온라인 직거래 피해



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

[온라인 직거래 피해]

생활분야 설명 온라인 직거래 피해 예방 방법과 대처 방법을 알고 싶으신가요??

온라인 직거래를 이용하는 이용자를 위해 피해 예방 방법 및 피해를 입은 경우의 대처방법까지, 안전한 직거래를 위한 유의사항을 안내합니다.

온라인 직거래 피해 1
1. 온라인 직거래 피해 알아보기 4
1.1. 온라인 직거래 피해 이해하기 4
1.1.1. “온라인 직거래”란? 4
1.1.2. 온라인 직거래 피해 유형 5
2. 온라인 직거래 피해 예방하기 9
2.1. 예방 방법 확인하기 9
2.1.1. 온라인 직거래 피해 이력 확인 9
2.1.2. 온라인 직거래 피해 예방 수칙 11
3. 온라인 직거래 피해 대처하기 16
3.1. 대처 방법 확인하기 16
3.1.1. 피해 신고 16
3.1.2. 피해 상담 및 분쟁 해결 신청 17
3.1.3. 소송을 통한 해결 24

1. 온라인 직거래 피해 알아보기

1.1. 온라인 직거래 피해 이해하기

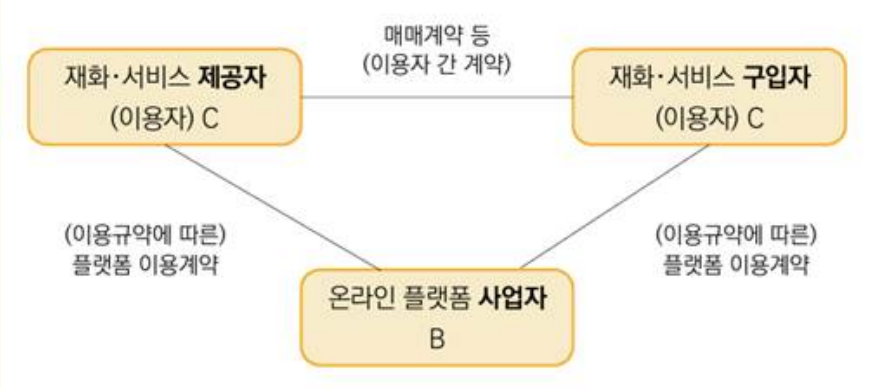
1.1.1. “온라인 직거래”란?

“온라인 직거래”란 온라인 플랫폼을 이용하여 ‘개인 간 거래’를 하는 행위를 말합니다.

온라인 직거래의 의미

▪ “온라인 직거래”란 온라인 플랫폼을 이용하여 이용자 간 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리 등)을 거래하는 행위를 말합니다(한국소비자원, 『중고거래플랫폼소비자문제실태조사』, 2022.5., 1쪽 참조).

▹ 예를 들어 온라인 플랫폼을 이용한 개인 간 거래에서 목적물의 하자로 인해 계약의 목적을 달성할 수 없는 경우 계약해제의 근거가 될 수 있습니다(「민법」 제580조 참조).

> **※ C2C(Customer to Customer) 온라인 직거래(중고 거래) 플랫폼이란?**
>
> 일반 소비자간(개인 간)에 직접 거래하는 전자상거래를 말합니다.
>
> 
>
>
> <출처: 한국인터넷진흥원, 『안전한 개인 간 전자거래를 위한 가이드북』, 2023. 4., 2쪽 참조>

▹ 이러한 개인 간 거래는 전자거래의 방법으로 이루어지나, 판매 당사자가 사업자의 지위에 있지 않아 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」의 적용을 받지 않습니다(한국소비자원, 『중고거래 플랫폼 소비자문제 실태조사』, 5쪽 참조).

> **※ “전자거래”란?**
>
> 전자거래란 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성·변환되거나 송신·수신 또는 저장된 정보를 말합니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호).

▪ “온라인 직거래 사기”란 정보통신망(컴퓨터 시스템)을 통하여 물품 거래 등에 관한 허위의 의사표시를 게시하여 피해자로부터 대금을 편취한 사기를 말합니다[사이버범죄 신고시스템(ecrm.police.go.kr)-사이버범죄 분류 참조].

1.1.2. 온라인 직거래 피해 유형

> ※ 온라인 직거래 피해 유형은 다양한 경우가 중첩되어 있습니다. 이하 피해 유형은 <한국소비자원의 『중고거래 플랫폼 소비자문제 실태조사』> 결과에 따라 많은 비율을 차지하는 내용을 중심으로 분류하였습니다.

온라인 직거래 대표적인 피해 유형은 다음과 같습니다.

온라인 직거래 피해 유형

▪ 온라인 직거래 시 자주 발생하는 피해 유형을 나누면 다음과 같습니다(전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 『2023년 전자거래분쟁조정 사례집』, 2023., 50~72쪽, 방송통신위원회, 『2024 온라인피해상담사례집』, 2025., 16-17쪽 및 한국소비자원, 『중고거래플랫폼소비자문제실태조사』, 2022. 5., 12쪽 참조).

