중고거래 피해자



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.

[중고거래 피해자]

『중고거래 피해자』 콘텐츠는 중고거래 과정에서 발생할 수 있는 주요 피해 유형과 법적 책임 구조를 설명하고, 피해 예방부터 신고 절차, 피해 회복 방법, 분쟁해결까지를 순차적으로 제공합니다. 또한, 피해 발생 시 필요한 증거 확보 방법, 플랫폼을 통한 해결 방법, 분쟁조정 절차, 민 · 형사상 절차 등을 체계적으로 안내하며, 이용자가 쉽게 이해할 수 있도록 질문과 답변 형식으로 주요 쟁점을 설명합니다.

중고거래 피해자 1
1. 중고거래 알아보기 4
1.1. 중고거래 이해하기 4
1.1.1. “중고거래”란? 4
1.1.2. “중고거래” 피해 유형 6
2. 중고거래 피해 예방하기 9
2.1. 피해 예방 방법 확인하기 9
2.1.1. 중고거래 전 확인사항 9
2.1.2. 중고거래 시 확인사항 12
3. 중고거래 피해 대처하기 15
3.1. 중고거래 피해 신고와 대응방법 알아보기 15
3.1.1. 중고거래 피해 신고 15
3.1.2. 중고거래 피해 해결 16
3.1.3. 중고거래 피해자 지원 20
3.2. 중고거래 분쟁 해결하기 24
3.2.1. 플랫폼을 통한 분쟁 해결 24
3.2.2. 전자문서·전자거래분쟁조정위원회를 통한 분쟁 해결 27
3.2.3. 소송을 통한 해결 30

1. 중고거래 알아보기

1.1. 중고거래 이해하기

1.1.1. “중고거래”란?

“중고거래” 알아보기

“중고거래”란?

▪ “중고거래”란 물건을 영업으로 판매 또는 구매하지 않은 비사업자 개인 간에 이루어지는 유상의 거래로서, 해당 거래의 전부 또는 일부가 “개인 간 거래 플랫폼”에서 이루어지는 것을 말합니다(과학기술정보통신부·공정거래위원회, 『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제3조제1호).

> ※ “개인 간 거래 플랫폼”이란 물건을 영업으로 판매 또는 구매하지 않은(해당 제품과 관련된 사업자등록을 하지 않은) 개인 간 거래의 전부 또는 일부가 전자적 방식으로 처리되도록 제공하는 서비스를 말합니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제3조제2호).

중고거래 관련 주요 플랫폼

▪ 현재 운영 중인 중고거래 주요 플랫폼으로는 “당근마켓, 번개장터, 중고나라” 등이 있습니다.

구 분	내 용
당근마켓	지역 기반의 개인 간 중고거래 플랫폼으로, 판매자와 구매자가 근거리에서 직접 거래할 수 있는 환경을 제공하고 있으며, 사용자 수가 많고 직거래가 활성화되어 있어 지역 중심으로 거래가 이루어지고 있음[당근마켓 홈페이지(https://www.daangn.com) 참조]
번개장터	모바일 기반 중고거래 플랫폼으로서 안전결제(에스크로) 기능과 택배거래를 지원하고, 다양한 상품 거래를 제공하고 있으며, 온라인 거래 환경이 비교적 체계적이며 국내 주요 중고거래 시장에서 높은 점유율을 차지하고 있음[번개장터 홈페이지(https://m.bunjang.co.kr) 참조]
중고나라	네이버 카페 기반으로 성장한 국내 대표 중고거래 플랫폼이며, 다양한 중고 물품 거래가 이루어지고 있으며, 이용자층이 넓고 전문가 및 개인 판매자 모두 활용하고 있음[중고나라 홈페이지(https://web.joongna.com) 참조]

『개인 간 거래 분쟁해결기준』 마련

▪ 중고거래 주요 플랫폼인 당근마켓, 번개장터, 중고나라는 공정거래위원회·과학기술정보통신부·한국소비자원·한국인터넷진흥원과 중고거래 등 개인 간 거래에서 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위해 『개인 간 거래 분쟁해결기준』을 마련하였습니다[과학기술정보통신부·공정거래위원회, 보도자료(2025. 9. 30), 『개인 간 거래 분쟁해결기준』 참조].

중고거래 금지 품목 확인하기

중고거래 금지 품목

▪ 중고거래를 통해 물품을 판매하려는 경우에는 해당 물품이 거래가 금지되거나 제한된 품목에 해당하는지 여부를 사전에 확인해야 하며, 거래금지 품목을 판매하는 행위는 관련 법률에 따라 처벌 대상이 될 수 있으므로 거래 전 각별한 주의가 요구됩니다.

▪ 중고거래가 금지되는 대표적인 품목은 다음과 같습니다(한국소비자원, 『중고거래 플랫폼 소비자문제 실태조사』, 8~10쪽 및 한국인터넷진흥원, 『안전한 개인 간 전자거래를 위한 가이드북』, 47~51쪽).

구 분		처벌 규정
식품 및 주류	식품(포장을 개봉한 식품 포함)	영업신고 없이 판매하는 경우: 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「식품위생법」 제97조제1호)
	주류	주류 면허 없이 판매하는 경우: 3년 이하의 징역 또는 3천만원(해당 주세 상당액의 3배의 금액이 3천만원을 초과할 때에는 그 주세 상당액의 3배의 금액) 이하의 벌금(「조세범 처벌법」 제6조)
의료	건강기능식품	영업신고 없이 판매하는 경우: 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「건강기능식품에 관한 법률」 제44조제1호)
	한약 및 의약품	약국 개설자(약사 또는 한약사 포함)가 아닌 자가 판매하는 경우: 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「약사법」 제93조제1항제7호)
		약국 개설자(약사 또는 한약사 포함)가 약국 외의 장소에서 판매하는 경우: 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「약사법」 제94조제1항제8호)
	의료기기	신고 없이 판매하는 경우: 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「의료기기법」 제52조제1항제1호)
화장품 및 생활화학제품	화장품(수제 비누 포함)	영업등록 없이 판매하는 경우: 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「화장품법」 제36조제1항제1호)
		화장품 샘플 및 소분된 화장품을 판매하는 경우: 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(「화장품법」 제37조제1항)
	수제 향초, 디퓨저, 방향제 등	안전기준 확인 및 신고 없이 판매하는 경우: 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「생활화학제품 및 살생물제의 안전관리에 관한 법률」 제58조제6호)

그 밖의 품목	종량제 봉투	대행계약 체결 없이 판매하는 경우: 300만원 이하의 과태료(「폐기물관리법」 제68조제2항제12호)
	안경 및 콘택트렌즈	통신판매 또는 구매대행으로 판매하는 경우: 500만원 이하의 벌금(「의료기사 등에 관한 법률」 제31조제3호의2)
	반려동물(개, 고양이 등)	영업허가 없이 판매하는 경우: 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금(「동물보호법」 제97조제2항제9호)
	곤충(사슴벌레, 장수풍뎅이 등)	영업신고 없이 판매하는 경우: 30만원 이하의 과태료(「곤충산업의 육성 및 지원에 관한 법률」 제17조제1항제1호)
	혈액(헌혈증서 포함)	매매행위를 통해 판매하는 경우: 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「혈액관리법」 제18조제1호)

※ 그 밖에 중고거래 금지 품목에 대한 자세한 내용은 <한국인터넷진흥원, 『안전한 개인 간 전자거래를 위한 가이드북』> 또는 중고거래 플랫폼을 통해서도 확인할 수 있습니다.

1.1.2. “중고거래” 피해 유형

“중고거래”의 피해 유형 알아보기

“중고거래”의 피해 유형 사례

▪ 중고거래 시 자주 발생하는 피해 유형은 다음과 같습니다.

1. 사기 피해(방송통신위원회, 『2024년 온라인피해상담사례집』, 35~39쪽 참조)

구 분	내 용
사례 1.	유모차 판매글을 보고 판매자에게 연락했고 선입금을 요구하여 보내준 계좌로 입금했으나, 판매자는 여러 가지 명목으로 추가 입금을 요구하다가 연락이 되지 않음.
사례 2.	온라인 중고거래 플랫폼을 통해 프린터를 구매하려고 판매자에게 연락했고 안전결제를 요구하여 보내준 링크로 입금했으나, 판매자는 수수료가 입금되지 않았다며 재입금을 요구함.
사례 3.	뷰티 디바이스를 판매하기 위해 등록했는데, 상대방이 다른 중고거래 플랫폼에 마일리지가 남아있다며, 그 사이트에서 구매하고 싶다고 함. 해당 사이트에서 거래 후 마일리지를 출금하려고 했더니 계정이 정지가 되었고, 계정 정지 해지와 출금을 위해서는 일정한 금액을 안심계좌에 입금하면 확인 후 함께 환급된다고 하여 입금했으나, 수수료도 같이 입금해야 한다며 추가 입금을 유도했고, 사기라는 생각이 들어 구매자에게 연락했는데 연락이 되지 않음.
사례 4.	애플워치를 구매한 이후 판매자가 물품을 배송하지 않았고 환불도 지체함. 판매자는 본인 아이디가 정지되어 물건을 게시할 수 없다며 대신 물건 게시를 요청했고, 물품을 받고 싶어 판매자 요청을 들어주었지만 제3자 구매자에게도 물건을 보내주지 않음.

