

한국중소상인자영업자총연합회, 한국통신판매사업자협회, 온라인 플랫폼 이용자 불만 신고센터, 민변 민생경제위원회, 민생경제연구소, 참여연대 민생희망본부

수 신 각 언론사 정치부·경제부·사회부

발 신 참여연대 민생희망본부 (담당 : 김주호 민생경제팀장, 010-4706-7097, min@pspd.org)

제 목 [보도자료] 티몬 위메프 사태 피해 입점업체 피해사례 발표 및 대책 촉구 기자회견

날 짜 2024. 07. 29. (총 9 쪽) * 현장발언 중심으로 진행되는만큼 보도자료는 참고로 제공됩니다

보도자료

티몬 위메프 사태 피해 입점업체 피해사례 발표 및 대책 촉구 기자회견

일시장소 : 2024년 7월 29일(월) 오후 1시, 참여연대 지하 느티나무홀

1. 티몬 위메프 사태로 피해를 입은 입점업체 피해자들과 한국중소상인자영업자총연합회, 한국통신판매사업자협회, 온라인 플랫폼 이용자 불만 신고센터, 민변 민생경제위원회, 민생경제연구소, 참여연대 민생희망본부는 오늘(7/29) 티몬 위메프 사태로 인해 피해를 입은 입점업체 피해사례를 발표하고 입점업체와 소비자 피해 구제를 위한 대책을 촉구하는 기자회견을 진행했습니다. 이번 기자회견에는 티몬과 위메프에 문구류와 전통과자를 납품하다가 피해를 입은 방기흥 전국문구점살리기연합회 회장과 김대형 중랑시장 상인회 회장 뿐 아니라 온라인판매사업자들의 협회인 한국통신판매사업자협회 김홍민 회장, 안앤락 등 피해업체 관계자 10여명이 참석했습니다.
2. 기자회견에 참석한 양창영 참여연대 민생희망본부 본부장은 티몬·위메프 사태가 걷잡을 수 없이 커지고 있다며 이미 한국소비자원을 통한 소비자 피해 접수가 4천 건을 넘어섰고 주말까지 이어진 현장 환불도 중단된 상황이라고 밝혔습니다. 양 본부장은 티몬·위메프가 자본잠식상태인 것으로 알려지면서 이후 소비자 집단분쟁과 민사소송이 이어지더라도 실제 제대로 된 피해를 구제받을 수 있을지 장담할 수 없는 상황인데다가, 특히 항공권 등 취소로 인해 환불불가 상품을 구매한 소비자들의 2차 피해 등이 우려되는 상황인데 이에 대한 구제여부도 확실치 않다고 지적했습니다. 양 본부장은 주말 사이에 참여연대 등 시민사회단체들도 소비자 분쟁조정 신청을 위한 접수를 받을지 여부를 검토했지만 피해자 분들의 혼란을 줄이기 위해 한국소비자원으로 일원화하는 게 낫다고 판단해 진행하지 않기로 했으며, 다만 이후 소비자원 분쟁조정 상황을 보고 부족한 부분이 있다면 소비자단체와 협업해 추가 분쟁조정 등 행동에 나서겠다고 밝혔습니다.

3. 티몬 위메프를 통해 문구류를 판매하다가 피해를 입은 방기홍 전국문구점살리기연합회 회장은 그나마 소비자 피해의 경우 현장 환불과 PG사들의 결제취소 조치로 일부라도 피해를 구제 받는 사례가 나오고 있으나, 입점업체들의 피해는 그 현황도 파악되지 않고 구제 여부도 매우 불투명한 상황이라고 지적했습니다. 방 회장은 티몬·위메프의 현장 환불조치도, 정부의 대응도, 언론의 관심도 주로 소비자 피해에 집중되어있다면서 정부가 오늘 오전에 5천 6백억원 규모의 긴급경영안정자금을 투입하겠다고 발표했으나 이는 안 그래도 빚더미에 얽은 중소기업들에게 다시 빚으로 생명연장을 하라는 얘기 밖에 되지 않는다며 보다 근본적인 대책을 마련하라고 주장했습니다. 끝.