주요 유형 1	사전고지한 상품정보와 상이한 경우

사례 1.
구매자 A씨는 중고거래 플랫폼을 통해 중고 노트북을
구매하였음. 판매자는 2017년식 노트북이라고 하였으나
노트북을 받아 확인해보니 2015년식임을 알게되어 판매자에게 이의제기 및 환불을 요청하였으나 거절당함

사례 2.
구매자 B씨는 중고거래 플랫폼을 통해 도서 전집을
구매하였음. 중고 도서의 책 찢김, 낙서 등 상태를 판매자에게
확인 요청하였고 판매자는 문제 없다고 답변함. 이후 직거래를 통해 전집을 수령하고 확인한 결과 판매자의
답변과는 달리 낙서, 구김, 찢김 등의 하자를 발견하여
환불을 요청하였으나 판매자는 중고도서이기에 감안해야 한다고 하면서 거절당함

주요 유형 2	주문취소 시 환불을 거부하는 경우

사례 3.
구매자 C씨는 중고거래 플랫폼을 통해 자동차용
라이트를 구입하고 구입대금을 입금함. 배송이 시작되기 전 C씨는
라이트가 필요 없어져 판매자에게 주문 취소 및 구매대금의 환불을 요청하였으나 판매자가 환불을 거부함

사례 4.
구매자 D씨는 중고거래 플랫폼을 통해 최신 휴대폰을
구매하기로 하였으나 더욱 저렴하게 구매할 수 있는 제품을 발견하여 판매자가 택배로 보내기 전 주문 취소 및
구매대금의 환불을 요청하였으나 판매자는
구매자 D씨에게 판매가 완료된 것이라 하여 환불을 거부함

주요 유형 3	구매 후 미배송 및 일방적인 계약 취소의 경우

사례 5.
구매자 E씨는 중고거래 플랫폼을 통해 헤어드라이어를
구매했는데, 직거래가 아닌 택배거래를 하면 할인해주겠다는 판매자의 말에 물품 대금을 입금하고 배송을
요구하였음. 그러나 입금 후 판매자와의 연락이 두절되었고, 물품도
수령하지 못하여 경찰서 사이버수사대에 해당 판매자를 신고함

주요 유형 4	거래대금 지급을 지연하는 경우

사례 6.
구매자 F씨는 중고거래 플랫폼을 통해 물건을
구매하고 판매자와 협의하여 반품처리를 하기로 하였는데, 판매자가 물품을 받은 후에도 환불처리를 해주지
않아 경찰서에 판매자를 신고함

그 밖의 유형 1	사업자인 판매자와 거래하는 경우

사례 1.
구매자 G씨는 중고거래 플랫폼을 통해 귀걸이를
구매하였음. 구매 과정에서 개인 판매자가 아닌 사업자임을 알게 되었고, 제품을 수령하고 마음에 들지 않아 환불을 요청하였는데 판매자가 청약철회를 거부함

사례 2.
구매자 H씨는 중고거래 플랫폼에서 중고 휴대폰을
구매하였는데, 구매 과정에서 개인 판매자가 아닌 대리점에서 판매하는 제품임을 알게 되었음. 사용 중 액정 잔상이 심하여 AS센터에 방문하여 확인하니 수리비가
생각보다 과도하여 판매자에게 환불을 요청함. 이에 판매자는 환불하겠다고 하였으나, 환불처리가 지연되고 있으며 반품한 휴대폰은 이미 다른 사람에게 판매가 완료된 상태임

그 밖의 유형 2	안전결제 사기의 경우

사례 3.
구매자 I씨는 중고거래 플랫폼을 통해 화분을
구매하고 판매자가 보내준 안전결제 링크를 통해 제품대금 100,000원을 무통장송금 하였음. 판매자는 수수료 1,000원 추가입금이 필요하다고 하며 100,000원을 환불해줄테니 101,000원을 입금하라고 하여
구매자가 입금하였는데, 이후로 판매자 연락이 두절되었음

그 밖의 유형 3	미성년자와 거래한 경우

사례 4.
구매자 J씨는 자녀가 중고거래 플랫폼을 통해
휴대폰을 구매하고 570,000원을 결제한 것을 이틀 후에 알게 되어 판매자에게 미성년자 거래임을
알리고 계약취소를 요청하였으나 판매자가 계약취소를 거부함

※ 위의 피해 유형에 관한 자세한 내용은 <한국인터넷 진흥원, 『안전한 개인간 전자거래를 위한 가이드북』 또는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 『2023년 전자거래분쟁조정 사례집』 > 에서 확인할 수 있습니다.

Q. 인터넷 직거래 장터에서 구입한 물건이 처음에 거래하기로 한 것과 다른데 환불도 안되고 교환도 안 해줍니다. 형사처벌이 가능한가요?

A. 사기죄가 성립하는 경우는 처음부터 정상적인 물건을 인도할 의사나 능력이 없음에도 불구하고, 정상물건을 판매하는 것처럼 가장하여 대금을 지불받은 경우로, 인도받은 물건이 계약했던 물건과 약간의 차이나 하자가 있다고 하여 바로 범죄가 성립한다고 보기는 어렵습니다.

다만, 수리가 불가능하여 전혀 사용할 수 없거나 수리에 과도한 비용이 소요되는 물건임에도 그 점을 숨기고 판매한 경우, 사기죄로 처벌이 가능할 수 있습니다.

또한 형사처벌 외에, 환불이나 교환 등 민사적인 부분은 전자거래분쟁조정위원회(usr.ecmc.or.kr,

1661-5714)나 서울시 전자상거래센터(ecc.seoul.go.kr, 02-2133-4891~6)를 통해 상담 및 조정을 받으시기 바랍니다.

또한 한국소비자원(www.kca.go.kr, 043-880-5500)에서 피해에 대한 도움을 받으실 수 있습니다.

<출처: 사이버범죄 신고시스템(ECRM)-Q&A(자주묻는 질문)-통신사기 참조>

※ 온라인 직거래 피해 형사처벌(사기죄) 사례(대구지방법원 2022. 12. 6 선고 2022고단4072, 2022초기2784, 2791, 2794, 2795, 2801, 2849, 2850, 2851, 2888, 2958, 2970, 2988, 3017, 3018, 3019, 3040, 3041, 3042, 3043, 3045, 3057, 3065, 3066, 3067, 3068, 3069, 3341 판결)

"… 온라인 거래 사기 범행은 피해자에게 재산상 손실을 가할 뿐 아니라 온라인 거래에 관한 사회 일반의 신뢰를 저해하는 범행으로 죄책이 가볍지 않다. 피고인은 짧은 기간에 반복적으로 범행하여 피해자가 40명이 넘고, 그 피해금액도 1,300만 원 정도가 된다. 피해자 F를 제외한 나머지 피해자들의 피해가 회복되지 않은 것으로 보인다. 피고인에게는 그 죄책에 상응하는 엄한 처벌이 필요하다."