Q. 중고거래 시 연락이 안 되는 것만으로도 사기 신고가 가능한가요?

A. 아닙니다. 연락이 되지 않는 것만으로는 사기죄로 신고하기 어렵습니다.

「형법」에 따른 사기죄는 단순한 계약 불이행이나 연락 두절이 아니라, 거래 당시부터 상대방을 속일 의도로 재산상 이익을 취득했는지 여부가 판단 기준이 됩니다. 따라서 배송 지연, 개인 사정으로 인한 일시적 연락 두절, 단순한 계약 불이행에 그치는 경우에는 사기죄로 처벌하기 어렵습니다(「형법」 제347조제1항 참조).

2. 허위·과장 광고 피해(방송통신위원회, 『2023년 온라인피해상담사례집』, 40쪽 및 『2024년 온라인피해상담사례집』, 45쪽 참조)

구 분	내 용
사례 1.	이어폰 구매를 위해 직거래 이후 집에 돌아와 사용해보니 잘 연결되지 않았고, 제조사 서비스센터에 방문하여 확인해보니 가품이라 해서 판매자에게 해당 사실을 알리고 환불 요청했는데 연락이 되지 않음.
사례 2.	해외 동영상 플랫폼 라이브 방송을 통해서 중고거래 명품을 구매했는데 설명과 다른 상품이 도착했고, 다른 상품으로 교환을 요청했으나 연락이 되지 않음.

3. 물품 미배송·연락두절 피해(방송통신위원회, 『2022년 온라인피해상담사례집』, 49쪽 및 『2023년 온라인피해상담사례집』, 37~39쪽 참조)

구 분	내 용
사례 1.	중고거래 플랫폼을 통해 중고 노트북을 구매하기 위해 입금했는데, 배송이 오지 않아 판매자에게 연락해보니 연락이 되지 않음.
사례 2.	아기용품을 구매하기 위해 입금하고 택배 받기로 했는데, 앱의 채팅 연락이 두절 되어 연락처를 몰라 플랫폼 고객센터에 문의해보니 판매 제재만 할 뿐 개인 연락처를 알려줄 수 없다고 함.
사례 3.	게임 계정을 구매하고 얼마 뒤 다른 사람에게 되팔았는데 구매자로부터 계정의 비밀번호가 변경되어서 사용할 수 없다는 연락이 왔고, 최초 판매자에게 연락해 보았지만 연락이 되지 않음.

4. 하자·불량품 거래 피해(방송통신위원회, 『2024년 온라인피해상담사례집』, 41~44쪽 참조)

구 분	내 용
사례 1.	디지털카메라 구입 후 택배로 배송 받았고, 도착한 상품을 확인해 보니 진동과 떨림이 심해 사진이 흔들린 채로 찍히는 하자가 있었음. 판매자에게 환불을 요구했는데, 판매자는 수년 전 찍힌 사진을 보여주며 작동이 잘 된다고 환불을 거부함.
사례 2.	보관만 한 새상품이라는 설명을 믿고 실제 사진을 별도로 요청하지 않은 채 머플러를 구매하여 입금했고, 배송을 받아서 보니 머플러 자체가 누군가 사용한 듯 오염이 여러 군데 있었음. 판매자에게 이의를 제기했는데 “중고거래 특성상” 환불이 불가능하다고 주장함
사례 3.	태블릿 판매글을 보고 연락 후 직거래로 만나 상품을 구매했고, 집에와서 확인해 보니, 고지한 내용과 달리 하자가 있었음. 환불을 위해 연락하려고 했는데, 상대방은 플랫폼을 탈퇴함.

※ 위의 사례에 관한 자세한 내용은 <한국소비자원, 『중고거래 플랫폼 소비자문제 실태조사』, 『2022년 온라인피해상담사례집』, 『2023년 온라인피해상담사례집』 및 『2024년 온라인피해상담사례집』에서 확인할 수 있습니다.

2. 중고거래 피해 예방하기

2.1. 피해 예방 방법 확인하기

2.1.1. 중고거래 전 확인사항

※ 중고거래는 당사자 간의 합의가 우선하며, 그 밖에 플랫폼을 통한 중고거래에 대한 자세한 내용은 중고거래 플랫폼의 약관을 따르되, 관련 내용이 없는 경우에는 과학기술정보통신부·공정거래위원회의 『개인 간 거래 분쟁해결기준』을 참조할 수 있습니다.

※ 아래에서는 『개인 간 거래 분쟁해결기준』(과학기술정보통신부·공정거래위원회)을 중심으로 중고거래 당사자 및 플랫폼 사업자의 준수사항에 대해 살펴봅니다.

중고거래 시 준수사항 확인하기

판매자의 준수사항

▪ 판매자는 중고거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성하는 경우에는 다음의 내용에 따른 거래 물건의 중요정보를 정확하고 구체적으로 기재하고 그 진실성을 확인할 수 있도록 사진 등을 첨부해야 합니다(과학기술정보통신부·공정거래위원회, 『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제6조제1항 본문).

- 기본정보(브랜드 또는 모델명, 크기, 색상, 구매시기, 제조일자, 구성품, 구매처 등 물건의 기본적인 성상을 알 수 있는 정보)
- 상태(하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등)
- 가격
- 안전정보, 위해 정보(위해제품 거래 차단을 위해 기재가 필요한 인증정보 등의 안전 관련 정보)

▪ 판매자는 물건에 관한 구매자의 질문에 성실히 응답하고 충분한 정보를 제공하며 거래 방식(대금지급방법, 물건의 배송 또는 전달방법 등)에 관하여 구매자와 충분히 합의하고, 합의한 내용에 대해 이행해야 합니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제6조제2항 및 제3항).

※ 판매자가 구매자에게 제공해야 하는 정보에 대한 자세한 내용은 『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 2에서 확인할 수 있습니다.

구매자의 준수사항

▪ 구매자는 물건을 구매하기 전에 판매 게시글의 내용을 확인하고, 게시글에 표시되지 않은 중요정보 등은 판매자에게 확인해야 합니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제7조제1항).

▪ 구매자는 계약이 체결된 경우 판매자에게 구매대금을 지급하기로 정한 때에 지체 없이 그 대금을 지급해야 하고, 이를 지연할 경우 플랫폼 운영사업자로부터 제재를 받을 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제7조제2항).

▪ 구매자는 거래 방식에 대해 판매자와 합의하고, 합의한 내용에 대해 이행해야 합니다 (『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제7조제3항).

<중고거래 구매 시 피해 예방수칙>	
1	거래 전 경찰청 '사이버캅'앱을 통해 판매자 전화, 계좌번호가 사기피해 신고 이력이 있는지 확인
2	상대방의 실제 물품 소지 여부를 확인(특정 조건에 맞게 사진 촬영·전송 요청)
3	직접 만나 물건의 상태를 확인하고 대금 지급
4	직거래 시 물건의 상태를 확인할 수 있는 낮 시간에 공공장소에서 만나기
5	택배 거래 시 판매자 관련 정보를 최대한 확인
6	휴일 직전 또는 휴일 거래는 지양(사기 여부 파악에 시간 소요)
7	소액의 수수료를 부담해도 가급적 안전결제서비스 이용
8	판매자가 가짜 안전결제사이트 링크를 보내주는 경우도 있어, 해당 사이트 URL이 정확한지 확인

<출처: 방송통신위원회, 『2023년 온라인피해상담사례집』, 38쪽>

플랫폼 운영사업자의 준수사항

▪ 중고거래 플랫폼의 운영사업자는 사기피해 및 분쟁 예방을 위해 플랫폼 이용자에게 다음의 내용을 알려야 합니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제8조제1항).

- 거래 당사자의 의무(또는 권리 포함)를 회원가입 시 또는 개별 거래 시 안내
- 중고거래는 일반적인 전자상거래와 달리 소비자의 청약철회권(단순변심 7일 이내 환불)이 인정되지 않는다는 점을 홍보 및 고지
- 미성년자와의 거래 시 주의해야할 사항 안내
- 사기 피해 및 분쟁예방을 위해 가급적 대면거래 및 안전결제 사용을 권고
- 예약금·계약금 거래는 사기피해 가능성이 있으므로 유의할 필요가 있음을 안내
- 그 밖에 사기계좌 정보, 주요 사기유형 등을 홍보 및 고지

▪ 중고거래 플랫폼의 운영사업자는 거래 당사자 간의 분쟁 발생 시 자체적인 자율 분쟁 조정으로 해결하고, 플랫폼 내 분쟁 조정이 성립되지 않거나 당사자가 요구할 경우 조정위원회를 안내할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제8조제2항).

Q. 중고거래로 구매한 상품에서 고지하지 않은 하자가 있어요. 이런 경우에는 어떻게 해야 하나요?

A. 구매자는 먼저 판매자에게 하자 사실을 통지하고, 하자가 중대하여 상품을 정상적으로 사용할 수 없는 경우에는 계약을 해제하고 대금 반환을 요구할 수 있으며, 계약을 유지할 수 있더라도 하자로 인해 수리비 등 손해가 발생한 경우에는 손해배상을 청구할 수 있습니다(「민법」 제548조 및 제551조 참조).

중고거래에서 판매자는 거래 상대방이 합리적인 판단을 할 수 있도록 상품의 중요한 하자를 사실대로 고지할 의무가 있습니다. 판매자가 알고 있었거나 알 수 있었던 하자를 고지하지 않고 상품을 판매한 경우, 이는 계약상 의무를

위반한 채무불이행에 해당할 수 있습니다(「민법」 제390조 참조).

