



# 신유형 온라인거래 클라우드펀딩 소비자 주의 필요

코로나19 확산으로 사회적거리두기가 강화되면서 소비자들의 소비행태도 오프라인에서 온라인으로 변화하고 있다. 언택트시대 비대면 온라인 소비가 활발해짐에 따라 클라우드펀딩과 같은 새로운 유형의 온라인 거래가 등장하였다. 코로나19로 경기침체가 장기화되면서 소비자들은 조금이라도 더 싸게 좋은 제품을 구매하려고 한다. 이러한 소비자의 심리를 이용한 새로운 유형의 온라인 거래에서 최근 소비자 피해가 나타나고 있다.

소비자시민모임은 온라인 중개 플랫폼을 통해 상품 개발이나 사업 후원, 투자 등을 목적으로 자금을 모집하는 클라우드펀딩 관련 소비자 피해에 대해 살펴보고자 2020년 1월부터 8월까지 1372소비자상담센터에 들어온 상담 사례를 분석하였다.

## 클라우드펀딩(Crowd funding)이란

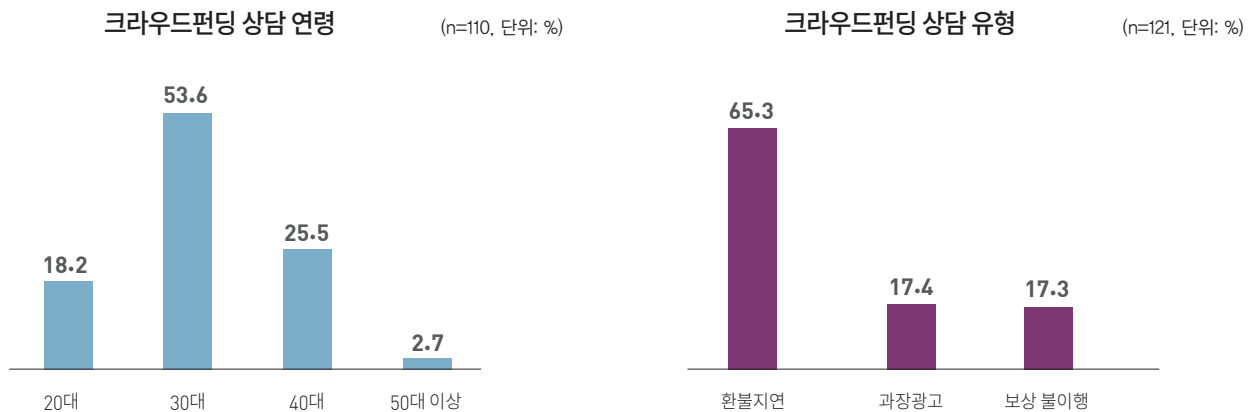
사람들의 무리라는 뜻의 'Crowd'와 자금모집을 뜻하는 'Funding'이 결합된 신조어로, 새로운 상품을 발명한 사업가나 문화예술 프로젝트를 진행하는 예술가 등이 인터넷 플랫폼에 자신의 사업을 게시하고 이를 보고 후원을 원하는 사람들로부터 직접 후원의 형태로 자금을 모집하는 행위를 뜻한다. 자금이 부족한 자금수요자가 아이디어만으로 프로젝트 비용을 비교적 쉽게 조달할 수 있는데다, 후원자 입장에서는 아직 시중에 공개되지 않은 상품을 저렴한 가격에 구매할 수 있다는 이점이 결합해 클라우드펀딩을 이용한 상품 거래는 인기를 더해가는 추세이다. 클라우드펀딩의 종류는 결과물의 형태에 따라 구분한다. 자금 조달에 참여한 대가를 제품이나 서비스와 같은 결과물로 보상받게 되는 형태를 보상형 클라우드펀딩, 경제적 대가 없이 순수한 기부 형태로 운영되는 기부형 클라우드펀딩, 금융 관련 목적으로 운영되는 대출형, 투자형 클라우드펀딩이 있다.

## 신유형 온라인 상품거래 클라우드펀딩

### 중장년층, 환불 관련 피해 많아

클라우드펀딩은 판매자와 소비자가 직접 대면할 수 없는 온라인을 기반으로 다양한 목적의 자금 모집과 거래를 할 수 있지만, 소비자 보호를 위한 법적 제도가 미흡해 크고 작은 소비자 피해가 증가하고 있다. 2020년 상반기(1월~8월) 1372소비자상담센터에 접수된 클라우드펀딩 관련 상담 121건을 분석해본 결과, 남성이 51.2%(62건), 여성이 48.8%(59건)으로 나타났으며, 연령이 확인된 110건 중 30대가 59건(53.6%)으로 가장 많았고 40대가 28건(25.5%), 20대가 20건(18.2%), 50대 이상이 3건(2.7%) 순으로 나타났다. 클라우드펀딩 관련 상담은 특히 3-40대가 많았는데, 이는 상대적으로 인터넷 거래에 익숙한 20대 보다는 3-40대 중장년층에게 피해가 집중되고 있는 것으로 보인다.