2. 온라인 직거래 피해 예방하기

2.1. 예방 방법 확인하기

2.1.1. 온라인 직거래 피해 이력 확인

‘경찰청 사이버 안전지킴이’, ‘경찰청 사이버 수사국’ 또는‘경찰청 사이버캅 앱’을 통해 사기 피해 신고 이력이 있는지 확인하세요.

‘경찰청 사이버 안전지킴이’를 통한 사기 이력 조회

▪ 온라인 직거래를 이용하기 전에 ‘경찰청 사이버 안전지킴이’ 거래대상 휴대폰 또는 계좌번호를 입력하여 사이버 사기피해 이력이 있는지 확인할 수 있습니다[경찰청 사이버 안전지킴이(www.police.go.kr),인터넷사기의심전화·계좌번호조회참조].



<출처: 경찰청 사이버안전지킴이, 인터넷사기의심전화·계좌번호조회>

‘경찰청 사이버 수사국’을 통한 사기 이력 조회

▪ 온라인 직거래 사기피해 이력은 ‘경찰청 사이버수사국’에서도 확인할 수 있습니다[경찰청 사이버수사국(cyberbureau.police.go.kr), 사이버사기의심번호조회참조].



<출처: 경찰청
사이버 수사국, 사이버사기의심번호조회>

‘경찰청 사이버 캅’을 통한 사기 이력 조회

▪ ‘경찰청 사이버캅’을 이용하여 발신자 전화번호를 경찰청이 확보한 위험 전화번호와 대조하여 인터넷 사기 범죄에 이용된 번호인지 확인 할 수 있습니다. 온라인 직거래를 통해 물품을 거래할 경우, 판매자의 계좌번호나 전화번호가 최근 3개월 동안 3회 이상 경찰에 인터넷 사기로 신고 접수된 번호인지 확인할 수 있으며 가짜 안전거래 사이트인지도 확인할 수 있습니다(경찰청사이버캅참조).





온라인 직거래 플랫폼에서도 사기 피해 신고 이력 등을 확인할 수 있습니다.

온라인 플랫폼‘중고나라’통합 사기 조회

▪ 온라인 플랫폼인 ‘중고나라’에서 직거래를 할 경우 판매자의 휴대폰, 계좌번호, 메신저 ID, 이메일로 피해 사례 조회를 이용할 수 있습니다(중고나라-중고나라 통합 사기 조회참조).



2.1.2. 온라인 직거래 피해 예방 수칙

온라인 직거래 피해를 입지 않으려면 다음의 사항을 기억하세요.

안전한 거래를 위한 유의사항

▪ 온라인 직거래를 이용할 경우 다음의 사항을 확인하세요(방송통신위원회, 『2024 온라인피해상담사례집』. 2025., 35-45쪽 참조).

구매자가 유의해야 할 사항	
1	거래 전 경찰청 '사이버캅'앱 등을 통해 판매자 전화, 계좌번호가 사기피해 신고 이력이 있는지 확인하세요.
2	상대방의 실제 물품 소지 여부를 확인하세요(특정 조건에 맞게 사진 촬영 및 전송 요청). ※ (예시) '00월 00일 00님에게 판매할 물품'이라고 기재한 쪽지와 함께 물건 사진을 찍어 보내주세요.
3	가급적 직접 만나 물건의 상태를 확인하고 대금을 지급하세요.
4	직거래 시 물건의 상태를 확인할 수 있는 낮 시간에, 사람들의 왕래가 많은 공공장소에서 만나세요.
5	부득이 택배 거래 시 판매자 관련 정보를 최대한 확인하세요. ※ 주요 확인 사항: 거래 이력, 본인 명의 계좌 여부, 피해자 존재 여부, 사기피해 신고 이력 등
6	휴일 직전 또는 휴일 거래는 지양하세요(사기 여부 파악에 시간 소요).
7	소액의 수수료를 부담하더라도 가급적 안전결제서비스를 이용하세요. ※ 안전결제(결제대금 예치제도): 구매자가 대금을 보내면, 보관하고 있다가 물품을 정상적으로 받았다고 확인하면 판매자에게 지급하는 서비스
8	판매자가 가짜 안전결제사이트 링크를 보내주는 경우도 있으므로 해당 사이트 URL이 정확한지(변조 여부) 꼭 확인하세요. ※ 안전결제사이트는 판매자와 구매자가 회원이어야 거래가 가능하며 비회원으로 결제가 진행되지 않음 ※ 안전결제사이트에서 제공하는 가상계좌의 예금주명에는 개인 이름이 포함되지 않음 ※ 안전결제사이트의 무통장결제창은 입금은행을 구매자가 선택할 수 있으므로, 지정된 은행으로만 입금하라고 하는 경우는 가짜인 경우가 많음

※ 온라인 직거래로 물품을 **판매**하려는 **사람의 경우**다음의 사항을
주의하세요(전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 『2024 온라인피해상담사례집』. 2025., 43쪽 참조).

① 판매자는 중고거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성할 때 다음 각 호에 따른 거래 물건의 중요정보를 정확하고 구체적으로 기재하고 그 진실성을 확인할 수 있도록 사진 등을 첨부합니다. 다만, 사진 등 시각적자료를 첨부함으로써 그 중요정보를 명백히 알 수 있는 경우에 한하여 문자 기재를 생략할 수 있습니다.