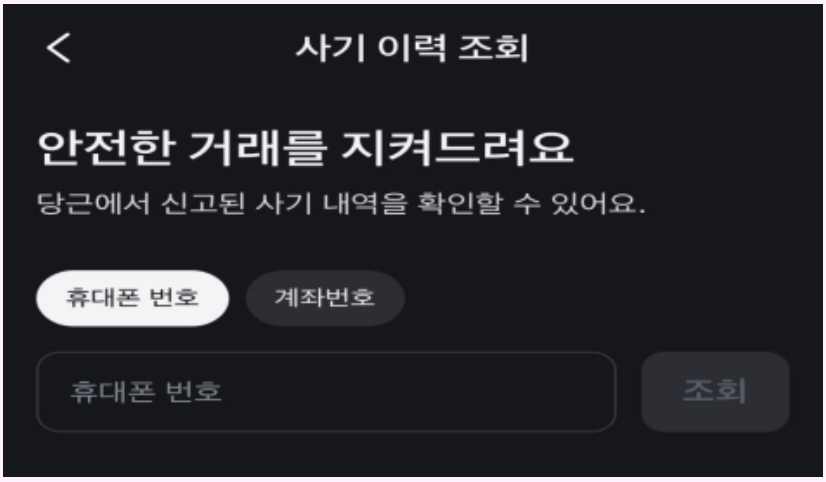
판매자가 고의로 하자를 숨기거나 사실과 다르게 설명하여 구매자를 속인 경우에는, 이는 단순한 계약 위반을 넘어 불법행위에 해당할 수 있고, 사기죄로 처벌될 수 있습니다. 이 경우 구매자는 그로 인해 발생한 재산상 손해 전부에 대해 손해배상을 청구할 수 있습니다(「민법」 제750조 참조).

사기피해 신고 이력 및 사기피해사례 확인하기

사기피해 신고 이력 확인

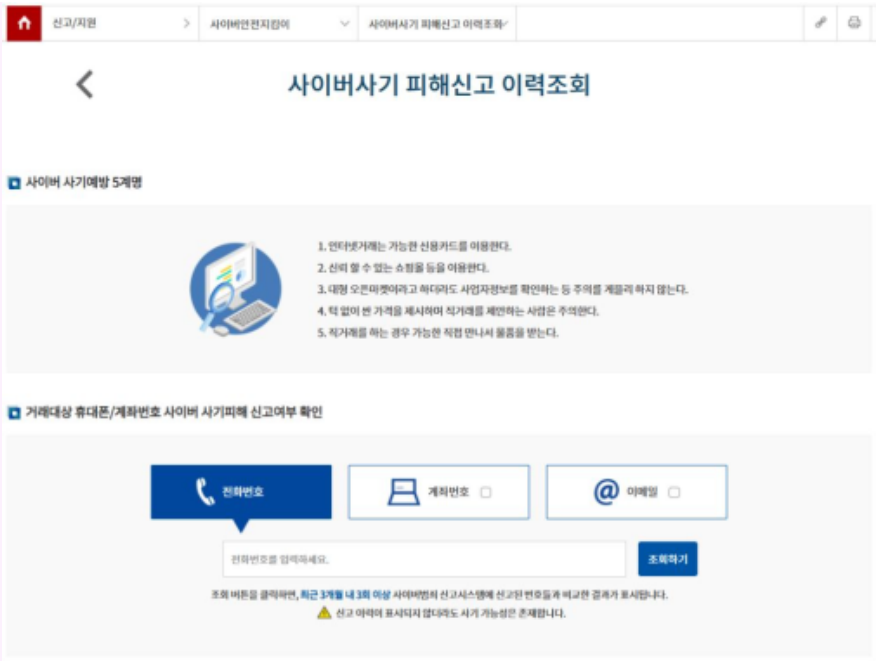
▪ 중고거래를 이용하기 전에 거래 상대방으로 인한 사기 피해를 예방하기 위해 중고거래 플랫폼에서 제공하는 자체시스템(사기 이력 조회 기능 등) 또는 경찰청에서 운영하는 “사이버 안전지킴이”서비스를 활용하여 거래 상대방의 사기피해 신고 이력을 사전에 확인할 수 있습니다[경찰청 사이버 안전지킴이(https://www.police.go.kr), 인터넷사기의심전화·계좌번호조회 참조].

<중고거래 플랫폼 사기 이력 조회 화면>



<출처: 당근마켓(https://www.daangn.com), 고객센터-사기 이력 조회-사기 이력 조회하기 기능을 소개해요 참조>

<경찰청 사이버사기 피해신고 이력조회 화면>



<출처: 경찰청(https://www.police.go.kr)신고/지원-사이버안전지킴이-사이버사기 피해신고 이력조회 참조>

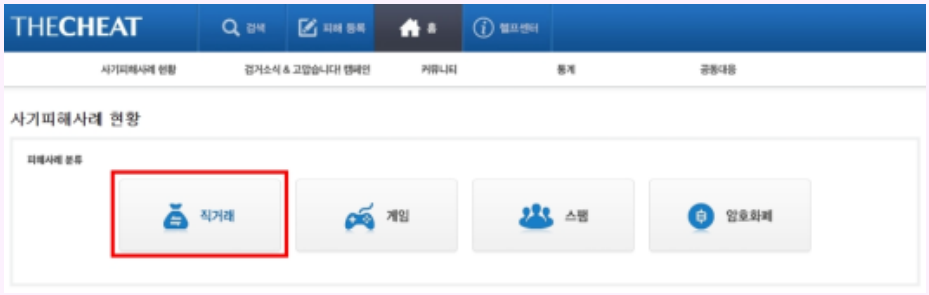
중고거래 사기피해사례 확인

▪ 사기피해 정보공유사이트인 “더치트(https://thecheat.co.kr)”를 통해 과거 사기 피해 사례로 신고·등록된 현황과 주요 중고거래 사기 유형 등을 확인할 수 있습니다.

※ “더치트(https://thecheat.co.kr)” 홈페이지 이용하기

• 더치트는 중고거래 과정에서 발생한 사기 피해 사례를 이용자가 직접 등록·공유하는 방식으로 운영되는 플랫폼으로, 거래 상대방의 전화번호, 계좌번호, 이름 등 거래 정보를 입력하여 과거 사기 피해 사례로 신고·등록된 이력이 있는지 여부와 물품 미배송, 대금 편취, 연락 두절 등 반복적으로 발생하는 중고거래 사기 유형 등을 확인할 수 있습니다.

<더치트 사기피해사례 조회 화면>



<출처: 더치트(https://thecheat.co.kr)-사기피해사례 현황 참조>

2.1.2. 중고거래 시 확인사항

물품상태 확인 및 거래 기록 보존하기

택배거래 시 물품·포장상태 확인

▪ 판매자는 물품을 발송하기 전에 실제 물품의 외관 상태, 구성품 포함 여부, 작동 상태 등을 사진이나 영상으로 확인·촬영하여 두고, 포장 과정 역시 훼손이나 누락이 발생하지 않도록 기록해야 합니다(한국인터넷진흥원, 『안전한 개인 간 전자거래를 위한 가이드북』, 33~35쪽 참조).

▪ 구매자는 물품을 수령한 후 개봉 전에 포장상태를 확인하고, 개봉 과정과 물품 상태를 사진이나 영상으로 기록해야 하며, 이러한 물품·포장 상태의 확인 및 기록은 물품 미배송, 파손, 내용물 누락, 하자 발생 등과 관련한 분쟁이 발생한 경우 사실관계를 확인하는 중요한 자료로 활용될 수 있습니다(한국인터넷진흥원, 『안전한 개인 간 전자거래를 위한 가이드북』, 33~35쪽 참조).

결제·배송 단계에서 확인하기

계좌 정보 확인

▪ 결제를 진행하기 전에는 거래 상대방이 제시한 계좌번호의 사기 피해 신고 이력 여부를 확인해야 합니다. 특히, 선입금 거래나 비대면 거래의 경우에는 계좌 정보를 사전에 조회하여 과거의 사기 피해 신고 또는 범죄 이력 여부를 확인하고 거래를 진행해야 합니다(방송통신위원회, 『2024년 온라인피해상담사례집』, 37쪽 참조).

안전결제 서비스 이용

▪ 결제를 진행하는 경우 안전결제(에스크로) 서비스를 이용해야 합니다. 안전결제 서비스를 이용하면 구매자가 결제한 대금이 제3자인 결제대행기관 또는 거래 플랫폼에 일시적으로 보관되었다가, 구매자가 물품을 정상적으로 수령하고 상태를 확인한 이후에 판매자에게 지급되어, 물품 미배송, 허위 발송, 연락 두절 등 사기 피해 등을 예방할 수 있습니다(과학기술정보통신부·공정거래위원회, 『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제3조제7호 및 『2024년 온라인피해상담사례집』, 38쪽 참조).

> ※ “안전결제 서비스”란 구매자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 물건을 공급 받을 때까지 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제2항제10호에서 정하는 제3자에게 그 물건의 결제대금을 예치하도록 하는 서비스를 말합니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제3조제7호).

> **Q. 안전결제 링크에 돈을 입금했는데, 여러 명목으로 추가 입금을 요구해요. 이런 경우에는 어떻게 해야 하나요?**
>
> A. 즉시 추가 입금을 중단하고, 사기 피해로 대응해야 합니다.
>
> 출금 오류, 계정 정지 해제, 인증비·보증금·수수료 등의 명목으로 반복적인 추가 입금을 요구하는 것은 상대방이 처음부터 금전을 편취할 의도로 허위의 결제 절차를 제시한 기망행위에 해당할 수 있습니다(「형법」 제347조제1항 참조).
>
> 이미 입금을 하였다면, 추가 입금을 중단하고 해당 이체가 이루어진 금융회사에 사기 의심 거래임을 알리고 가능한 조치를 요청하세요. 그리고 경찰서에 피해 사실을 신고하여 필요한 형사 절차를 진행할 수 있습니다.

