

환불 나선 위메프... 문 걸어 잠근 티몬... 소비자 혼란 가중

수백명 소비자 본사 항의 방문
위메프, 류화현 대표 현장 대응
티몬, 건물 폐쇄... 전화도 불통

“내부에서는 평화로운데 밖에서 넘 난리칩.”

일주일 전 티몬이라는 아이디로 블라인드를 통해 업로드된 글이다.

일주일 전이면 구영배 티몬 사장이 한국에 긴급 귀국한 시점이다. 정산 지연 사태가 최소 보름 전부터 벌어진 사태라고 쳐도 이 대목에서 티몬 내부 분위기를 대략 짐작할 수 있다.

현 사태를 놓고 위메프와 티몬이 큐텐의 같은 계열사라고 보기에는 극명히 상반된 행보를 보이고 있다.

지난 24일 저녁부터 현시점까지 서울 강남구에 위치한 위메프와 티몬 본사 앞에서는 환불을 요구하는 수 백명의 피해자들로 붐볐다. 현장에서 피해자들은 강하게 항의하고 나섰다.

이에 위메프는 즉각 본사 재무팀이 나서 결제자 성함과 연락처, 예약번호, 상품명, 환불요청 수량 등을 수기로 받아 환불 처리를 진행했다. 중복으로 겹칠 것을 염려해 재빨리 온라인과 큐알 코드도 도입했다.

뿐만 아니라 25일 새벽 류화현 위메프 대표는 현장을 직접 찾아 “소비자 피해 없도록 최선을 다해 보상하겠다”고 강조했다.

그럼에도 불구하고 소비자들의 언성은 높아지자 류화현 대표는 긴급 기자회견을 열고 “소비자 환불자금을 충분히 준비해 피해가 없도록 하겠다”며 “티



환불접수를 하기 위해 서울 강남구 위메프 본사에 몰린 소비자들이 줄서 있다.



위메프 본사에 붙여진 큐알코드. /최빛나·안재선 기자

몬과 위메프를 합쳐 판매사에 돌려줘야 할 미정산 대금은 큐텐 차원에서 확보하고 있다”고 밝혔다.

티몬과 공식 합의된 절차가 아니었기 때문에 2시간만에 중단했지만 이 대목

에서 류대표의 의지가 돋보였다는 평이 나온다.

현장에서 위메프 측은 본지와 인터뷰에서 “류 대표는 현장을 찾아온 티몬 피해자들에게 뭐라도 해야 한다며 환불 요청을 받아서 티몬측에 전달하라고 지시했다”고 말했다.

반면, 같은날 티몬 본사 앞에선 정산받지 못한 판매자들과 환불을 요구하는 소비자 수 십명이 모여 강하게 항의하며 관계자와의 대화를 시도했지만 티몬 측은 일체히 현장 대응에 나서지 않았다.

실제, 지난 24일 티몬은 해당 건물을 폐쇄한 것으로 알려졌다. 이에 소비자들은 티몬 측으로부터 대응을 기대할 수 없다고 판단하고 그대로 위메프 본사로 발길을 돌린 것.

티몬은 지난 23일 오전 “현재도 환불은 계속 진행 중이다. 환불을 요청한 모든 고객에게 환불할 예정”이라는 답변



을 끝으로 현재까지 어떠한 대응도 전화도 받지 않고 자취를 감춘 상황이다.

이 같은 ‘나몰라라’ 식 대응으로 피해자들은 더욱 분노하는 분위기다.

대전에서 온 강 모씨(41)는 “불안해서 지방에서 새벽부터 올라와 우선 티몬 본사를 갔는데, 건물을 폐쇄했더라. 그래서 위메프 본사로 왔다. 나몰라라 식으로 경영을 하면 사태가 해결되나. 차라리 위메프처럼 잘못을 인정하고 재빠르게 대응한다면 화가나더라도 기다릴 수는 있다”고 울분을 토했다.

여론도 들끓고 있다. 대표가 직접 나서 소비자들에게 공식 사과하고 재빠르게 대응하는 위메프와 달리 티몬의 이 같은 나몰라라 식 경영은 이해할 수 없다는 분위기다.

