

“취소해도 환불 대기”... 고객센터 먹통, 상담채팅 대기만 900명

>> 1면 '유통·여행사...'서 계속

은행권, 선정산 대출 잠정 중단
항공권·티몬 캐시 등 환불 막혀
고객센터·모바일상담 연결 불가
재무상태 불안에 회복 불가능 전망

◆은행권까지 손절?... 선정산대출 실행 잠정 중단

이런 가운데 주요 은행들도 티몬과 위메프에 대한 선정산 대출 실행을 일시적으로 중단했다. 현재까지 알려진 은행권은 KB국민은행과 SC제일은행이다.

선정산대출은 전자상거래(이커머스) 플랫폼에 입점한 판매자들이 은행에서 판매대금(물건을 판매한 뒤 이커머스로부터 정산되지 않은 금액)을 먼저 지급받고, 정산일에 은행이 이커머스로부터 정산금을 대신 받아 자동으로 상환하는 구조다. 이커머스 분야는 정산까지 최대 90일 이상이 걸리기 때문에 필요한 자금을 우선 은행권에서 이용한다.

은행권들이 선정산대출 취급을 중단했다는 건 정산금 지연사태로 대출 상황이 불투명해졌다고 판단해서다. 이번 조치는 해당 업체에만 국한된다.

일각에서는 지난 23일 티몬과 위메프가 입장문을 통해 신규 정산 시스템을 8



24일 오전 서울 강남구 티몬 사옥 앞에서 대금 정산 지연 피해를 호소하는 구매자와 판매자가 인기척을 확인하며 서성이고 있다.



24일 오전 서울 강남구 위메프 사옥. /뉴스시스

월 중 도입하겠다는 주장도 신뢰가 떨어진다고 주장한다.

티몬 측은 “일부 판매자가 판매를 축소하거나 중단하고, 소비자도 구매를 줄이면서 티몬의 상품 거래에 여파가 미쳤다”고 말했다.

티몬은 이에 앞서 판매자들에게는 “정산금 지급이 원활하지 않은 상황”이라며 “부득이하게 정산금 지급이 지연될 것으로 예상되지만 최대한 이른 시일 안에 정상화하겠다”는 내용을 공지한 바 있다.

◆고객센터 ‘먹통’... 소비자 불만 폭발

이같은 사태가 지속되자 소비자들의 불안도 커지는 추세다.

온라인 커뮤니티에는 “해외여행 상품을 고액으로 결제해 불안해서 무작정 취소했다” “소식을 듣자마자 바로 취소했는데 결제 계좌 환불 대기라고 뜬다” “당장 내일인데 항공권 취소” 등 피해 사례가 쏟아지고 있다.

또 이 같은 소비자들의 항의에 대응하지 못하는 티몬 고객센터의 불만도 계속해서 올라오고 있다. 한 네티즌은 “티몬 고객센터에 전화해 보니 연결이 안된다. 모바일 상담 채팅은 대기 고객 900명”이라고 지적했다.

또 다른 네티즌은 “이런 사태가 보름이나 이어졌는데 CS가 제대로 갖춰지지 않았다는 건 소비자를 기만하는 것이

모든 피해는 왜 소비자가 봐야 하나”고 울분을 터트렸다.

선불충전금 ‘티몬캐시’에 대한 불만도 크다. 앞서 티몬은 상품권과 함께 티몬캐시를 10% 할인된 가격에 판매한 바 있다. 하지만 지난 23일 NHN이 티몬캐시의 페이코 포인트 전환을 중단하면서 대부분의 티몬 판매자들이 철수했기 때문이다. 티몬캐시는 환불이 불가능한 상황이다.

◆“회복 불가능할 것”... 재무상태 불안 일각에선 이번 사태가 회복 불가능할 것으로 보고 있다. 재무상태가 불안하기 때문에 대금 정산을 빠르게 해결하지 못할 거라는 이유에서다.

금융감독원 전자공시시스템에 따르면 위메프의 지난해 영업손실 규모는 1025억원이다. 2019년부터 5년째 영업손실을 기록하고 있다.

이는 티몬도 마찬가지다. 2022년 영업손실 규모가 1527억원을 기록한 바 있다. 지난해 감사 보고서는 현재까지 제출하고 있지 않아 확인할 수 없지만 증권가는 전년 대비 더욱 심각한 수준일 것이라고 예상한다.

IBK투자증권의 남성현 연구원은 “대금 지연이 장기화되면서 업계 및 소비자들의 신뢰도 악화되고 있는 현상이 나타나고 있다”며 “이중 가장 영향을 미치는 상품군은 여행서비스로, 최근 온라인 성장률을 주도하고 있다는 점에서 향후 큐텐 온라인쇼핑업체 성장세는 주춤할 가능성이 높고, 시장점유율 하락 가능성도 염두해야 한다”고 말했다.

한편, 이처럼 상황이 극단적으로 치닫자 구영배 큐텐그룹 대표가 긴급 귀국해 지난 18일 티몬·위메프 대표와 임원진을 만나 해결책을 논의하고 있지만 아직까지 구체적인 해답은 나오지 않고 있다.

업계의 한 관계자는 “큐텐그룹 구영배 회장이 긴급 귀국했음에도 아직까지 해답이 나오지 않는 것을 보면 이번 사태의 회복이 불가능할 수 있다”고 우려했다.

/최빛나 기자 vitna@metroseoul.co.kr



한기정 공정거래위원장. /뉴스시스

한기정 공정위원장 “대금 정산지연 민사상 채무불이행”

티몬·위메프 정산 지연사태 질의 “공정거래법 직접 의율 어려워”

티몬·위메프 정산지연 사태에 공정위는 해당 사태를 공정거래법에 적용하는 건 어렵다고 말했다.

한기정 공정거래위원장은 24일 티몬·위메프의 판매자 대금 정산 지연 사태와 관련해 “민사상 채무불이행 문제라 공정거래법으로 직접 의율(법규를

사건에 적용하는 것)하기 어렵다”고 말했다.

국회 정무위원회 업무보고에서 한 위원장은 김재섭 국민의 힘 의원의 ‘티몬·위메프 정산 지연사태’ 관련 질의에 이처럼 대답했다.

앞서 김재섭 의원은 “이번 사태로 중소 판매자와 소비자들의 피해 사례가 더욱 늘어날 것을 우려된다”며 대응책을 골자로 질의한 것으로 알려졌다.

이에 대해 한기정 공정위원장은 “전자상거래법 위반 이슈에 대해선 조사 중에 있다”며 “조사의 구체적 내용은 말씀드리기 어렵다”고 말했다.

또한 지난해 큐텐의 위메프 인수 당시 재무 상황을 고려하지 않았느냐는 질문에 대해 한 위원장은 “기업결합은 ‘경쟁제한성’ 위주로 심사한다”며 “당시 경쟁제한성과 관련해 특별한 이슈가 없다고 판단한 것으로 알고 있다”고 설명했다.

한편, 현재 티몬·위메프의 플랫폼에서는 대부분의 유통기업들이 철수한 가운데, 여행사들의 피해금액은 약 1000억원으로 추정된다. 이에 소비자들의 불만은 가중되고 있다.

뿐만 아니라 KB국민은행, SC제일은행 등 금융권은 티몬·위메프에 대해 선정산대출 취급을 잠정 중단하는 등 여파가 더욱 커지는 상태다.

/최빛나 기자

2024 합천바캉스축제

개막식 8.2 (금) 19:30

2024. 8. 2 (금) - 8. 6 (화) 정양레포츠공원 일원

주최 합천군 주관 합천군관광협의회