상담 유형별로는 환불지연 관련 상담이 79건(65.3%)으로 가장 많았고, 과장광고 관련 상담이 21건(17.4%)으로 나타났다. 상담의 대부분이 제품 불만족이나 배송 지연, 제품 하자 등의 이유로 환불이나 반품을 요구하였으나 반품이 안되거나 환불이 제대로 이루어지지 않아 문제가 발생하는 것으로 나타났다. 이밖에도 자금을 모집한 업체가 연락이 두절되는 등의 보상 불이행 사례 또한 전체의 17.3%에 달하는 것으로 나타났다.



## 클라우드펀딩 구매 제품

### 받고 보니 마음에 안 들어 환불요청 많아

클라우드펀딩 환불관련 상담을 살펴본 결과, 소비자들이 환불을 요구한 이유로는 단순변심이 60건(60.0%), 제품불량이 39건(39.0%)으로 나타났으며, 클라우드펀딩 중개 플랫폼의 결제 오류로 환불을 요구한 사례도 있었다. 클라우드펀딩 환불 관련 문제는 클라우드펀딩을 진행하는 판매자가 아이디어만 가지고 자금을 모집하는 영세 사업자인 경우가 많아 문제점들이 노출되고 있는데, 고객의 환불요구나 상담요청에 미숙하게 대응하는 문제(31건, 26.3%), 광고했던 내용과 다른 제품을 제작해 발송하는 등 계약 내용을 불완전하게 이행하는 문제(18건, 15.3%), 배송지연 문제(18건, 15.3%) 등이 발생하고 있는 것으로 나타났다. 배송지연 문제의 경우 약속된 배송 기간이 경과하면 클라우드펀딩 중개 플랫폼이 자사 약관에서 규정한 최대배송지연기간 동안에만 환불을 보장하고 있다. 그러나 이 기간이 경과하게 되면 플랫폼에 의해 해당 프로젝트는 종료되고 환불 책임은 판매자에게로 넘어가게 되어 판매자가 대응을 미루는 등 환불이 원활하게 이루어지지 않는 상담이 많았다.



## 클라우드 펀딩 상담 사례

### 구매 후 단순변심으로 계약해제 요구

소비자는 2020년 4월 29일 클라우드펀딩 중개 플랫폼을 이용해 뷰티/헬스 제품을 49,800원에 구매하였다. 6월 4일 제품을 수령한 뒤 기대했던 바와 달라 플랫폼에 환불을 문의하였으나 규정 상 환불이 불가능하다는 답을 들었고, 판매업체 또한 플랫폼에 문의해보라는 말만 남긴 채 대응을 하지 않고 있다.

### 제품 불량으로 환불 요구

소비자는 2020년 6월 25일 클라우드펀딩 중개 플랫폼을 이용해 전동자전거를 597,000원에 구매하였다. 8월 7일 제품을 수령하고 보니 광고내용과 상품 구성이 상이해 환불을 문의하였으나 업체에서는 안전 인증 등 불가피한 사정으로 상품 구성을 다르게 조정할 수밖에 없었다고 주장하며 환불 요구에 응하지 않고 있다.

### 업체 파산으로 계약 불이행

소비자는 2019년 11월 2일 클라우드펀딩 중개 플랫폼을 이용해 '웹툰 애니메이션 제작 프로젝트'에 후원하고 보상으로 프로젝트 완성품 DVD 등을 받기로 약정하며 115,000원을 지급했다. 이 후 업체는 프로젝트 일정을 차일피일 미루다가 2020년 6월 1일 프로젝트 취소 및 환불 진행을 예고했으나 환불 조치 없이 연락이 두절되었다. 그러다 업체가 파산선고를 받은 사실이 뒤늦게 드러났다.

### 클라우드펀딩 중개 플랫폼 결제 오류

소비자는 2020년 3월 클라우드펀딩 중개 플랫폼을 이용해 운동기구를 주문하였다. 4월 20일까지 주문취소가 가능했으며, 소비자는 이 기간 중 주문을 취소하고자 했으나 계속 취소 오류가 발생해 주문을 취소하지 못했고 결국 98,000원이 결제되었다.

## 소비자 주의사항

1. 클라우드펀딩은 주문 당시 바로 결제가 필요하지 않는다는 이유로 충동적으로 주문을 결정하지 말고, 광고 내용이나 제품에 대한 설명을 자세히 살펴보고, 환불 규정이나 A/S 등에 대해 꼼꼼히 확인한 후 신중하게 후원 여부를 결정해야 한다.
2. 클라우드펀딩은 주문을 취소할 수 있는 기간에 대해 프로젝트 진행 페이지 등에서 정하고 있으므로 주문을 한 뒤라도 결제를 원치 않을 경우, 잊지 말고 기간 내에 주문 취소를 요구해야 한다.
3. 주문을 할 때 해당 제품에 대한 광고내용이나 설명 등에 대해 캡처 해 두고, 결제가 이루어진 뒤에는 업체의 진행 상황 등을 꼼꼼히 확인해 배송 지연으로 인한 피해를 예방한다.