배송 위치추적 및 수령 확인

▪ 중고거래를 택배로 진행하는 경우에는 물품이 실제로 발송·배송되었는지 여부와 수령 사실을 확인해야 합니다[한국소비자원 보도자료(2025. 9. 21.) “택배운송서비스, 배송 중 파손·분실 소비자피해 많아”, 8쪽 참조].

▪ 판매자는 운송장 번호를 제공하여 배송 과정을 확인할 수 있도록 해야 하며, 구매자는 택배사의 배송 조회 서비스를 통해 배송 상태를 확인하고, 물품 수령 시에는 수령 일시와 수령 여부를 기록하여 물품 미배송, 허위 발송, 배송 지연 등과 관련한 분쟁이 발생한 경우 거래 이행 여부를 판단하는 중요한 자료로 활용될 수 있습니다[한국소비자원 보도자료(2025. 9. 21.) “택배운송서비스, 배송 중 파손·분실 소비자피해 많아”, 8쪽 참조].

※ 편의점 택배 사기 피해 주의

- (사기 피해 사례) 피해자(판매자)는 중고거래로 스마트폰을 판매하기 위해 구매자와 연락하던 중 “편의점 택배 의뢰 후 실물 운송장을 사진을 찍어 보내주면 대금을 입금하겠다”라고 제안 받은 후 실물 운송장 사진을 보냈으나 구매자는 대금을 입금하지 않은 채 편의점을 방문하여 “사진 운송장”만 보여주고 제품을 절취하였습니다.
- 이와 같은 사례는 구매자가 제품을 절취하는 “편의점 택배 사기”의 한 유형으로, 판매자는 물품 거래 시 구매자에게 운송장 사진 및 접수한 편의점을 공유하지 않고, 편의점 매장에서는 운송장 사진만으로 물품을 전달하지 않도록 주의가 필요합니다.

<출처: 한국소비자원 보도자료(2025. 9. 21.) “택배운송서비스, 배송 중 파손·분실 소비자피해 많아”, 2쪽 참조>

중고거래 종료 후 확인하기

물품상태 확인

▪ 중고거래를 통해 물품을 수령한 경우에는 물품의 상태를 즉시 확인해야 합니다[한국소비자원 보도자료(2025. 9. 21.) “택배운송서비스, 배송 중 파손·분실 소비자피해 많아”, 8쪽 참조].

▪ 구매자는 물품 수령 후 외관의 훼손 여부, 구성품의 누락 여부, 정상 작동 여부 등을 확인하여 거래 당시 안내받은 내용과 일치하는지를 점검해야 합니다. 특히 전자기기나 고가 물품의 경우에는 초기 작동 여부를 확인함으로써 하자·불량 여부를 조기에 확인하는 것이 바람직합니다. 이러한 물품 상태 확인은 거래 이후 하자 발견, 파손·불량 분쟁, 환불 요구 등이 발생한 경우 거래 당시 상태와 책임 소재를 판단하는 중요한 기준으로 활용될 수 있으므로, 물품을 수령한 후 가능한 한 신속하게 확인해야 합니다[한국소비자원 보도자료(2025. 9. 21.) “택배운송서비스, 배송 중 파손·분실 소비자피해 많아”, 8쪽 참조].

거래종료 후 기록 관리

▪ 중고거래가 종료된 이후에도 분쟁이나 피해 발생에 대비하여 거래와 관련된 기록을 일정 기간 보관해야 하며, 구매자와 판매자는 거래 과정에서 주고받은 채팅·문자메시지·통화 내역, 거래 조건이 확인되는 게시글이나 화면 캡처, 송금 내역과 계좌이체 확인 자료 등 거래 사실을 입증할 수 있는 자료를 관리·보존해야 합니다.

Q. 중고거래 후 개인정보를 악용하면 처벌 되나요?

A. 네, 처벌될 수 있습니다.

중고거래 과정에서 알게 된 이름, 전화번호, 주소, 계좌번호, 배송정보 등의 개인정보를 거래 목적과 무관하게 사용하거나 이용한 경우에는 「개인정보 보호법」 위반에 해당됩니다(「개인정보 보호법」 제18조제1항 참조).

이를 위반한 경우에는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「개인정보 보호법」 제71조제2호).

3. 중고거래 피해 대처하기

3.1. 중고거래 피해 신고와 대응방법 알아보기

3.1.1. 중고거래 피해 신고

중고거래 피해발생 시 대응하기

중고거래 플랫폼을 통한 신고

▪ 중고거래 피해를 입은 사람은 플랫폼을 통해 피해를 신고하거나 분쟁을 처리할 수 있습니다[당근마켓(https://www.daangn.com), 번개장터(https://m.bunjang.co.kr), 중고나라(https://web.joongna.com) 참조].

<중고거래 주요 플랫폼 피해 발생 시 처리 절차 (예시)>	
당근마켓	1. 경찰서에 신고 시 거래 상대방의 개인정보를 모르는 경우, 수사기관에 당근으로 관련 공문(압수수색검증영장) 요청[당근페이 송금 관련된 사기 사건인 경우, 해당 압수수색검증영장 집행 장소를 (당근, 당근페이) 두 곳을 반드시 기재하여 요청] 2. 요청 공문(압수수색검증영장)에는 거래 상대방을 식별하기 위한 정보(필수: 당근 프로필 옆의 #알파벳+숫자ID와 닉네임/그 외 지역, 채팅방 생성 시간 등) 기재 3. 상대방의 탈퇴 또는 채팅방을 나가서 #알파벳+숫자ID 확인이 어려운 경우, 알고 계신 상대방의 정보(닉네임 등)와 당근 채팅을 진행한 신고자의 계정 닉네임과 고유아이디(혹은 전화번호), 채팅방 생성 시각 기재
번개장터	1. 문제가 발생한 거래 내역 또는 채팅방 접속 2. 판매자 프로필 또는 채팅방 메뉴에서 '신고하기' 선택 3. 신고 사유 선택(사기 의심, 물품 미배송, 허위·과장 정보, 운영정책 위반 등) 4. 증거자료 첨부 및 상세 내용 입력
중고나라	1. 중고나라에 분쟁/불만 처리요청(필수기재 사항: 상대방의 닉네임, 상대방의 상품사진, 외부거래링크 첨부, 상대방의 연락두절 정황, 앱 내 채팅내역과 입금내역, 그 외 사기 정황에 대한 증거자료) 2. 중고나라 담당자 사실확인 3. 최대 7영업일 이내 처리결과 통지 4. 사이버수사국에 사기 신고(피해회원 직접신고)접수(필수기재 사항: 범행일시, 피해금액, 범행에 이용한 계좌번호, 은행명, 계좌주, 진술서) 5. 수사기관에서 중고나라에 수사협조요청(서면접수) 6. 수사기관에 자료 전달(접수된 문서의 법적 요건 충족된 자료만 회신)

경찰서 신고

▪ 중고거래 중 사기피해가 발생한 경우 "경찰청 사이버범죄 신고센터"를 통해 미리 신고접수를 한 후 경찰서를 방문하면 빠르게 처리할 수 있으며, 피해자 본인 외 가족 등 대리인도 경찰서를 직접 방문하거나 국민신문고를 통해 할 수 있습니다[경찰청, 사이버범죄 신고시스템(ECRM)(https://ecrm.police.go.kr)-사건처리절차안내 참조].

▪ 다만, 환불, 배송지연, 개인 간 다툼, 약관피해 등 민사 소송 대상 행위는" 경찰청 사이버범죄 신고센터"를 이용하실 수 없습니다(경찰청, 사이버범죄

신고시스템(ECRM)(https://ecrm.police.go.kr)-사건처리절차안내 참조).

<"사이버범죄 신고시스템" 사건처리절차>

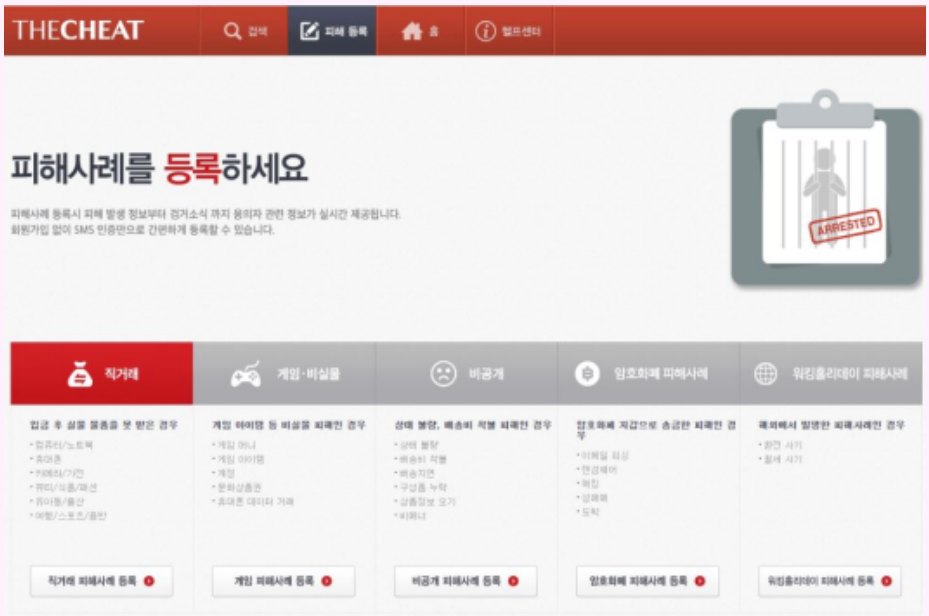


<출처: 경찰청, 사이버범죄 신고시스템(ECRM)(https://ecrm.police.go.kr)-사건처리절차안내 참조 >

※ "더치트"를 통해 피해사례 등록·공유하기

• 사기피해 정보공유사이트인 "더치트(https://thecheat.co.kr)"를 통해 중고거래에서 발생한 피해사례를 등록하면, 피해 발생 정보부터 검거소식까지 용의자 관련 정보를 실시간 확인할 수 있습니다.