1. 기본정보(브랜드 또는 모델명, 크기, 색상 등 물건의 기본적인 성상을 알 수 있는 정보)

2. 상태(하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등)

3. 가격

4. 위해안전 정보(위해제품 거래 차단을 위하여 기재가 필요한 인증정보 등의 안전 관련 정보)

② 판매자는 물건에 관한 구매자의 질문에 성실히 응답하고 충분한 정보를 제공합니다.

③ 판매자는 거래 방식(대금지급방법, 물건의 배송 또는 전달방법 등)에 관하여 구매자와 성실히 합의합니다.

온라인 직거래 거래금지 품목을 확인하세요.

거래금지 품목

▪ 온라인 직거래 시 판매하려는 물건이 거래금지 품목에 해당하는 경우에 판매자는 관련 법률에 따라 처벌을 받을 수 있습니다. 따라서 온라인 직거래 전 반드시 거래금지 품목을 확인해야 합니다(한국인터넷진흥원, 『안전한 개인간 전자거래를 위한 가이드북』, 2023. 4., 48~51쪽 및 한국소비자원, 『중고거래 플랫폼 소비자문제 실태조사』, 2022. 5., 8~10쪽 참조).

대표적인 온라인 직거래 금지 품목	
1. 식품	① 영업 신고 없이 개인이 만든 식품
	② 포장을 이미 개봉한 식품
	③ 주류
2. 의료	④ 건강기능식품
	⑤ 한약 및 의약품
	⑥ 의료기기
3. 화장품 및 생활화학제품	⑦ 화장품 샘플
	⑧ 수제비누
	⑨ 수제향초
4. 기타	⑩ 종량제 봉투
	⑪ 도수 있는 렌즈 및 안경 (※ 도수 없는 렌즈 및 안경은 거래 가능)
	⑫ 반려동물 및 곤충
	⑬ 헌혈증

▹ 식품: 즉석판매제조·가공업 및 식품소분·판매업 등의 영업을 하려는 경우에는 관할 특별자치시장·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장에게 영업신고를 해야 합니다(「식품위생법」 제37조제4항 전단, 「식품위생법 시행령」 제25조제1항제2호 및 제5호 참조).

▹ 주류: 주류의 통신판매 승인을 받은 자만 온라인을 통한 주류판매가 가능하며 국가무형유산 보유자, 대한민국식품명인 등이 제조한 주류에 한정하여 온라인을 통한 판매가 가능합니다(「주류의 통신판매에 관한 명령위임 고시」 제3조 참조).

※ 다음에 해당하는 사업자는 통신판매 수단을 이용하더라도 관할 세무서장의 승인없이 주류를 판매할 수 있습니다(「주류의 통신판매에 관한 명령위임 고시」 제3조의2 참조).

1. 전화, 휴대전화 앱(app) 등 통신판매 수단을 통해 주문받아 직접 조리한 음식과 함께 주류(1회 총 주문금액 중 주류 판매금액이 50% 이하인 주류에 한한다)를 배달하는 음식업자(「식품위생법시행령」 제21조의 일반음식점 영업을 하는 자)

2. 전화, 휴대전화 앱(app) 등 통신판매 수단을 통해 주문받은 주류를 판매영업장 안에서 직접 대면하여 소비자에게 인도하는 주류소매업자

3. 전화, 휴대전화 앱(app) 등 통신판매 수단을 통해 주문받은 주류에 대해 교환권을 배부하고 출국장 내 인도장에서

여권, 항공권 등을 확인 후 주류와 교환하도록 하는 시내면세점 사업자

4. 전화, 휴대전화 앱(app) 등 통신판매 수단을 통해 주문받은 주류에 대해 교환권을 배부하고 외국을 왕래하는 항공기 또는 선박에서 주류와 교환하도록 하는 항공사업자 또는 선박사업자

▹ 건강기능식품: 건강기능식품 판매업을 하려는 자는 법률에 따라 정해진 시설을 갖추고 영업소의 관할 지방자치단체에 영업신고를 해야 합니다(「건강기능식품에 관한 법률」 제6조제2항 본문 참조).

※ 다만, 「약사법」 제20조에 따라 개설등록한 약국 또는 맞춤형건강기능식품판매업 영업자의 영업소에서 건강기능식품을 판매하는 경우에는 신고하지 않아도 됩니다(「건강기능식품에 관한 법률」 제6조제2항 단서).

▹ 의약품: 약국개설자 및 의약품판매업자는 약국 또는 점포 이외의 장소에서 의약품을 판매할 수 없습니다(「약사법」 제50조제1항 본문 참조).

▹ 의료기기: 관할 지방자치단체에 의료기기 판매업에 영업신고를 한 자만 인터넷쇼핑몰을 통하여 의료기기를 판매할 수 있습니다(「의료기기법」 제17조 참조).

▹ 화장품 샘플: 판매의 목적이 아닌 제품의 홍보·판매촉진 등을 위하여 소비자가 시험·사용하도록 제조 또는 수입된 화장품의 판매행위와 화장품 용기의 내용물을 나누어 판매하는 행위는 금지하고 있습니다(「화장품법」 제16조 참조).

▹ 종량제 봉투: 각 지방자치단체에서 허가된 자만 종량제봉투의 제작·유통·판매가 가능합니다(「폐기물관리법」 제14조 참조).

▹ 안경 및 콘택트렌즈: 안경(시력보정용에 한정)과 콘택트렌즈는 안경사가 판매할 수 있으나 인터넷쇼핑몰 등에서는 판매할 수 없습니다(「의료기사 등에 관한 법률」 제12조제5항 참조).

▹ 혈액증: 헌혈증은 관련 법률에 따라 양도는 가능하지만 매매는 할 수 없습니다(「혈액관리법」 제3조 참조).