▣ 보도자료 및 첨부자료 [\[원문보기/다운로드\]](#)

▣ 첨부자료1. 기자회견 개요

▣ 첨부자료2. 기자회견 주요 발언문

▣ 첨부자료1. 기자회견 개요

- 제목 : 티몬 위메프 사태 피해 입점업체 피해사례 발표 및 대책 촉구 기자회견
- 일시장소 : 2024년 7월 29일(월) 오후1시, 참여연대 지하 느티나무홀(종로구 자하문로9길 16)
- 공동주최 : 한국중소상인자영업자총연합회, 한국통신판매사업자협회, 온라인 플랫폼 이용자 불만 신고센터 (민변 민생경제위원회, 민생경제연구소, 참여연대 민생희망본부)
- 진행순서
 - 사회. 김주호 참여연대 민생경제팀 팀장
 - 피해사례 발언1. 방기홍 한국중소상인자영업자총연합회, 전국문구점살리기연합회 회장
 - 피해사례 발언2. 김대형 중량시장 상인회 회장, 위메프 전통과자 판매 입점 피해자
 - 피해사례 발언3. 김홍민 한국통신판매사업자협회 회장
 - 피해사례 발언4. 정보영 안앤락 본부장 등 티몬 위메프 피해업체 2-3인 현장발언
 - 소비자 피해 관련 발언4. 양창영 참여연대 민생희망본부 본부장, 변호사
 - 입점업체 및 소비자 피해 대책요구 발언. 안진걸 민생경제연구소 소장
- 주요발언내용
 - 각 업체별 피해상황과 정산불능 경과, 이후 티몬 위메프 측 대응상황
 - 입점업체 피해에 대한 대략적인 요구사항
 - 소비자들의 집단분쟁조정 과정에서 검토해야 할 사항들에 대한 의견, 이후 계획 등

▣ 첨부자료2. 기자회견 주요 발언문

1. 방기홍 한국중소상인자영업자총연합회, 전국문구점살리기연합회 회장, 티몬 위메프 입점 피해자
 - 현장 구두발언

2. 김대형 종량시장 상인회 회장, 위메프 전통과자 판매 입점 피해자

2019년 코로나바이러스 대유행으로 인해 오프라인 소매 운영이 큰 혼란을 겪으면서 우리는 위메프에 온라인 매장을 오픈하는 과감한 조치를 취했다. 이는 서울시의 전통시장 온라인 판매채널 개발사업을 통해 가능했다. 이 계획은 소규모 기업이 전례 없는 어려움 속에서도 계속 운영할 수 있도록 생명선을 제공했다. 그러나 우리는 이 파트너십이 오늘의 사태를 발생시켰으며, 결국 우리를 재정적 불안정과 논란의 수렁에 빠뜨릴 것이라는 사실을 예견하지 못했다.

무시된 소문과 무시된 경고

2024년 6월, 위메프에서 정산 지연에 대한 소문이 돌기 시작했다. 이러한 소문은 처음에는 근거 없는 것으로 일축되었다. 특히 내가 판매하는 제품은 금액의 단가가 낮고 일반적으로 관리의 어려움으로 자주 확인을 못하여 현장의 상황을 빠르게 체감하긴 어려웠다. 그러나 지난 7월 18일 위메프가 파트너 사이트에 공지를 올리면서 소문은 사실로 드러나게 되었다. 통지문에는 위메프가 거래사에 결제가 지연된 데 대해 사과하고 지연된 금액에 대해 연 10%의 추가 이자를 추가로 보상하겠다고 약속한 내용이 포함되어 있었다. 문득 3년 전 머지 사건이 떠올랐다. 나는 가까운 상인들에게 판매량을 줄이고 대규모 거래를 피하라고 조언했습니다. 그러나 불행히도 상황은 단순한 지불 지연에서 위메프의 본격적인 파산 위기로 빠르게 악화되었다.