<더치트 피해사례 등록 화면>



<출처: 더치트(https://thecheat.co.kr)-피해 등록 참조>

3.1.2. 중고거래 피해 해결

「형법」 및 「민법」에 따른 피해 해결

사기죄 처벌

▪ 중고거래에서 다음과 같은 피해가 발생한 경우 거래 상대방을 사기죄로 처벌할 수 있으며, 이 경우 20년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처해집니다(「형법」 제347조제1항).

피해 예시
• 거래 상대방이 거짓말로 피해자를 속여 돈을 받은 사실이 확인된 경우 • 전자결제 시스템을 이용한 중고거래에서 상대방이 가짜 결제창, 허위 안전결제 링크, 결제 취소를 요청하여 추가 입금 요구 등 전자결제 시스템을 악용하거나, 처음부터 물건을 줄 생각 없이 돈을 받은 경우 • 거래 상대방이 처음부터 물품을 인도할 의사나 능력이 없음에도 불구하고, 정상적인 거래인 것처럼 대금을 받은 후 연락을 끊고 잠적한 경우 • 환불을 해줄 의사나 능력이 없음에도 거짓말로 환불을 미루거나 추가 입금을 요구하는 경우 • 판매자가 가품임을 알면서도 이를 숨기고 정품인 것처럼 판매하여 대금을 받은 경우

> ※ 사기의 판단 기준
>
> 허위의 사실을 적극적으로 날조하는 것뿐만 아니라 소극적으로 진실을 숨기는 것 또한 기망행위로 보고 있으며, 고지의무의 대상이 되는 것은 계약상·관습상 또는 조리상 일반원칙에 의하여도 인정될 수 있는 것들로 계약체결 여부 및 가격에 상당한 영향을 미치는 요인에 대해서도 인정해야 한다(대법원 2007. 6. 1, 선고 2005다5812, 5829, 5836 판결).

도난 물품 거래에 대한 처벌

▪ 판매자가 도난된 물품임을 알면서도 중고거래를 통해 처분한 경우에는, 타인의 범죄로 취득한 물건임을 알고도 취득·양도·처분한 것으로 장물취득·장물처분죄가 성립되며, 이를 위반한 경우에는 7년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처해집니다(「형법」 제362조제1항).

▪ 가품을 판매·유통하는 행위는 상표권을 침해하는 행위이며, 이를 위반한 경우 7년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「형법」 제347조 및 「상표법」 제230조).

거래 취소 및 손해배상 청구

▪ 중고거래에서 다음과 같은 피해가 발생한 경우 형사 문제와는 별도로 민사적으로 해결할 수 있습니다.

피해 예시
• 사기 피해로 인해 재산상 손해가 발생한 경우 • 결제를 한 후 물건을 받지 못했거나 약속과 다른 물건을 받은 경우 • 판매자가 연락두절·잠적한 후, 약속한 물품을 인도하지 않은 경우 • 판매자가 거래가 취소되었거나 더 이상 이행할 수 없는 상태임에도 불구하고 환불을 하지 않거나 지연하는 경우 • 도난 물품을 구매하여 원래 소유자에게 반환 하거나, 가품 구매로 피해를 입고 거래가 취소된 경우

▪ 설명을 믿고 거래했는데 중요한 부분을 잘못 알고 계약한 경우 또는 물건에 하자가 있는 경우에는 거래를 취소하거나 손해에 대한 보상을 요구할 수 있습니다(「민법」 제109조제1항 및 제580조).

▪ 판매자가 약속한 물품을 인도하지 않거나 상대방이 약속한 내용을 이행하지 않은 경우 대금 반환과 함께 채무불이행에 따른 손해배상을 청구할 수 있고, 거래 상대방이 정당한 이유없이 재산상 이득을 취득한 경우에는 부당이득 반환을 청구할 수 있습니다(「민법」 제390조 및 제741조).

Q. A는 중고거래로 B에게 순금 목걸이를 판매하고 C명의로 대금을 입금받았습니다. 이후 C는 해당 대금이 보이스피싱 피해금임을 주장하며 A를 상대로 부당이득반환 청구를 제기하였습니다. A는 이 돈을 돌려줘야 할까요?

A. 아닙니다. 보이스피싱 범죄자가 피해자 계좌에서 중고거래 판매자 계좌로 돈을 이체했더라도, 그 돈이 순금 목걸이 매매계약에 따른 정상적인 거래대금으로 지급된 것이라면 부당이득에 해당되지 않습니다.

부당이득이 되려면 '법률상 원인 없이' 이익을 얻어야 하는데, 판매자가 그 돈이 보이스피싱 피해금이라는 사실을 몰랐거나 중대한 과실도 없다면 법률상 원인이 없는 경우에 해당되지 않습니다. 따라서 이런 경우에는 반환의무가 인정되지 않습니다(대법원 2024. 6. 24. 선고 2024다216187 판결).

▪ 또한, 거래가 취소되었음에도 불구하고 거래 상대방이 물품을 주지 않고 대금만 받은 경우 또는 환불한 의사나 능력이 없음에도 환불이 가능한 것처럼 속이거나 환불을 이유로 시간을 지연시켜 손해를 입힌 경우에는 불법행위에 해당하여 손해배상을 청구할 수 있습니다(「민법」 제750조).

Q. 중고거래 사기를 당했어요. 피해금액은 소액이지만 꼭 돌려받고 싶은데, 빨리 해결할 수 있는 방법이 없을까요?

A. 피해금액이 소액인 경우에는 지급명령제도나 소액사건심판을 통해 「민법」에 따른 일반적인 재판보다 간소하고 신속한 절차로 피해금액을 돌려받을 수 있습니다.

"지급명령"이란 금전 등의 지급을 목적으로 하는 채권자의 청구에 대해 이유가 있다고 인정되면 변론을 거치지 않고 채무자에게 일정한 급부를 명하는 재판을 말하며, 지급명령에 대해 이의신청이 없거나, 이의신청을 취하하거나, 각하결정이 확정된 경우 확정판결과 같은 효력이 인정됩니다(「민사소송법」 제474조 참조).

"소액사건심판"이란 피해금액이 3,000만원을 초과하지 않는 금전 등의 지급을 목적으로 하는 제1심의 민사사건에 대해 일반 민사사건에서 보다 훨씬 신속하고 간편한 절차에 따라 심판, 처리하는 제도를 말합니다(「소액사건심판법」 제2조제1항 및 「소액사건심판규칙」 제1조의2 참조).

※ 지급명령제도에 대한 자세한 내용은 이 사이트의 『나홀로 민사소송』에서, 소액사건심판 제도에 대한 자세한 내용은 이 사이트의 『소액사건재판』 콘텐츠에서 확인할 수 있습니다.

『개인 간 거래 분쟁해결기준』에 따른 분쟁 해결

※ 일반적으로는 중고거래 당사자 간의 합의 또는 중고거래 플랫폼의 약관에 따르지만, 합의가 어려운 경우

과학기술정보통신부·공정거래위원회의 『개인 간 거래 분쟁해결기준』의 도움을 받을 수 있습니다.

판매자 고지 및 계약해제

- 판매자가 게시글에 환불 불가를 미리 고지한 경우에는 계약을 해제할 수 없는 것을 원칙으로 합니다(과학기술정보통신부·공정거래위원회, 『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제10조제1항 본문).
  - 다만, 중대한 하자 발견 등 특수한 상황이 명확한 경우에는 계약을 해제할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제10조제1항 단서).
- 판매자가 명확하게 하자 사실을 고지한 경우 판매자는 면책되는 것이 원칙이나, 고지된 하자가 구체적이지 않고, 실제 하자가 고지한 하자보다 심각하며, 이를 이유로 구매 목적을 달성할 수 없을 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제10조제2항 본문).
  - 다만, 고지된 하자가 구매 목적에 영향을 미치지 않는 경미한 하자라면 계약 해제는 인정되지 않을 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제10조제2항 단서).
- 판매자가 게시글 등에 허위사실을 고지하였을 경우 구매자는 취소할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제10조제3항).
- 게시글의 내용이 명확하지 않아 실제 물건의 차이가 구매자가 예상하지 못할 정도의 중대한 하자이거나, 물건을 사용하는데 실질적인 장애를 초래하는 정도일 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제10조제4항).
- 안전상의 중대한 하자로 시장판매 중단(리콜 등)의 이력이 있는 제품의 경우, 「제품안전기본법」 제10조 및 제11조 등에 따라 유통이 금지돼야 하고, 구매자는 물건 수령 후 사용 일자에 상관없이 계약을 해제할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제10조제5항).

직거래 시 하자

- 거래 시점에서 당사자 상호 간에 물건을 확인하였다면 구매자는 계약을 해제할 수 없습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제11조제1항 본문).
  - 다만, 고지되지 않은 하자가 있는 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제11조제1항 단서).
- 거래 당시 구매자가 일반적으로 기대할 수 있는 품질에 비해 결함이 과도하거나, 물건의 정상적인 사용을 방해하는 중대한 하자에 해당할 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제11조제2항).