지난 18일 구영배 티몬 사장이 한국으로 긴급 귀국한데에도 의구심이 제기되고 있다.

다만 위메프의 류화현 대표는 티몬을

놓고 “위메프와 다른 법인이기 때문에 정확히 알 수는 없지만 이 사태를 위한 회의를 진행하고 있을 것”이라고 짧게 말했다.

위메프 측에 따르면 “우리도 티몬과 연락이 잘 되지 않는다. 알 수 없는 부분”이라고 선을 그었다.

일각에서는 현재 티몬의 내부 분위기는 정확히 알 수 없으나 위메프의 내부 분위기에 비추어 봤을때 혼란이 가중된 분위기는 양사 모두 비슷할 것이라는 해석도 나온다.

유통업계 한 관계자는 “티몬이 자취를 감춘 데에는 이 상황을 해결하기 위한 방법을 논의하고 있기 때문이 아닐까 싶다. 나몰라라하고 내버려 둘 수는 없는 일이기 때문이다. 다만, 여론과 소비자들의 질타는 피할 수 없을 뿐 아니라 위메프의 대응과도 비교될 건 뻔하다”고 지적했다.

/최빛나·안재선 기자 vitna@metroseoul.co.kr

“큐텐 그룹사 차원 소비자 피해구제 총력”

류화현 위메프 대표 간담회

류 대표 환불과정 등 입장 표명
“최대한 빠르게 정상화 시킬 것”

티몬·위메프 정산 지연 사태가 소비자와 관계자 간 감정이 극한으로 치달다 보니 위메프 측은 25일 위메프 본사 회의실에서 긴급 기자 간담회를 열었다.

이날 간담회에는 류화현 위메프 대표가 직접 나서 사태 처리 과정과 동시에 앞으로의 방향, 큐텐과 티몬의 입장을 전했다.

류 대표는 우선 긴급 기자간담회를 여는 것에 거듭 사과하며 “빨리 해결하고 정상화시키겠다”고 말했다. 다음은 류화현 위메프 대표가 기자간담회에서 취재진들과의 일문일답.

-고객 피해 회복은 어떻게 보상할건가.

“우선 오늘은 환불 고객 센터에서 가장 급하게 원하시는 환불을 책임지고 완수하고 환불 이후에 때에 따라서 부수적으로 발생하는 피해들에 대해서는 저와 큐텐 그룹 논의 후 방안 마련 후 대응하겠다.”

-티몬 피해자들은 누가 책임지나.

“위메프가 직접적인 책임질 수 없는 상황이다. 신청서라도 전달해달라고 했



류화현 위메프 대표가 25일 긴급 개최한 기자 간담회에서 취재진들의 질문에 대답하고 있다. /최빛나·안재선 기자

는데 아까 68명의 피해 접수를 받아 티몬측에 전달한 상황이다. 뭐라도 해야 할 것 같아 단독 진행한 일이다. 하지만 티몬 고객분들이 위메프 고객과 사고 날 것 같아서 현재 접수 중지한 상태다.”

-미정산 금액 규모는 어느 정도인가.

“위메프는 400억원 정도인 것으로 확인했다. 티몬은 잘 모르겠다.”

-자본 부족한 부분에 대한 해결책은 어떻게 풀건가.

“그룹사 차원에서 다같이 노력하고 있는 부분이다. 위메프 단독으로 자본금을 확충하는 거는 한계가 있어서 그룹사 전체에서 하고 있다. 그 출처나 규모 등은 확정되는 데로 업데이트해 전

달할 예정이다.”

-큐텐의 상황은 어떤가. 구영배 큐텐 대표는 지금 어디에 있나.

“구영배 사장에 대한 동선은 제가 알지 못한다. 큐텐이나 티몬의 상황까지 제가 파악하지는 못하고 있다. 위메프의 환불에만 집중하겠다.”

-비슷한 문제가 계속 발생할 것이라고 하는데.