다가오는 재앙

소량의 과자를 취급하는 내 상점은 빠른 대처로 최악의 상황을 면했지만, 다른 사업주, 특히 가전상품을 유통하거나 여행 서비스를 운영하는 사업주에게 미치는 영향은 심각했다. 티몬과 위메프는 올해 4월부터 온라인 특판을 통해 전자제품 등 고가 품목을 공격적으로 홍보해왔다. 그들은 소비자를 유인하기 위해 눈에 띄는 배치와 팝업 광고를 활용하여 매력적인 가격 또는 무료 가격으로 제품을 제공했다. 이로 인한 판매량은 급증했지만 티몬은 이 때부터 돌려막기를 하고 있던 것이다. 소비자는 구매한 상품을 제때

받지 못했고 이러한 사례는 다수의 언론을 통하여 표면화되기 시작했지만 티몬이란 대기업과 언론의 나약한 보도로 인하여 표면으로 드러나는 데에는 한계가 있었다.

해피머니 사건

해피머니상품권 환전 지연으로 위기는 더욱 커져갔다. 티몬과 위메프는 수년 동안 해피머니상품권을 대폭 할인된 가격에 판매해 왔으며, 소비자가 이러한 할인 상품권을 사용하여 다양한 가맹 상점에서 상품을 구매하는, 속칭 ‘카드깡’까지 발생할 정도로 위험한 유통구조를 조성해 왔습니다. 그럼에도 해피머니상품권은 네이버 등 플랫폼에서 널리 받아들여지고 있었고 이 문제는 표면으로 드러나지 않았다. 그러나 위메프가 해피머니 본사로 상품권 판매액을 송금하지 않은 채 대량의 상품권을 남발하여 판매하면서 위기를 촉발했다. 해피머니 본사에서는 이용된 상품권 대금을 처리할 수 없어 네이버를 비롯한 주요 가맹사에서 상품권 이용을 중단했다. 이 사태로 인하여 피해는 눈덩이처럼 불어나 이번 사태를 걸잡을 수 없는 상황으로 내던져진 것이다.

여행 산업 위기

상황은 여행업계로 더욱 확대됐다. 여름휴가 시즌을 대비해 항공권과 숙박권을 구매한 소비자들은 티몬과 위메프의 미결제 문제로 인해 계획이 차질을 빚게 됐다. 숙박업을 하는 소상공인들은 대금을 받지 못한 채 성수기에 빈방으로 운영을 해야 했으며 가장 수익성이 좋았을 시기에 큰 타격을 입었다. 소비자들에게는 금전적, 시간적 손실이 엄청난 타격이 되어 여가 시간이어야 했던 시간이 악몽으로 바뀌는 상황이 벌어진 것이다.

점점 늘어나는 피해

낙진은 여기서 끝나지 않았다. 여행업 영세업자들은 티몬으로부터 예약대금을 받지 못해 경영난에 빠졌다. 절박한 마음에 일부는 예약이 취소된 고객에게 연락해 받지 못한 금액을 입금해달라고 요청하기도 했다. 이러한 상황은 소비자의 반발과 법적 결과를 더욱 악화시켜 이미 심각한 상황으로 내몰리고 있으며 여행업 운영 소상공인은 연쇄부도에 내몰리고 있는 상황이다.

정부의 무능한 조치와 책임성 부족

윤석열 정부의 대응은 실망스럽기 짝이 없었다. 티몬 사건이 알려지자, 피해 완화를 위한 조속한 조치를 약속하는 성명이 발표됐다. 그러나 이 진술은 공허한 것으로 판명됐다. 신용카드 결제 중단, 결제대행업체와의 거래 문제 해결, 소비자 보호 등이 시급히 필요함에도 불구하고 그러한 조치는 취해지지 않았다. 더욱이 이미 지난 4월 삼일회계법인의 회계감사에서 티몬의 재무 안정성에 대한 상당한 우려가 지적되었고,

해피머니아이앤씨는 2023년 이후 재무실적을 공개하지 않았다. 이러한 위험 신호가 사전에 드러났음에도 불구하고 금융감독원은 별다른 조치를 취하지 않았다.