택배거래 시 하자

- 판매자가 택배 발송 전 물건의 일반적인 상태에 대해 구매자에게 고지한 경우, 이외의 물품 하자에 대해 구매자가 입증해야 합니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제12조제1항).
- 판매자가 택배 발송 전 물건의 하자 여부를 정확히 확인하기 어려운 하자가 물품을 정상적으로 사용하기 어려운 정도인 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제12조제2항).
- 미개봉 새 상품에 대한 거래라고 할지라도 완전한 물건의 이행에 대한 입증은 판매자가 해야 합니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제12조제3항).
- 배송 중 파손은 택배사(운송인)의 과실책임이므로, 판매자와 택배사(운송인) 사이에 책임이 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제12조제4항).
- 구매자가 구매확정을 해도, 물건의 하자에 대해서는 판매자에게 책임이 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』

제12조제5항 본문).

▹ 다만, 판매자가 물건의 하자에 대해 구매자가 알았거나, 알 수 있었다는 점을 입증하면 책임이 없습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제12조제5항 단서).

▪ 판매자가 물건을 발송하지 않은 경우에는 판매자에게 이행 지체의 책임이 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제12조제6항).

▪ 구매자가 물건 수령 후 입금을 지연하고 있는 경우에는 구매자에게 이행 지체의 책임이 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 제12조제7항).

3.1.3. 중고거래 피해자 지원

중고거래 피해자 지원하기

피해자 지원

▪ 중고거래 과정에서 사기, 물품 미배송, 대금 미반환, 허위·과장 광고 등 피해를 입은 경우, 피해자는 대한법률구조공단을 통해 법률상담과 민사소송 등 법률지원을 받을 수 있습니다.

▪ 대한법률구조공단은 법률적 구제가 필요하고 법률구조 요건에 해당되는 경우 중고거래 피해자에 대해서도 지원하고 있습니다(「법률구조법」 제1조 및 제2조).

피해자 무료상담·민사소송 지원

▪ 중고거래 피해자는 대한법률구조공단에서 해당 피해 사건의 법률분쟁에 관한 내용 등을 상담 받을 수 있습니다(「법률구조법」 제21조의2, 제22조 및 「법률구조사건 처리규칙」 제50조).

▪ 법률상담은 면접, 서신, 전화, 사이버상담 등의 방법으로 실시합니다(「법률구조법」 제22조 및 「법률구조사건 처리규칙」 제52조제1항).

※ 대한법률구조공단 법률상담 안내

- 면접상담: 예약 후 대한법률구조공단 사무실 방문
- 전화 및 채팅상담: ☎132 / 챗봇 홈페이지
- 화상상담: 예약 후 상담
- 사이버상담: 대한법률구조공단(https://www.klac.or.kr)

※ 법률구조 처리절차

<민사, 가사사건 등 처리절차도>



<출처: 대한법률구조공단(https://www.klac.or.kr)-법률구조-법률구조 안내-개요 및 절차 참조>

※ 그 밖에 무료 법률구조 신청 및 절차 등에 대한 자세한 내용은 <대한법률구조공단 홈페이지(https://www.klac.or.kr)>에서 확인할 수 있습니다.

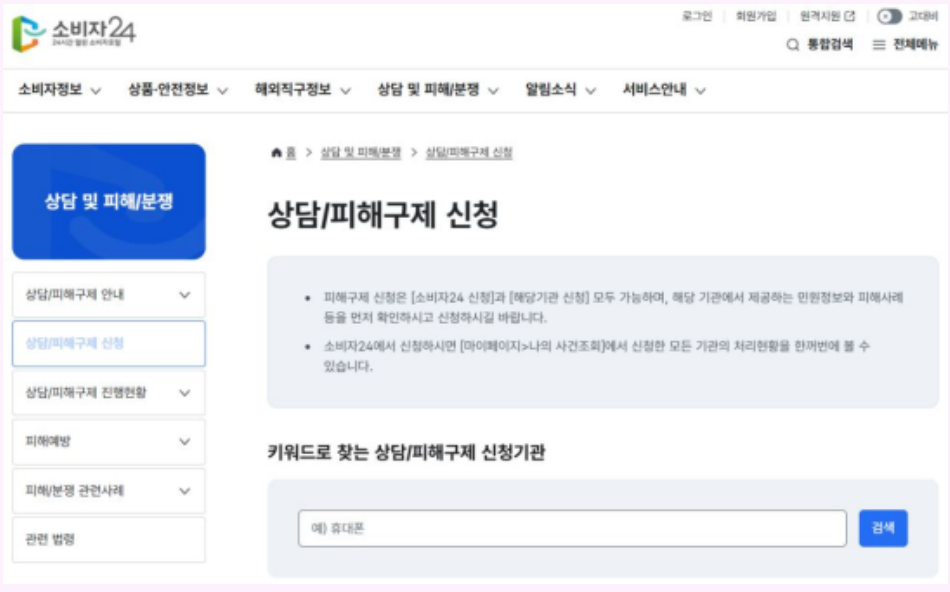
상담센터 이용하기

소비자24 이용

▪ 중고거래 과정에서 피해를 입은 경우 소비자24 홈페이지를 통해 피해구제 절차에 대한 안내를 받고 필요한 경우 피해구제 또는 분쟁조정을 신청할 수 있습니다[소비자24(https://www.consumer.go.kr) 참조].

▪ 소비자24를 통해 접수된 중고거래 피해는 “한국소비자원”의 분쟁조정 절차로 연계되어 환불, 교환, 배상 등의 피해구제를 받을 수 있습니다[소비자24(https://www.consumer.go.kr) 참조].

<소비자24 중고거래 피해자 상담/피해구제 신청 화면>



<출처: 소비자24(https://www.consumer.go.kr)-상담 및 피해/분쟁-상담/피해구제 신청 참조>

소비자상담센터 이용

▪ 소비자상담센터는 물품이나 서비스 이용 과정에서 발생한 소비자 피해와 분쟁에 대해 상담과 해결방법을 안내하고 있으며, 계약 해지, 환불 지연, 허위·과장 광고, 청약철회, 하자 분쟁 등 중고거래에서 발생하는 문제에 대해 도움을 받을 수 있습니다[1372 소비자상담센터(https://www.ccn.go.kr) 참조].

<1372 소비자상담센터 상담신청 화면>



<출처: 1372 소비자상담센터(https://www.ccn.go.kr) 참조>

▪ 중고거래 시 주요 불만유형 및 사례는 다음과 같습니다(한국소비자원, 『중고거래 플랫폼 소비자문제 실태조사』, 13~14쪽 참조).

주요유형	주요 사례 내용
고지한 정보와 상이한 상품상태	-소비자 A씨는(남, 40대) 중고거래 플랫폼을 통해 중고 노트북을 구매함. 구매 전 판매자는 2017년식 노트북이라고 하였으나 노트북을 받아 확인해보니 2015년식임을 알게 되어 판매자에게 이의제기하며 환불을 요청하였으나 거절당함.
주문취소 시 환불거부 관련	-소비자 B씨(남, 불명)는 중고거래 플랫폼을 통해 자동차용 라이트를 구입하고 대금을 입금하였는데, 라이트가 필요 없어져 판매자에게 배송을 거부하고 환불을 요청하였으나, 판매자가 환불을 거부하였음.
구매 후 미배송	-소비자 C씨(여, 50대)는 중고거래 플랫폼을 통해 헤어드라이어를 구매하였는데, 직거래가 아닌 택배거래를 하면 할인해주겠다는 판매자의 말에 물품 대금을 입금하였음. 그러나 입금 후 판매자와의 연락이 두절되었으며 물품도 수령하지 못하여 소비자 C씨는 경찰서 사이버수사대에 해당 판매자를 신고하였음.
거래대금 지급 지연	-소비자 D씨(남, 20대)는 중고거래 플랫폼을 통해 물건을 구매하고 판매자와 협의하여 반품처리를 하기로 하였는데, 판매자가 물품을 받은 후에도 환불처리를 해주지 않아, 경찰서에 판매자를 신고하였음.
안전결제 사기	-소비자 G씨(여, 30대)는 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 입금하였는데, 이후로 판매자 연락이 두절되었음.
미성년자 거래	-소비자 H씨(여, 40대)는 자녀가 중고거래 플랫폼을 통해 휴대폰을 구매하고 570,000원을 결제한 것을 이틀 후 알게 되어 판매자에게 미성년자 거래임을 알리고 계약취소를 요청하였으나 판매자가 계약취소를 거부함.

온라인피해 365센터 이용

▪ 중고거래 과정에서 온라인 피해가 발생한 경우, 피해자는 “온라인피해 365센터”를 통해 상담과 구제 절차에 대한 안내를 받을 수 있습니다[온라인피해 365센터(https://www.helpos.kr) 참조].

▪ 온라인피해 365센터는 온라인 거래로 인한 소비자 피해를 대상으로 상담·신고·구제 경로를 원스톱으로 안내하고, 접수된 피해는 사건의 성격에 따라 소비자 피해구제나 분쟁조정 절차로 연계되거나, 민사 또는 형사 절차 등 다른 법적 구제수단에 대한 안내를 받을 수 있습니다[온라인피해 365센터(https://www.helpos.kr) 참조].

<온라인피해 365센터 상담신청 화면>



<출처: 온라인피해 365센터(https://www.helpos.kr) 참조>

※ 온라인피해 365센터 상담 신청방법

- 전화 상담: ☎142-235
- 카카오톡 상담: 온라인서비스피해상담센터 채널추가 후 상담
- 온라인상담: 온라인피해 365센터(https://www.helpos.kr)

3.2. 중고거래 분쟁 해결하기

3.2.1. 플랫폼을 통한 분쟁 해결

플랫폼을 통한 분쟁 해결하기

거래 당사자 간 해결

▪ 플랫폼을 통한 중고거래에서 분쟁이 발생한 경우에는 먼저 거래 당사자 간의 협의를 통해 분쟁을 해결해야 합니다.