▹ 동물·곤충·관상어의 거래 가능 여부와 판매방식은 관련 법령 및 해당 플랫폼의 운영정책에 따라 확인해야 하며, 특히 동물판매업자는 전자상거래 방식으로도 판매할 수 있으나, 사진·영상만으로 판매해서는 안 되고 구매자가 직접 동물의 실물을 대면 확인한 후 판매해야 합니다. 반면 「곤충산업법」은 곤충의 도·소매·배송 등을 '곤충유통업'으로 명시하고, 「관상어산업법」도 관상어의 유통·판매를 산업 범위에 포함합니다(「동물보호법 시행규칙」 별표 12 제2호다목1, 「곤충산업의 육성 및 지원에 관한 법률」 제2조제2호다목, 「관상어산업의 육성 및 지원에 관한 법률」 제2조제2호).

※ 그 밖에 온라인 직거래 금지 품목에 대한 자세한 내용은 <한국인터넷진흥원, 『안전한 개인간 전자거래를 위한 가이드북』 > 에서 확인할 수 있습니다.

3. 온라인 직거래 피해 대처하기

3.1. 대처 방법 확인하기

3.1.1. 피해 신고

온라인 직거래 사기를 당할 경우 직접 피해 신고를 해야 합니다.

경찰서 및 사이버경찰청 신고

▪ 온라인 직거래 피해 사기 신고는 피해자가 관할 경찰서의 민원실에 직접 가서 신고해야 합니다(사이버범죄 신고시스템(ECRM)-사건처리절차안내참조).

▹ 피해자는 신분증, 사기피해 입증 자료(채팅 내용, 입금 내역 등)를 준비하여 관할 경찰서를 방문해 민원실에 비치된 진정서를 작성한 후 안내에 따라 제출해야 합니다.



온라인 직거래 플랫폼을 통한 피해 신고

▪ 온라인 직거래 피해를 입은 사람이 경찰서 등에 신고하는 방법 이외에도 온라인 직거래 플랫폼을 통해 피해를 신고하거나 분쟁을 처리할 수 있습니다(중고나라, 회원분쟁/불만처리절차및 당근, 거래문제참조).

▹ 중고나라 회원 분쟁/불만 처리절차

1. 중고나라에 분쟁/불만 처리요청 ▶ 2. 중고나라 담당자 사실확인 ▶ 3. 최대 7영업일 이내 처리결과 통지

▼

4. 사이버 수사국에 사기 신고접수(피해회원 직접신고) ◀ 5. 수사기관에서 중고나라에 수사협조요청(서면접수) ◀ 6. 수사기관에 자료 전달(접수된 문서의 법적 요건 충족된 자료만 회신)

▸ 당근 거래문제(사기를 당했을 경우)

1. 경찰서에 신고
시 거래 상대방의 개인정보를 모르는 경우, 수사기관에 당근으로 관련 공문(압수수색검증영장)을 보내달라고 요청할 것

▼

2. 요청 공문(압수수색검증영장)에는 거래 상대방을 식별하기 위한 정보(필수: 당근 프로필 옆의 #알파벳+숫자ID와 닉네임/ 그
외 지역, 채팅방 생성 시각 등)을 적을 것

▼

3. 상대방의 탈퇴
또는 채팅방을 나가서 #알파벳+숫자ID 확인이 어려운 경우, 알고 있는 상대방의 정보(닉네임 등)와 당근 채팅을 진행한 신고자의 계정 닉네임과 고유아이디(혹은 전화번호), 채팅방 생성 시각 등을 함께 알릴 것

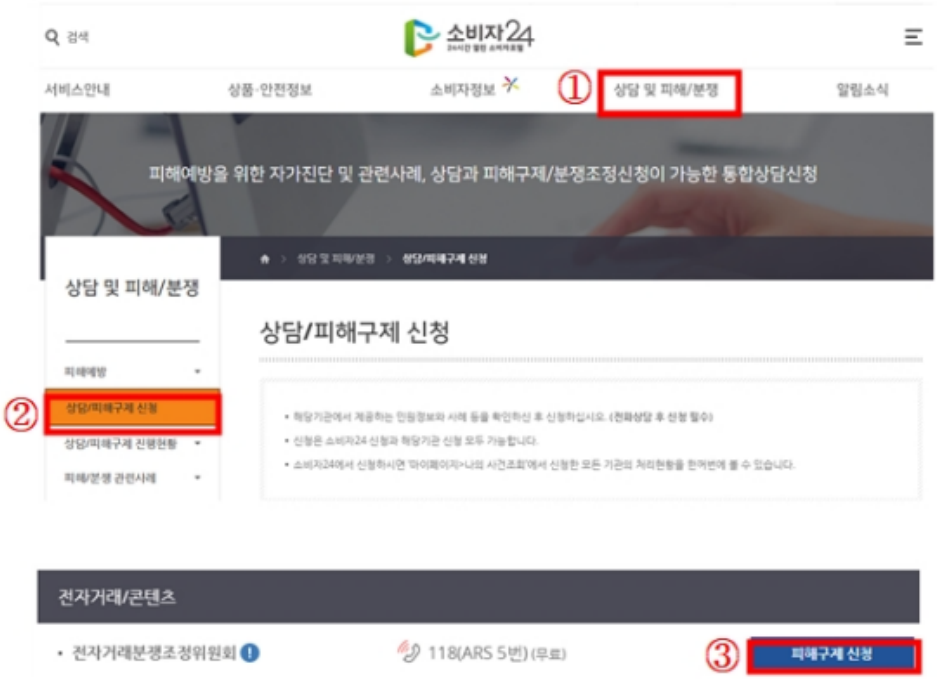
※ 온라인 플랫폼을 통한 피해 신고 또한 피해를 입은 구매자가 관할 경찰서에 직접 신고해야 합니다. 온라인 플랫폼에서의 피해 신고는 피해를 입은 구매자가 입증해야 하는 자료의 송부를 도와주는 역할을 합니다.

