



한국소비자원

소비에 가치를! 시장에 신뢰를!

보도자료

다시 대한민국!
새로운 국민의 나라

보도 일시	배포 후 즉시 사용	배포일	2024. 7. 26.
담당 부서	분쟁조정총괄팀 소비자상담팀	담당자	김준권 팀장(043-880-5551) 김혜진 팀장(043-880-5791)

티몬, 위메프 구입대금 환급 집단분쟁조정 신청 접수

- 여행, 숙박, 항공권 구입대금 환급을 요구하는 소비자 모집 -

한국소비자원(원장 윤수현)은 (주)티몬과 (주)위메프의 입점 판매자에 대한 대금정산 지연으로 인해 발생한 다수 소비자의 피해를 일괄 구제하기 위해 전담대응팀을 구성하고 소비자분쟁조정위원회에 집단분쟁조정을 신청하는 절차에 착수한다.

집단분쟁조정을 신청하기 위해서는 물품 등으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자의 수가 50명 이상이고 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통되어야 한다.

7월 22일부터 25일까지 1372소비자상담센터에 접수된 티몬, 위메프 관련 상담 건수가 4,137건에 달하고 특히, 여름 휴가 시즌에 여행관련 상품을 구매한 소비자상담이 가장 많이 발생하여 신속한 피해구제가 필요한 상황이다.

* 품목별 접수 현황 : 여행(1,576건), 숙박(816건), 항공(182건), 기타 품목(1,563건)

이에 한국소비자원은 사건의 쟁점을 간소화하여 티몬과 위메프에서 여행, 숙박, 항공권을 구입한 ①소비자가 해당 계약의 청약철회를 요청하였으나 대금 환급을 거절한 경우, ②판매자의 계약불이행을 이유로 대금 환급을 요청하였음에도 이를 거절한 사례에 대해 우선적으로 집단분쟁조정을 신청할 예정이라고 밝혔다. 소비자들은 한국소비자원 누리집(www.kca.go.kr)을 통해 8월 1일(목)부터 9일(금)까지 집단분쟁조정 참가를 신청할 수 있다.

한편, 계약 품목이 여행, 숙박, 항공권이 아닌 경우와 이번 대금정산 지연 사태와 관련한 구입대금 환급 요구 이외의 사례에 대해서는 판매자의 수와 쟁점이 다양하여 1372소비자상담센터(국번없이 1372)를 통해 소비자상담 및 피해구제 등의 절차를 진행할 예정이다.

이번 집단분쟁조정은 계약의 당사자인 판매자와 함께 소비자와 판매자간 중개 서비스를 제공한 온라인플랫폼 사업자(티몬과 위메프)를 당사자로 하여 대규모

소비자 피해를 구제하기 위한 것이어서 관심이 집중된다.

한국소비자원은 집단분쟁조정 신청을 원하는 소비자들은 모집 요강을 참조하여 신청기간 내에 조정 신청에 참가할 것을 당부했다.

집단분쟁조정 제도는 「소비자기본법」에 따라 50명 이상의 소비자에게 같거나 비슷한 유형의 피해가 발생한 경우에 절차가 개시되며, 소비자분쟁조정위원회의 조정결정에 대하여 소비자와 사업자가 동의하여 **조정이 성립된 경우에는 재판상 화해의 효력이 발생한다.** 또한, 사업자가 조정결정에 동의한 경우에는 조정을 신청하지 않은 소비자에 대해서도 보상하도록 권고할 수 있어 **일괄적인 분쟁해결이 가능하다.**

◆ 집단분쟁조정 신청자 모집 요강 ◆

1. 사건명 : 티몬·위메프 판매대금 정산 지연 사태에 따른 구입대금 환급 요구
2. 신청 대상 : 티몬 및 위메프에서 여행·숙박·항공 상품을 구입하고 청약철회 및 판매자의 계약불이행을 이유로 대금 환급을 요청하는 소비자
3. 신청 기간 : 2024. 8. 1.(목) ~ 8. 9.(금)
4. 신청 방법: 한국소비자원 홈페이지 내 '집단분쟁조정 참가 신청' 페이지
5. 제출자료
 - ① 신청인(계약 당사자)의 인적사항(성명, 생년월일, 주소, 휴대전화번호, 이메일)
 - ② 구매 사이트(위메프, 티몬) 및 구매자 계정(ID) 자료(본인 계정 캡처 화면 등)
 - ③ 상품 판매자 정보(업체명, 대표자, 주소, 연락처(전화번호, 이메일))
 - ④ 구매내역(결제일, 결제금액, 결제방법, 결제 카드사명(카드 소유주명), 상품명, 주문번호, 영수증(매출전표) 등)
 - ※ 구매페이지 내 상품명과 동일하게 기재
 - ⑤ 사업자에게 환급을 요구한 증빙자료(내용증명우편 또는 기타 의사표시 증빙자료)
 - ⑥ 사업자의 계약이행 거절 또는 계약불이행에 대한 증빙자료
 - ⑦ 위임장(대리 신청 시)
 - ※ 미성년자(만 19세 미만)의 경우 법정대리인의 위임장 제출 필수
6. 문의처

집단분쟁조정 신청 품목 관련 (여행·숙박·항공)	분쟁조정사무국 분쟁조정총괄팀(043-880-5551~3) 피해구제국 소비자상담팀(043-880-5791~3)
그 외 기타 품목 관련	1372소비자상담센터(국번 없이 1372)

7. 기타 안내사항

- 관련 민사소송을 제기한 경우는 집단분쟁조정 신청 대상이 아님.
- 접수요건이 충족되지 않는 경우 집단분쟁조정 신청 대상에서 제외될 수 있음