▪ 거래 당사자 간의 협의는 당사자가 환불, 교환, 대금 반환 등 해결 방안을 스스로 합의하여 분쟁을 해결하는 방식으로, 법률에 특별한 규정이 없는 한 당사자의 의사에 따라 법률관계를 형성할 수 있습니다(「민법」 제105조).

▪ 거래 당사자 간의 협의로 계약이 해제되거나 해제에 관한 합의가 이루어진 경우에는 거래 당사자는 원상회복을 해야 하고, 물건의 하자로 인한 계약해제의 경우 배송비는 판매자가 부담해야 합니다(과학기술정보통신부·공정거래위원회, 『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제13조제1항 및 제2항).

※ 거래 당사자 간 분쟁 조정 시에는 다음의 기준을 참고하여 조정을 진행할 수 있습니다(과학기술정보통신부·공정거래위원회, 『개인 간 거래 분쟁조정의 원칙』).

구분	내용
1. 입증책임의 원칙	당사자 주장의 입증책임은 주장 당사자가 부담
2. 증거 기반 조정의 원칙	당사자가 입증한 주장에 따라 조정안을 제시함이 원칙(정황증거 또는 추정 등은 배제)
3. 관련성 원칙	사적 감정, 불필요한 인신 공격 등 당사자의 부적절한 주장은 배척
4. 합의 간주의 원칙	양 당사자가 물건의 하자에 대하여 서로 알고 있는 사실에 관하여는 하자의 정도에 대해 합의한 것으로 봄
5. 시간 경과 후 입증책임의 원칙	당사자 간 거래 후 상당한 기간이 지나 하자를 주장할 경우에는 구매자가 거래 이전의 물품 하자임을 명백히 증명할 수 있어야 함
6. 판매자 귀책시 비용부담의 원칙	물건의 하자로 인한 계약 해제가 명확한 경우, ① 반품 택배비, ② 안전결제 수수료, ③ 기타 원상회복에 필요한 비용은 판매자가 부담
7. 거래 특성 반영의 원칙	새 상품 거래, 중고거래 등의 거래 특성을 반영하여 하자 정도, 환불금액 등을 판단

Q.판매자가 미리 물건의 하자 사실을 고지했다면 계약을 해제할 수 없나요?

A. 과학기술정보통신부·공정거래위원회에서 마련한 『개인 간 거래 분쟁해결기준』에 따르면, 판매자가 명확하게 하자 사실을 고지하였을 경우 판매자는 면책되는 것이 원칙입니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제10조제2항 본문).

다만, 고지된 하자가 구체적이지 않고 실제 하자가 고지보다 심각하여 구매 목적을 달성할 수 없을 경우에는 계약 해제가 가능하고, 게시글 내용이 명확하지 않아 실제 물건의 차이가 구매자가 예상하지 못할 정도의 중대한 하자인 경우에도 계약을 해제할 수 있습니다(『개인 간 거래 분쟁해결기준』 별표 1 제10조제2항 단서).

※ 과학기술정보통신부·공정거래위원회의 『20개 분쟁 유형별 해결기준』에서 정보제공 단계, 거래 단계(직거래, 택배거래), 계약해제 단계 등 각 거래 단계에 따른 분쟁 해결기준에 대해 도움을 받을 수 있습니다.

플랫폼별 분쟁해결 절차 이용

▪ 거래 당사자 간 협의가 어려운 경우에는 중고거래 플랫폼의 분쟁조정 절차를 통해 해결할 수 있습니다.

※ 당근마켓 분쟁조정 절차(예시)



① 분쟁조정 신청서 제출: 분쟁이 발생한 이용자(신청인)가 분쟁조정센터에 접수

② 사실관계 확인서 제출: 상대방(피신청인)은 분쟁에 대한 정확한 사실관계 확인을 위해 확인서 작성

③ 분쟁 내용 검토: 분쟁조정센터에서 제출한 내용을 검토하고, 증빙서류 요청

④ 조정안 발송: 양측의 의견을 바탕으로 원만한 해결을 위한 조정안 제시

⑤ 수락(합의 종료): 조정안을 수락하거나 당사자 간 합의된 경우 절차 종료

⑥ 거부(조정 종료): 조정안을 거부하는 경우 절차 종료(전자문서·전자거래분쟁조정위원회 안내)

<출처: 당근마켓(https://www.daangn.com)-고객센터-당근의 분쟁조정 절차 소개 참조>

※ 그 밖에 플랫폼별 분쟁조정 절차에 대한 자세한 내용은 고객센터 등을 통해 확인할 수 있습니다.

플랫폼별 위반행위 시 제재

위반 시 제재

▪ 중고거래 플랫폼별 위반행위 시 제재 기준은 다음과 같습니다[당근마켓(https://www.daangn.com), 번개장터(https://m.bunjang.co.kr), 중고나라(https://web.joongna.com) 고객센터 참조].

구분	당근마켓	중고나라	번개장터
경미한 위반	경고, 게시글 삭제	경고, 게시글 삭제	경고, 게시글 삭제
비매너·운영정책 위반	기능제한(채팅, 글쓰기)	경고 누적	경고, 기능 제한
허위·과장 게시	게시글 삭제, 이용 제한	계정 이용 제한	분쟁조정, 이용 제한
연락두절·거래 미이행	계정 이용 제한	계정 이용 제한	분쟁 조정 후 제한
외부 채널 유도	장기 이용 제한 가능	사기 의심으로 제한	이용 제한
금지 품목 거래	게시 삭제, 계정 제한	게시 삭제, 활동 제한	게시 삭제, 계정 제한
사기·사기 의심	장기·영구 이용 제한	계정 정지	장기·영구 이용 제한
반복·악의적 위반	영구 이용 제한	계정 정지	영구 이용 제한
제재 기간	고정 기준 없음 (사안별 결정)	경고 누적 기준 운영	고정 기준 없음 (사안별 결정)
이의제기	고객센터 가능	30일 이내 가능	고객센터 가능

3.2.2. 전자문서·전자거래분쟁조정위원회를 통한 분쟁 해결

전자문서·전자거래분쟁조정위원회

전자문서·전자거래분쟁조정위원회의 설치

▪ 전자문서 및 전자거래에 관한 분쟁을 조정하기 위해 전자문서·전자거래분쟁조정위원회가 설치·운영되고 있습니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제32조제1항).

> Q. 중고거래와 관련된 분쟁도 “전자문서·전자거래분쟁조정위원회”를 통해 조정을 신청할 수 있나요?
>
> A. “전자문서”란 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성·변환되거나 송신·수신 또는 저장된 정보를 말하며, 재화나 용역을 거래할 때 그 전부 또는 일부가 이와 같은 전자문서 등 전자적 방식으로 처리되는 거래를 “전자거래”라고 합니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호 및 제5호).
>
> 대부분의 중고거래는 플랫폼을 통해 이루어지면서 전자문서를 생성하고, 전자적인 방식으로 결제가 진행되므로, “전자문서·전자거래분쟁조정위원회”를 통해 분쟁조정을 받을 수 있습니다.

분쟁조정 절차

조정 신청

▪ 중고거래 피해의 구제와 분쟁의 조정을 받으려는 자는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있습니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제33조제1항 본문).

<분쟁조정 신청 및 상담>

- 인터넷 신청: 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 홈페이지(https://usr.ecmc.or.kr)
- 한국인터넷진흥원 방문/우편 신청 등 가능
- 분쟁조정 상담: ☎ 118

※ 분쟁조정의 거부 및 중지

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회는 다음 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정을 거부할 수 있습니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제34조의2제1항).
  - · 다른 법률에 따라 분쟁조정이 완료된 경우
  - · 사건의 성질상 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에서 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).

합의권고

▪ 전자문서·전자거래분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 지체 없이 분쟁당사자에게 그 내용을 통지하고 조정 전에 합의를 권고할 수 있습니다(「전자문서 및 전자거래 기본법 시행령」 제20조제2항).

조정신청 회부 및 조정안 작성

▪ 위에 따른 합의가 이루어지지 않으면 담당 조정부가 지정되고, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 회부됩니다(「전자문서 및 전자거래 기본법 시행령」 제20조제3항).

▪ 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 또는 조정부는 분쟁조정 신청을 받은 날부터 45일 이내에 조정안을 작성하여 분쟁당사자에게 권고해야 합니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제33조제4항 본문).

조정안 수락

▪ 위에 따른 권고를 받은 당사자는 권고를 받은 날로부터 15일 이내에 조정안에 대한 동의 여부를 위원회 또는 조정부에 알려야 하며, 이 경우 15일 이내에 의사표시가 없는 때에는 수락한 것으로 봅니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제33조제6항).

<분쟁조정절차 개요도>



<출처: 전자문서·전자거래분쟁조정위원회(https://usr.ecmc.or.kr)-분쟁조정 안내-조정절차개요도 참조>

분쟁조정의 효력

조정의 성립

▪ 조정은 다음의 어느 하나의 경우에 성립합니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제35조제1항).

- 조정안에 대해 당사자가 동의한 경우
- 당사자가 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 조정합의서를 제출한 경우

▪ 전자문서·전자거래분쟁조정위원회는 위에 따라 조정이 성립한 경우에는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회의 위원장과 각 당사자가 기명·날인한 조정조서를 당사자에게 보내야 합니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제35조제2항).

조정의 효력

▪ 조정조서는 「민사소송법」에 따른 재판상 화해와 동일한 효력을 갖습니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제35조제3항).