3.1.2. 피해 상담 및 분쟁 해결 신청

소비자 24, 1372 소비자 상담센터 및 온라인피해365센터를 통해 상담 및 피해구제를 신청할 수 있습니다.

소비자 24 이용하기

▪ 온라인 직거래 피해를 입은 구매자는 소비자 24를 통하여 전자거래분쟁조정위원회에 피해구제를 신청하거나 소비자 24에 직접 피해구제를 신청할 수 있습니다[소비자 24 (www.consumer.go.kr)참조].



▪ 또한 소비자 24 홈페이지 하단에 있는 챗봇을 이용하여 피해구제 신청 등을 찾을 수 있습니다 [소비자 24 (www.consumer.go.kr)참조].



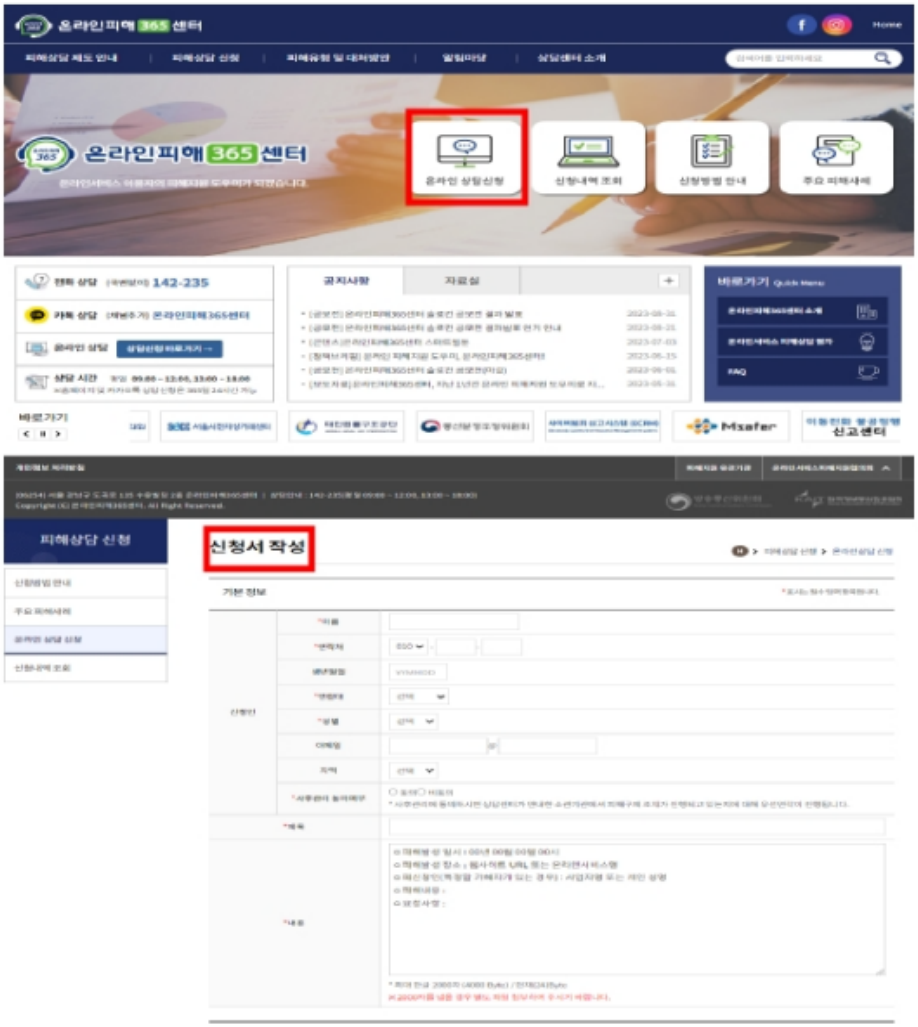
1372 소비자상담센터 이용하기

- 1372 소비자상담센터를 통해서도 피해상담을 할 수 있습니다[1372 소비자상담센터 (www.ccn.go.kr)참조].



온라인피해365센터 이용하기

▪ 다양한 온라인서비스 피해와 관련한 상담창구인 온라인피해365센터를 이용하여 피해상담을 받을 수 있습니다[온라인피해365센터].



전자거래분쟁조정위원회를 통해 분쟁을 해결할 수 있습니다.

"전자문서·전자거래분쟁"이란?

▪ "전자문서·전자거래분쟁"이란 전자문서의 생성, 유통, 보관 등에서 발생되는 분쟁과 전자거래에서 발생한 배송, 계약, 상품정보 오기, 반품 및 환불 등에 대한 모든 분쟁을 말합니다(전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 분쟁조정안내 참조).

> ※ "분쟁조정제도"란 당사자의 상호양보를 통한 해결방안을 제시함으로써 소송보다 더 유연하게 분쟁을 처리하고 분야별 전문가가 직접 참여함으로써 전문성을 확보할 수 있는 제도입니다(전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 분쟁조정안내 참조).