## 크라우드펀딩 소비자 피해 보상을 위한 법령 정비 필요

우리나라 크라우드펀딩 거래량의 대부분은 '보상형 크라우드펀딩(소비자가 사업자의 자금 조달에 참여한 대가를 제품이나 서비스와 같은 결과물로 보상받게 되는 형태)' 기반의 온라인 중개 플랫폼에서 발생하고 있다. 보상형 크라우드펀딩은 거래 구조상 자금수요자가 판매자, 후원자는 소비자의 지위를 갖게 된다. 먼저 판매자가 온라인 중개 플랫폼 상에 프로젝트를 게시하면, 청약 접수가 시작되고 일정 기간이 지나 목표 후원 약정액이 달성되었을 때 일괄적으로 접수 건에 대한 결제가 진행되는 방식으로 거래가 이루어진다.

대부분의 소비자들은 크라우드펀딩으로 제품을 구매하는 경우 여타의 온라인쇼핑몰에서 물건을 구매하는 것과 다르지 않다고 생각하게 되고, 당연히 주된 제품이 광고한 내용과 다르거나 마음에 들지 않는 경우 환불이 가능할 것이라고 생각한다. 그러나 대표적인 크라우드펀딩 플랫폼인 '와디즈'의 '펀딩금 반환 정책'을 살펴 본 결과 '전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 '전자상거래법')'에 비해 소비자에게 매우 불리하게 적용하고 있었다.

와디즈플랫폼(주) **펀딩금 반환 정책**을 살펴보면, ❶ 제작자가 제품에 대해 표시 기재한 것과 다른 하자있는 제품을 제공한 경우, ❷ 최대 발송 지연 가능일까지 제품을 제공하지 못한 경우, ❸ 제작자의 진술보증 내용이 사실과 다르거나 프로젝트 진행이 불가한 경우, ❹ 와디즈플랫폼의 지식재산권보호정책 또는 커뮤니티정책을 위반해 프로젝트가 취소된 경우, ❺ 프로젝트 종료 후 일정 기간 동안 제품이 제공되지 않을 경우에 펀딩금을 반환한다고 하고 있다. 그러나 와디즈의 **펀딩금 반환 정책의 범위**를 보면, '하자가 있는 경우, 배송이 지연되거나 기간 내 제공되지 않은 경우 및 프로젝트가 취소된 경우를 대상으로 하고, 제품의 품질에 대한 평가나 그에 따른 반환은 포함하지 않는다'고 되어 있고, '크라우드펀딩의 특성상 프로젝트 종료 후 단순변심으로 인한 펀딩금 반환은 불가하며, 교환 A/S에 관한 사항은 개별 프로젝트 페이지에서 정한 바에 따른다'고 하고 있어 크라우드펀딩에 대한 소비자 피해 보상을 위해서는 해당 업종에 대한 법령 정비가 필요하다.

'와디즈' 크라우드펀딩 약관에 대한 문제 제기는 이번 소비자시민모임뿐만 아니라 공동소송플랫폼인 '화난사람들'에서도 있었다. '화난사람들'은 '와디즈'의 불공정 약관에 대해 공정거래위원회에 약관심사를 청구한 결과, 크라우드펀딩을 이용한 거래가 '전자상거래법'이 적용되는 전자상거래의 형식을 띠고 있음에도 불구하고, '공정거래위원회'는 1)판매자의 참여 목적이 제품생산비 또는 구입비 마련 등 자금 조달이라는 점, 2)널리 시판되고 있는 제품보다는 판매예정 제품, 개발 중인 제품, 테스트 제품 등이 주로 거래되고 있다는 점 등을 고려해 현행 전자상거래법 적용 대상에서 제외된다고 판단하였다. 이에 따라 크라우드펀딩 중개 플랫폼에서 소비자 변심으로 인한 반환을 허용하지 않아도 법령에 저촉되지 않고, 이 때문에 많은 소비자가 통상의 전자상거래와 다른 거래 구조에 혼란을 느끼며 피해를 호소하고 있는 실정이다. 때문에 크라우드펀딩을 이용한 거래의 특성을 반영한 분쟁해결 기준이 새롭게 마련되어야 하며, 소비자에 대한 교육을 강화해 크라우드펀딩을 이용한 거래에 대한 이해를 높일 필요가 있다. 또한 크라우드펀딩 중개 플랫폼에서 자사 입점 업체를 검증하는 절차뿐만 아니라 입점 업체의 소비자 대응 수준을 높일 수 있도록 해야 한다.

