



보도 일시	배포 후 즉시 사용	배포일	2024. 8. 16.(금)
담당 부서	피해구제국 피해구제총괄팀 분쟁조정사무국 조정4팀	담당자	김재인 팀장(043-880-5771) 이승필 팀장(02-3460-3131)

## 한국소비자원, 티몬·위메프 사태 관련 추가 집단분쟁조정 (상품권) 신청 접수

한국소비자원(원장 윤수현)은 (주)티몬과 (주)위메프 사태로 발생한 상품권 관련 소비자피해에 대해서도 8월 19일(월)부터 집단분쟁조정 신청 절차에 착수한다.

이는 7월 22일부터 8월 13일까지 1372소비자상담센터에 접수된 티몬·위메프 관련 상품권에 대한 소비자상담이 1,322건에 달하는 등 여행과 숙박 다음으로 많은 상담이 접수됨에 따라 다수 소비자의 피해를 신속히 구제하기 위해서다.

\* 품목별 접수 현황(7.22~8.13.): 여행(3,847건), 숙박(1,821건), 상품권(신유형 포함, 1,322건) 등

신청 대상은 티몬과 위메프에서 상품권(기프트콘 포함)을 구입하고 청약철회 등 (계약해제 포함)을 요청했으나 대금 환급이 거부되거나, 가맹점에서 사용이 중지돼 상품권 잔여금액의 환급을 요구했으나 거절당한 소비자이다.

다만, 현재 사용이 불가능한 해피머니 상품권은 구매처와 관계없이 신청 대상에 포함할 계획이다.

소비자들은 한국소비자원 누리집(www.kca.go.kr)을 통해 8월 19일(월)부터 27일(화)까지 집단분쟁조정 참가를 신청할 수 있다.

계약 품목이 여행, 숙박, 항공권, 상품권이 아니거나, 상품권이라 하더라도 이번 집단분쟁조정 신청 대상에 포함되지 않는 경우에는 1372소비자상담센터(국번 없이 1372)를 통해 소비자상담 및 피해구제 등의 절차를 현행대로 진행한다.

한편, 한국소비자원은 티몬·위메프 사태 관련 전담대응팀을 설치하고 여행, 숙박, 항공권에 대한 집단분쟁조정 참가자\*를 모집해 9,028명이 신청한 바 있다.

\* 신청 대상 : 티몬 및 위메프에서 여행·숙박·항공 상품을 구입하고 청약철회 및 판매자의 계약불이행을 이유로 대금 환급을 요청하는 소비자(8.1~8.9.)

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. 모집개요 : 티몬·위메프 판매대금 정산 지연 사태에 따른 상품권 구입대금 환급 요구

### 2. 신청 대상

① (주)티몬 및 (주)위메프에서 상품권\*을 구입하고 청약철회, 계약해제 및 계약 불이행을 이유로 대금 환급을 요청하는 소비자

\* 티몬캐시, 위메프포인트, 기프트콘, 외식 상품권 등(단, 티몬·위메프에서 구입한 해피머니는 '해피머니 상품권'으로 신청하고, 무상으로 적립받은 캐시·포인트는 제외)

② (주)해피머니아이엔씨에서 발행한 해피머니 상품권(해피캐시 포함\*)의 청약철회, 계약해제 및 계약불이행을 이유로 대금 환급을 요청하는 소비자

\* 무상으로 적립받은 캐시는 제외

3. 신청 기간 : 2024. 8. 19.(월) ~ 8. 27.(화)

4. 신청 방법 : 한국소비자원 홈페이지 내 '집단분쟁조정 참가 신청' 페이지  
(<sup>①</sup>www.kca.go.kr 접속 - <sup>②</sup>분쟁조정 - <sup>③</sup>집단분쟁조정 참가신청 클릭)

### 5. 제출자료

#### ① 티몬·위메프 구입 상품권

①-1. 신청인(계약 당사자 또는 상품권 소지자)의 인적사항(성명, 생년월일, 주소, 휴대전화번호, 이메일)

①-2. 구매 사이트 및 구매자 계정(ID) 자료(본인 계정 캡처 화면 등)

①-3. 상품권 판매자 정보(업체명, 대표자, 주소, 연락처(전화번호, 이메일 등))

①-4. 구매내역(상품명, 결제일, 결제금액, 결제방법, 결제 카드사명(카드 소유주명), 주문번호, 영수증(매출전표) 등)

①-5. 상품권(캐시, 포인트 포함)의 잔여금액과 유효기간 확인이 가능한 자료(캡처, 사진 등)

①-6. PIN번호(모바일 상품권), 발행번호(지류 상품권) 증빙자료(캡처, 사진 등)

①-7. 사업자에게 환급을 요구한 증빙자료(내용증명우편 또는 기타 의사표시 증빙자료)

①-8. 사업자의 계약이행 거절 또는 계약 불이행에 대한 증빙자료

①-9. 위임장(대리 신청시)

\* 미성년자(만 19세 미만)의 경우 법정대리인의 위임장 제출 필수

## ② 해피머니 상품권

- ②-1. 신청인(계약 당사자 또는 상품권 소지자)의 인적사항(성명, 생년월일, 주소, 휴대전화번호, 이메일)
- ②-2. (온라인) 구매 사이트 및 구매자 계정(ID) 자료(본인 계정 캡처 화면 등)  
(오프라인) 구입처명
- ②-3. 상품권 판매자 정보(업체명, 대표자, 주소, 연락처(전화번호, 이메일 등))
- ②-4. 구매내역(상품권명, 결제일, 결제금액, 결제방법, 결제 카드사명(카드 소유주명), 주문번호, 영수증(매출전표) 등)
- ②-5. 상품권(캐시 포함)의 잔여금액과 유효기간 확인이 가능한 자료(캡처, 사진 등)
- ②-6. PIN번호(모바일 상품권), 발행번호(지류 상품권) 증빙자료(캡처, 사진 등)
- ②-7. 사업자에게 환급을 요구한 증빙자료(내용증명우편 또는 기타 의사표시 증빙자료)
- ②-8. 사업자의 계약이행 거절 또는 계약 불이행에 대한 증빙자료
- ②-9. 위임장(대리 신청시)

\* 미성년자(만 19세 미만)의 경우 법정대리인의 위임장 제출 필수

## 6. 문의처

담당부서	연락처
피해구제국 피해구제총괄팀	043-880-5771~2
피해구제국 소비자상담팀	043-880-5791~2
분쟁조정사무국 조정4팀	02-3460-3131, 3134

※ 상품권 외 품목 관련 문의 : 1372소비자상담센터(국번 없이 1372)

## 7. 기타 안내사항

- ① 관련 민사소송을 제기한 경우는 집단분쟁조정 신청 대상이 아님
- ② 접수요건이 충족되지 않는 경우 집단분쟁조정 신청 대상에서 제외될 수 있음