“위메프에는 기획 개발 조직이 없이 사업, 운영, 마케팅만 있다. 그래서 새로운 편출 시스템이 2월 말에 도입이 됐는데 7월달에 나가는데 정산 비율, 저희가 부담하는 비율, 파트너스가 부담하는 비율 숫자 금액이 계산했던 것보다 훨씬 컸다. 전체 정산을 스톱하느냐, 그 오차가 큰 것만 스톱하느냐를 결정해서 저희가 390군데 스톱을 했었다. 그 과정에서 커뮤니케이션이 미숙했고 그러면서 이런 불안감이 좀 가중이 됐다”

마지막으로 류화현 대표는 “큐텐 그룹사 차원에서 총력을 다할 것”이라며 “오늘 같은 소비자 피해의 규제도 위메프만이 이런 게 아니라 티몬도 모두 동일하게 소비자 피해 구제가 1순위 소상공인 그다음에 영세 소상공인 피해 구제가 2순위 이런 식으로 같은 우선순위를 두고 일하고 있다고 말씀드리겠다.”

/최빛나·안재선 기자

공정위, 긴급현장 점검... 집단분쟁조정 준비

시장감시국 조사관 현장 투입

지금 불능 사태에 빠진 티몬과 위메프에 대해 공정거래위원회가 긴급 현장 점검에 나섰다. 조속한 소비자 피해구제를 위해 한국소비자원에 전담 대응팀을 설치, ‘집단분쟁조정’ 개시 준비에 즉시 착수한다.

공정위는 25일 오후 2시 30분 서울 강남구 소재 티몬 본사와 대치동 위메프 별관 사무실에 시장감시국 조사관 각 5명, 6명을 투입했다고 밝혔다. 조사관들은 현장점검에서 주문을 취소한 소비자에게 대금 환불을 제대로 하고 있는지, 재화-서비스 공급을 계약내용대로 이행하고 있는지 전자상거래법 위반 여부를 들여다본다.

앞서 한기정 공정거래위원장은 이날 오전 정부세종청사에서 기자단 간담회를 갖고 티몬·위메프에 대한 현장점검 방침을 밝혔다. 한 위원장은 “최근 티몬과 위메프의 대금정산 지연 문제와 관련해 공정위는 신속히 상황을 파악하고 대응방안을 적극 검토·마련 중”이라고 말했다. 이어 “금융당국 등 관계기관과 긴밀히 협업해 소비자와 판매업체 피해가 확산되지 않도록 하겠다”고 밝혔다.

김근성 공정위 시장감시국장은 “피해를 입은 소비자 규모와 거래 금액 등은 긴급 현장점검에서 상황을 살펴 정

확히 파악할 수 있다”며 “대금 정산 과정에서 누가 피해를 봤는지 구체적인 상황 등을 살펴, 법 적용 유무를 판단할 수 있을 것”이라고 말했다.

공정위는 티몬·위메프 건에 대규모 유통업법 적용은 어렵다고 보고 있다. 한 위원장은 “티몬·위메프와 판매업자 간 정산 지연 문제는 민사상 채무불이행 문제로 대규모유통업법 적용 대상은 아니다”며 “대금 정산 지연 문제는 금융당국에서 대응방안을 검토하는 것으로 안다”고 재차 밝혔다. 한 위원장은 전날 (24일) 국회 정부위원회 업무보고에서 “공정거래법으로 직접 의율하기 어렵다”고 말한 바 있다.

싱가포르에 본사를 둔 모기업 큐텐의 무리한 회사 합병이 문제를 키우지 않았느냐는 질문엔 “기업결합 심사는 경쟁제한 우려가 있는지 여부를 심사하는 것”이라며 “큐텐 건의 경우 경쟁제한성이 8.35% 수준으로 조건없이 승인한 바 있다”고 했다. 이어 “인수회사 재무능력이 충분한지 여부는 경쟁제한성 판단 고려대상이 아니어서 판단하지 않은 것으로 알고 있다”고 말했다.

공정위가 집단분쟁조정 개시 준비에 착수한 만큼 피해 보상이 이뤄질 수 있을지 주목된다. 다만, 아직까지 집단분쟁조정 신청 접수건은 파악되지 않았다. /세종=한용수 기자 hys@