PG사와 카드금융사도 불난 집 구경하는 상황이다. 신용카드 분쟁에 대해 '신용카드 이용 이의제기' 절차가 존재하고 있으나 이를 소비자에게 알리거나 상황대응이 미흡했다. 또한, 온라인 포인트를 이용한 거래에 있어서도 혼란이 팽배해 관련 포인트 관리업체가 발빠르게 대처하지 못하고 있다. 금융감독원이 신용카드사에 환불 처리를 지시했다는 보도가 나온 것은 7월 25일에 불과했다. 반응은 너무 적고 너무 늦었다.

시작부터 진행 중인 낙진에 이르기까지 이 전체 대참사는 여러 수준에서 정부의 무능을 여실히 보여주는 사례이다. 시기적절한 개입의 부족, 조기 경고 신호에 대한 대처 실패, 부적절한 소비자 보호 조치 모두가 위기를 심화시키는 원인이 되었다. 소상공인과 소비자를 보호해야 하는 안이한 금융감독원과 정부의 인식으로 인해 이번 대처는 계속된 피해자를 양산하고 있다. 이러한 정부의 인식은 또 다른 티몬사태를 불러일으킬 것이며, 소매 및 금융 부문에서 더 강력한 규제 감독과 더 큰 책임이 필요함을 가혹하게 상기시켜준다.

3. 김흥민 한국통신판매자협회 대표

티몬·위메프 사태와 관련해 "책임져야 할 사람들에게는 엄중한 책임을 묻고, 피해 최소화 방법 제도화 하라!"



티몬·위메프 관련 사업 지원 중단 안내

최근 '티몬·위메프' 사태 관련 해당 채널 관련 사업 신청이 불가하며, 타 채널로의 온라인 판로지원 사업은 정상 지원증임을 알려드립니다.

판로지원대진 | **SBDC** 중소기업유통센터

쇼핑 공지사항

티몬/위메프 상품 일시 중단 안내

안녕하세요, 내이비 쇼핑입니다.

최근 티몬/위메프 서비스 일일 판매자들의 상품 판매에 따른 대응 위장산, 구매자의 상품 취소 및 환불 불가, 상품 배송 불가 지연, 판매자의 상품 일시 삭제 등 문제가 발생하여 이용과 피해를 최소화 하고 있다는 언론보도가 거듭되고 있어, 이에 따른 추가 피해 방지를 위하여 내이비쇼핑 일일 내 티몬/위메프 상품 노출을 일시 중단할 예정입니다.

- 발생시점: 2024년 7월 25일 오후부터
- 중단내용: 티몬 및 위메프 상품 내이비쇼핑 일일 일과에서 티노출

이후 상품이 정상 제공되면 티몬/위메프로부터 협의에 따라 내이비쇼핑 서비스 재개 여부 결정할 예정입니다.

감사합니다.

공지사항

7/24(수) 해피머니상품권 결제서비스 일시중단

[공지]

안녕하세요,
자음 세움그룹입니다.

2024년 7월 24일(수) 개업호인 중인 시 골목 푸안인 해피머니상품권 서비스가 일시적으로 중단됩니다.

해피머니 상품권 종량을 이용하시는 고객께서는 상품권 부족으로 인해 내용을 참고하시기 바랍니다.

해피머니 상품권 결제 서비스 이용이 가능하지 않아 안내드립니다.

고객 여러분의 더 나은 구매 경험과 만족도를 위해 최선을 다하겠습니다.

- 중단: 2024년 7월 24일(수) 오후 09시 - 미정
- 내용: 해피머니 상품권 결제 서비스 이용이 가능하지 않습니다

안내 드리는 내용 참고하시고서 이용해 불편 없으시길 바랍니다.

감사합니다.

2024년 7월 24일(수) 오후 09시 - 미정

내용: 해피머니 상품권 결제 서비스 이용이 가능하지 않습니다

안내 드리는 내용 참고하시고서 이용해 불편 없으시길 바랍니다.

감사합니다.

온라인 플랫폼공정화법과 독점규제법을 제정하라!