분쟁조정 신청 및 절차

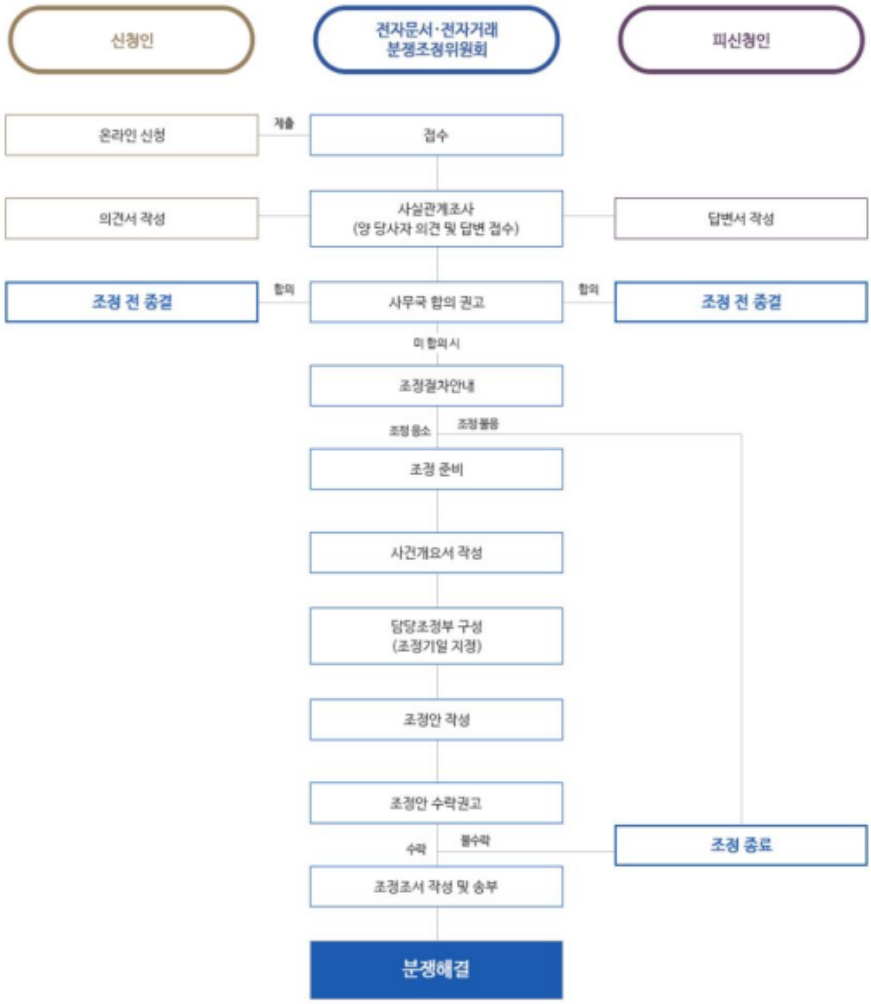
▪ 분쟁조정 신청은 판매자·구매자 구분 없이 아래의 방법으로 누구나 신청할 수 있습니다. 다만, 만 14세 미만 아동이 신청할 경우에는 법적대리인의 동의가 필요합니다(한국인터넷진흥원, 『2023년 전자거래분쟁조정 사례집』, 2023., 9쪽).

- 온라인 접수: 홈페이지(www. ecmc.or.kr)에서 접수
- 방문 또는 우편: 홈페이지에서 분쟁조정 신청서 다운로드 및 작성 후 제출 또는 발송

- 팩스: 홈페이지에서 분쟁조정신청서 다운로드 및 작성 후 F. 061-820-2613으로 전송



- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회의 분쟁조정 절차는 다음과 같습니다.



<출처: 전자문서·전자거래분쟁조정위원회,분쟁조정안내-조정절차개요도>

분쟁조정의 거부, 중지 및 불성립

▪ 분쟁조정위원회는 다음 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정을 거부할 수 있습니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제34조의2제1항).

- 다른 법률에 따라 분쟁조정이 완료된 경우
- 사건의 성질상 위원회에서 조정하는 것이 적합하지 않다고 인정되는 경우
- 부정한 목적으로 분쟁의 조정을 신청한 것으로 인정되는 경우

▪ 또한, 분쟁의 조정이 끝나기 전에 당사자가 소(訴)를 제기한 경우에는 조정을 중지할 수 있습니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제34조의2제2항).

▪ 위원회가 조정을 거부하거나 중지하는 경우에는 그 사실과 사유를 당사자에게 통지해야 합니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제34조의2제3항).

> ※ 그 밖에 전자거래분쟁조정에 대한 자세한 내용은 <전자문서·전자거래분쟁조정위원회(www.ecmc.or.kr)>에서 확인할 수 있습니다.

3.1.3. 소송을 통한 해결

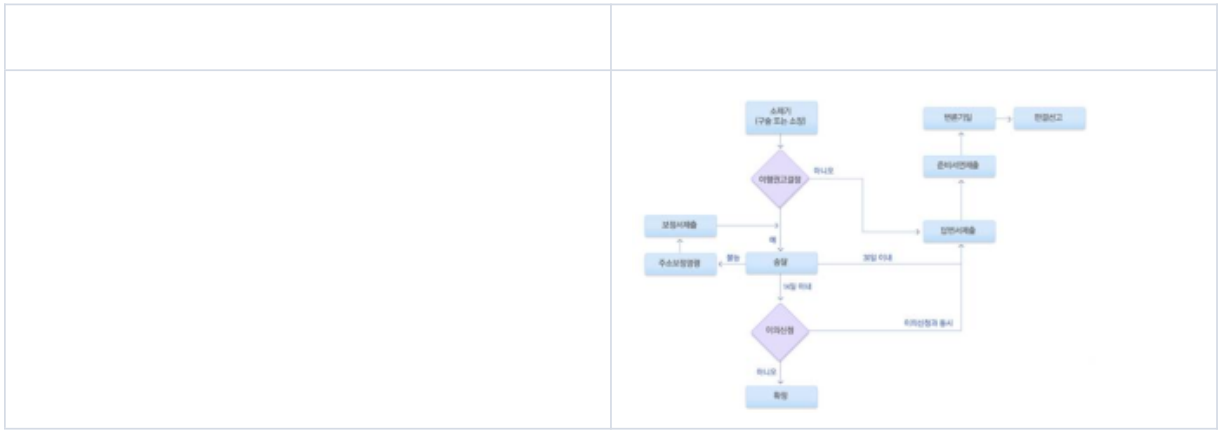
소액사건재판을 통한 해결

소액사건재판

▪ “소액사건재판”이란 민사사건 중 ‘소송목적의 값’이 3,000만원 이하인 사건(「소액사건심판법」 제2조제1항, 「소액사건심판규칙」 제1조의2)인 경우 다른 민사사건에 대한 소송보다 간편하게 소를 제기하고 소송을 수행할 수 있는 제도를 말합니다(대법원-사건유형별 절차안내-일반소송 외 절차-소액사건심판).