<쿠팡 정산일 안내> 이커머스(전자상거래) 플랫폼의 불합리한 판매대금 정산 관행 개선하라!



coupan wing

홈 | 상품관리 | 주문/배송관리 | 반품/취소/교환 | 프로모션관리 | 정산관리 | 세금계산서

정산연월 | 매출내역 | 지급대상 | 지급내역 | 보유목록 | 부가세신고내역 | 추가

연	월	화	수	목	금	토
2023.08	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

판매

연	월	화	수	목	금	토
2023.09	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

정산

연	월	화	수	목	금	토
2023.10	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

쿠팡의 판매수수료 정산 방법도 고객에게 받은 100% 판매대금을 70%는 다음달 셋째 주 금요일로 **최장 50일**, 임의적 규정으로 **미지급한 30%** 나머지를 다음날에 정산하고 있어 **8월 2일 판매한 상품 대금은 10월 1일** 받게 되는 사회적 통념으로 이해되지 않는 정산 방법으로 소상공인들에게 자금 압박을 주고 있습니다.

이커머스(전자상거래) 플랫폼의 불합리한 판매대금 정산 관행 개선하라!

티몬·위메프의 상품 판매 및 정산 구조



티몬 위메프 입점 중소기업인/전통시장 상인의 입장



모기업 큐텐은 2022년 9월 티몬 인수, 2023년 3월 인터파크커머스 인수, 4월에는 위메프를 인수하면서 사업을 확장했다. 당시 두 기업은 자료와 같이 자본이 잠식된 심각한 적자 상황이었는데 큐텐은 지분교환으로 돈 한푼 들이지 않고 위의 회사들을 지분으로만 매수를 한 것이다.

위메프·티몬의 경우 지연된 정산대금이 모기업 지원 등 엉뚱한 곳에 쓰였는지 조사하고 처벌하라!

티몬 위메프 정산불능과 소비자 기만 행위 처벌하라

"7월초 정산 대금 지연 시작"

뉴스룸 : 확산기사

위메프 "판매자 정산시스템 오류...대금 지급 일부 지연"

출고시간 | 2024-07-11 10:28

큐텐, 정산지연 셀러 보상안

- 그룹사 파트너에 10%(연이율)로 지연 이자 지급
- 지연 금액 10%를 각 큐텐 플랫폼 내 사용 가능한 포인트로 제공
- 2주 이상 정산 지연 셀러, 향후 3년간 Wish+(위사몰러스) 및 Wish(위시) 상품 등록시 판매 수수료 3% 감면
- 1개월 이상 정산 지연 셀러, 큐텐·위메프·티몬 상장시 우리 사주 구매 조건으로 주식 매입 기회 제공(정산 지연금 50%까지)

MT 버니투데이

판매수수료, 이용료 인상! (위메프 8,1 일, 큐텐 8월 6 일 적용)

티몬 캐쉬 10% 할인 판매로 현금을 끌어들이

'판매대금 돌려막기'로 간신히 정산일을 맞춰왔다.

[단독] 티몬, 신용카드 결제 중단... PG사 일제히 철수

양정호 기자
입력 2024-07-04 09:07 | 수정 2024-07-04 10:09

'정산 지연' 티몬·위메프 "제3금융기관 연계한 신규 정산 시스템 도입 예정"

FNTIMES
2024.07.23. 17:23 | 110 읽음

판매자 이탈, 고객 불만 최소화 위해 안전하고 빠른 정산 시스템 도입
신규 결제 시스템, 8월 중 도입 목표

TMON
위메프

"상품 결제대금의 지급 안전성을 강화하고 빠른 정산을 지원하기 위해 이번 시스템 도입을 결정했다"며 "정산 지연 사태를 빠르게 해결하고 판매자, 고객들의 신뢰를 높일 수 있도록 최선을 다하겠다"

티몬 위메프 입점 중소상인 구제 대책

야놀자 "티몬·위메프 피해 고객 지원에 50억 투입"

티메프서 야놀자 상품 구매한 고객 8만명 피해 보상
제휴점 대상 300억원 상당 미정산 대금 전액 부담

yanolja

"티몬·위메프 사태로 고객과 제휴점 피해가 확대되고 여행업계가 위축되는 것을 방지하기 위한 조치"라면서 "여행업계 선두기업으로서 고객·제휴점 피해 회복을 지원하는 한편 여행업계의 조속한 정상화를 위해 사회적 책임을 다할 것"이라고 말했다.