소액사건재판 절차

▪ 소액사건재판 절차는 다음과 같습니다(대법원-사건유형별 절차안내-일반소송 외 절차-소액사건심판).



소액사건재판의 특징

▪ 소액사건의 재판절차는 다음과 같은 특징이 있습니다(대법원-사건유형별 절차안내-일반소송 외 절차-소액사건심판).

▹ 소액사건의 신속한 처리를 위하여 소장이 접수되면 즉시 변론기일을 지정하여 1회의 변론기일로 심리를 마치고 즉시 선고할 수 있도록 하고 있습니다.

√ 다만, 법원이 이행권고결정을 하는 경우에는 즉시 변론기일을 지정하지 않고, 일단 피고에게 이행권고결정등본을 송달(送達)한 후 이의가 있을 경우에만 변론기일을 즉시 지정하여 재판을 진행하게 됩니다.

▹ 당사자의 배우자, 직계혈족, 형제자매는 법원의 허가 없이도 소송대리인이 될 수 있습니다.

√ 이 경우 신분관계를 증명할 수 있는 가족관계기록사항에 관한 증명서 또는 주민등록등본 등으로 신분관계를 증명하고, 소송위임장으로 수권(授權)관계를 증명해야 합니다.

▹ 법원은 소장, 준비서면 그 밖의 소송기록에 따라 청구가 이유 없음이 명백한 때에는 변론 없이도 청구를 기각(棄却)할 수 있습니다.

▹ 증인은 판사가 신문(訊問)하고, 상당하다고 인정한 때에는 증인 또는 감정인의 신문에 갈음하여 진술을 기재한 서면을 제출하게 할 수 있습니다.

▹ 판결의 선고는 변론종결 후 즉시 할 수 있고, 판결서에는 이유를 기재하지 않을 수 있습니다.

※ 소액사건재판을 이용할 경우 이에 대한 자세한 내용은 이 사이트의 <대법원-사건유형별 절차안내-일반소송 외

> 절차-소액사건심판>에서 확인할 수 있습니다.

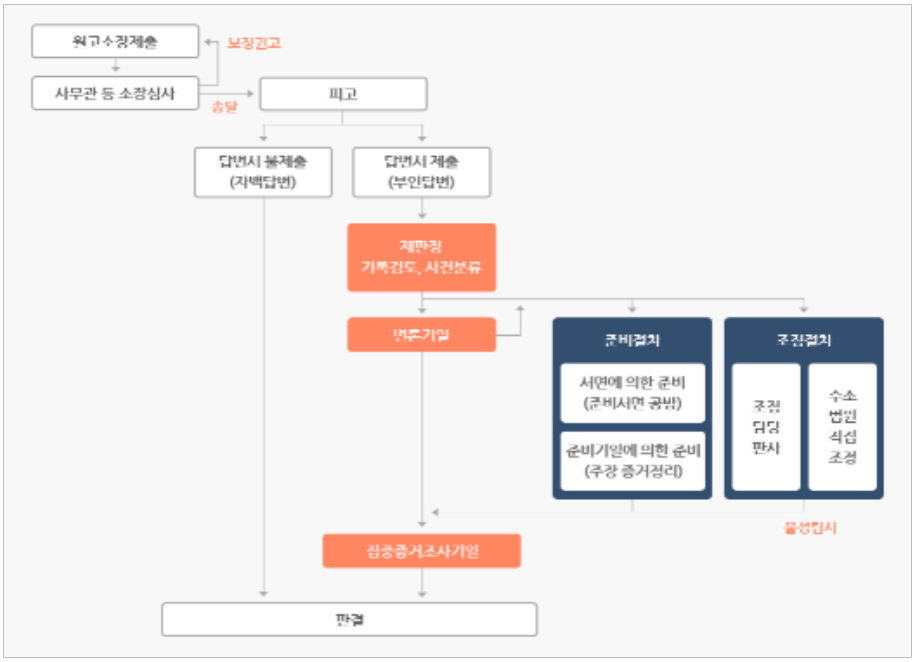
민사소송을 통한 해결

민사소송

▪ 민사소송은 민사사건에 관한 소송을 말합니다. 민사사건이란 민법·상법 등 사법(私法)에 의하여 규율되는 대등한 주체 사이의 신분상 또는 경제상 생활관계에 관한 사건을 말합니다. 그러나 사법상의 생활관계가 모두 민사소송의 대상이 되는 것은 아니고 대등한 주체 사이의 법률관계에 관한 것이어야 합니다. 예를 들어 국가와 개인 간의 분쟁이라고 하더라도 그것이 서로 대등한 관계에서 발생한 경우에는 민사소송의 대상이 됩니다. 민사소송에서는 원고(소를 제기하는 자)가 소송에 청구하는 내용(청구취지)에 따라 대여금청구의 소,양수금청구의 소, 매매대금청구의 소 등 많은 유형으로 분류됩니다(대법원-사건유형별 절차안내-민사).

민사소송의 절차

▪ 민사소송 절차는 다음과 같습니다(대법원-사건유형별 절차안내-민사).



민사소송의 효력

▪ 판결에 패소한 당사자가 이의를 제기하지 않으면 판결이 확정됩니다.

> ※ 민사소송에 관한 자세한 내용은 이 사이트의 <대법원-사건유형별 절차안내-민사>에서 확인할 수 있습니다.