정부 유관기관 네이버 카카오 등 대형 플랫폼들의 적극적인 직접 구제 대책 마련하라!

동반성장 협약대출

상생 및 협력 촉진위한 금융 지원 프로그램

동반성장협약
상생대출

전자상거래 플랫폼이 입점 업체들도
선정산 대출 이자를 부담하는

동반성장 협약 대출 등을 통해 협력기업이 무이자로
대출을 사용할 수 있도록 지원하라!

공정위는 철저한 조사를 통해 티몬과 위메프의
거래구조, 정산주기, 자금운영 상황 등을
종합적으로 파악해 조사 및 제재 여부를 공개하라

4. 양창영 참여연대 민생희망본부 본부장

여름 휴가철을 앞두고 티몬 위메프 사태가 입점업체 뿐 아니라 막대한 소비자 피해로 이어지고 있음. 본사를 찾은 일부 소비자에게 현장 환불을 진행하고 PG사들을 통해 결제 취소 등을 하고 있다고는 하지만 극히 일부에 불과한 것으로 파악됨. 이러한 것들이 피해구제를 위한 근본적인 대책이라고 보기는 어려움.

참여연대 민생희망본부와 민변 민생경제위원회, 민생경제연구소가 운영 중인 ‘온라인 플랫폼 이용자 불만 신고센터’ 차원에서도 별도의 소비자 분쟁조정 신청 접수를 받아 대응하는 것은 내부적으로 논의했으나, 오히려 피해 소비자들에게 혼란을 줄 수 있겠다는 우려가 있어서 한국소비자원 분쟁조정으로 일원화하기로 함.

다만 소비자 분쟁조정의 경우 조정이 성립되지 않으면 결국 민사소송으로 가야하는데, 소액 다수의 소비자 피해의 경우 이러한 변호사 비용을 소비자들이 감당해 장기간의 민사소송으로 진행한다는 게 쉽지 않음. 소비자원 차원에서 변호사비용 지원 등을 통해 소비자 피해 구제에 최선을 다해야 할 것임.

또한 여행상품 특히 항공권을 구입한 피해자들의 경우 티몬 위메프를 통해 항공권만 구입하고 숙소나 입장권 등 다른 상품을 다른 예약 사이트를 통해 환불불가 상품으로 구입했을 경우 전체 예약을 다 취소해야 하는 2차 피해가 발생했을 것으로 예상됨. 그러나 분쟁조정 과정에서 이러한 2차 피해가 제대로 구제받을 수 있을지도 의문임.

소비자원에서 이런 부분에 대해 적극적인 대응을 해줄 것을 촉구함.

이러한 사태가 발생하는데 있어 티몬과 위메프가 이미 인수 당시부터 유동성에 문제가 있었고 특히 사태 발생 전 1-2개월 전에는 이미 일부 입점업체들이 대금을 정산받지 못한 문제를 호소해왔음에도 금융당국에서 왜 입점업체나 소비자들에 대한 사전 경고 시스템이 작동하지 않았는지 의문임. 이 과정에서 정부 당국의 책임 또한 분명히 밝혀져야 할 것임. 필요하다면 이후에 공익감사청구 등을 통해 감사원에 감사를 촉구하겠음.

결국 이러한 사태의 재발을 막기 위해서는 집단적인 소비자 피해를 구제하기 위한 소비자 집단소송법, 소비자나 입점업체의 결제·정산대금의 일부를 예치하는 에스크로 제도, 플랫폼 기업에 대한 상시적인 감독과 관리 책임을 강화하는 온라인 플랫폼 공정화법과 같은 제도 개선이 필요함. 그러나 오늘은 피해현황을 드러내고 이를 어떻게 구제할 것인가가 우선이기 때문에 제도개선과 관련해서는 추후에 정부와 국회를 통해 보다 구체적인 내용들을 제안해가도록 하겠음.