※ 그 밖에 중고거래 분쟁조정에 대한 자세한 내용은 <전자문서·전자거래분쟁조정위원회

홈페이지(https://usr.ecmc.or.kr)>에서 확인할 수 있습니다.

3.2.3. 소송을 통한 해결

소액사건 심판을 통한 해결하기

"소액사건 심판"이란?

▪ "소액사건 심판"이란 분쟁금액이 소액인 민사사건을 신속하게 처리하기 위해 재판절차를 모두 밟지 않는 간이절차 방식의 소송을 말하며(「소액사건심판법」 제1조 참조), 중고거래로 금전 피해를 입은 경우 이 제도를 이용할 수 있습니다.

▪ 분쟁금액이 3,000만원 이하인 금전이나 그밖에 동일한 종류의 것으로 대체될 수 있는 대체물이나 유가증권의 지급을 목적으로 하는 제1심의 민사사건을 대상으로 합니다(「소액사건심판규칙」 제1조의2제1항 본문).

▪ 총 분쟁금액이 3,000만원이 넘는 사건에 대해 이를 분할해서 청구하는 것은 인정되지 않습니다(「소액사건심판법」 제5조의2제1항).

소액사건심판의 절차

▪ 소액사건심판을 원하는 당사자 또는 당사자의 배우자·직계혈족·형제자매는 서면이나 말로 소액사건심판을 제기할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제8조제1항 및 「소액사건심판규칙」 제3조제1항).

▪ 소송이 제기되면 법원은 피고에게 소장 부본이나 제소조서등본 등을 첨부해서 원고의 청구취지대로 이행할 것을 권고할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제5조의3제1항 본문).

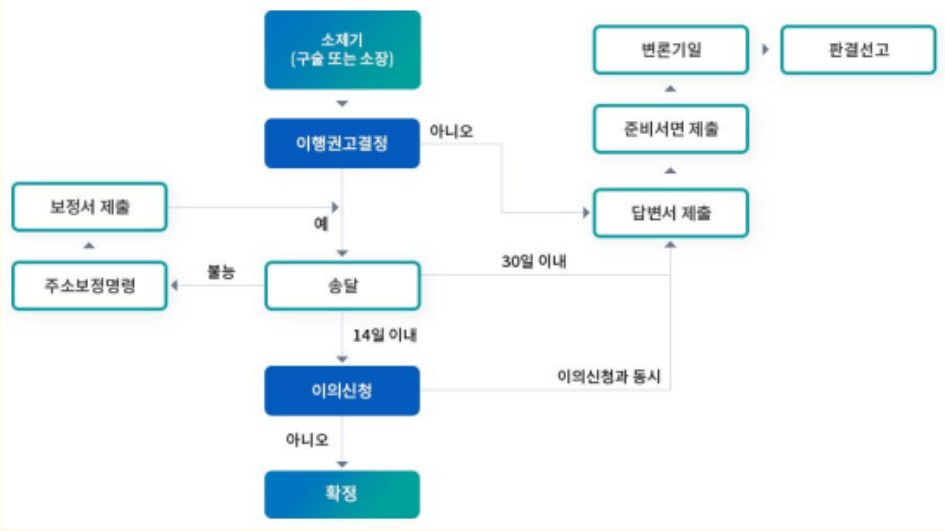
▪ 이행권고를 받은 피고가 2주 이내에 이의신청을 하면, 변론기일을 정해 소액사건심판절차가 진행되고, 다음의 내용에 해당하는 경우에는 확정판결과 같은 효력을 가집니다(「소액사건심판법」 제5조의4제1항, 제3항 및 제5조의7제1항).

- 피고가 「소액사건심판법」 제5조의4제1항 본문의 기간 내에 이의신청을 하지 않은 경우
- 이의신청에 대한 각하결정이 확정된 경우
- 이의신청이 취하된 경우

▪ 변론은 보통 1회로 진행되며, 변론기일에 판사는 증인을 신문합니다. 이때 판사가 상당하다고 인정하는 경우 증인 또는 감정인의 신문에 갈음하여 서면을 제출하게 할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제7조제2항, 제10조제2항 본문, 제3항 및 「소액사건심판규칙」 제6조제1항).

▪ 변론이 끝나면 판결이 즉시 선고될 수 있습니다(「소액사건심판법」 제11조의2제1항).

<소액사건심판 절차도>



<출처: 대한민국 법원 전자소송포털(https://ecfs.scourt.go.kr)-사건유형별 절차안내-민사-소액사건심판 참조>

※ 그 밖에 소액사건심판에 관한 자세한 내용은 이 사이트의 『소액사건재판』 콘텐츠에서 확인할 수 있습니다.

민사소송을 통한 해결하기

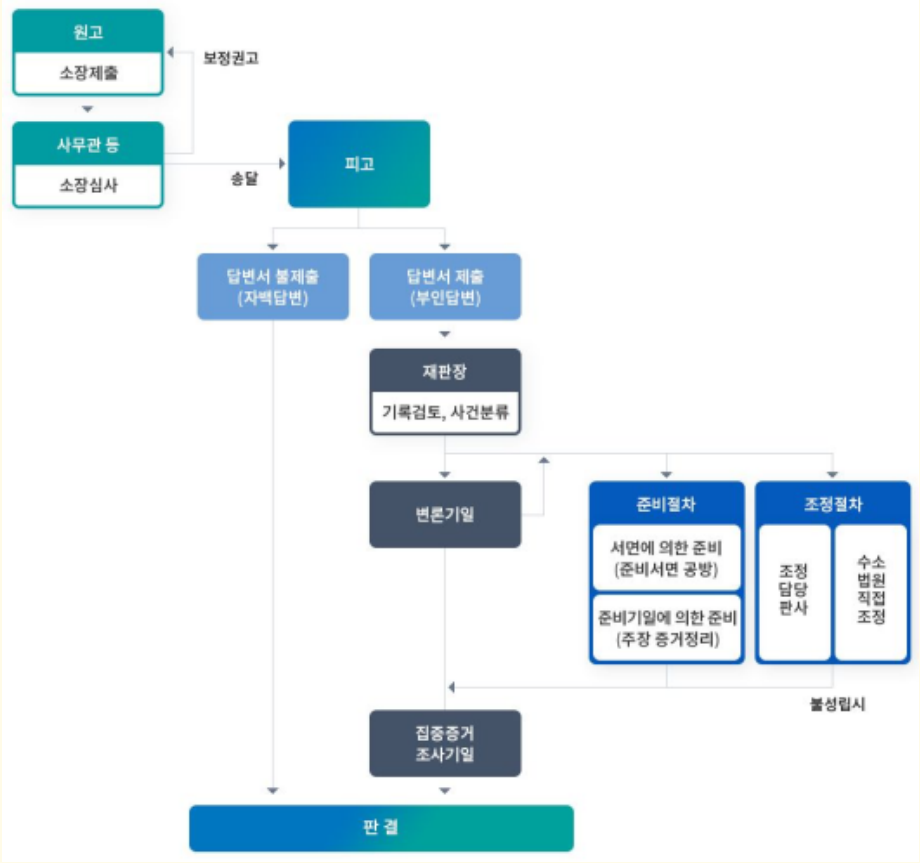
"민사소송"이란?

▪ "민사소송"은 민법·상법 등 사법(私法)에 의하여 규율되는 대등한 주체 사이의 신분상 또는 경제상 생활관계에 관한 사건을 말하며, 중고거래로 피해를 입은 경우 금전반환 청구 또는 손해배상 청구 등을 할 수 있습니다[대한민국 법원 전자소송포털(https://ecfs.scourt.go.kr)-사건유형별 절차안내-민사-소액사건심판 참조].

민사소송의 절차

▪ 민사소송의 절차는 다음과 같습니다[대한민국 법원 전자소송포털(https://ecfs.scourt.go.kr)-사건유형별 절차안내-민사-민사소송의 진행 참조].

<민사소송 절차도>



<출처: 대한민국 법원 전자소송포털(https://ecfs.scourt.go.kr)-사건유형별 절차안내-민사-민사소송의 개요 참조>

민사소송의 효력

▪ 판결에 패소한 당사자가 이의를 제기하지 않으면 판결이 확정됩니다.

▪ 판결에 이의가 있는 경우에는 판결일부터 2주 이내에 법원에 항소장을 제출할 수 있습니다(「민사소송법」 제396조 및 제408조).

※ 민사소송을 통한 해결(예시)

1. 미배송·계약불이행: 대금반환청구

- 중고거래에서 구매자가 대금을 지급하였음에도 판매자가 약정한 물품을 배송하지 않거나 정당한 사유 없이 계약을 이행하지 않는 경우, 이는 채무불이행에 해당합니다(「민법」 제390조).

- 구매자는 판매자에게 상당한 기간을 정하여 이행을 촉구할 수 있으며, 그 기간 내에도 이행하지 않으면 계약을 해제할 수 있습니다(「민법」 제544조 본문).

- 계약이 해제되면 계약은 처음부터 효력을 상실하고, 당사자는 원상회복의무를 부담하게 되며(「민법」 제548조제1항), 판매자가 물품 등을 배송하지 않은 경우 구매자가 반환할 물품이 없으므로 판매자는 지급받은 대금을 전액 반환해야 합니다.

  · 이 경우 판매자가 보유한 대금은 법률상 원인 없는 이익에 해당하므로, 구매자는 대금반환을 청구할 수 있습니다(「민법」 제741조).

2. 허위·과장, 하자 은폐로 손해 발생: 손해배상청구

- 중고거래에서 판매자가 물품의 상태에 대해 허위·과장된 설명을 하거나, 중요한 하자를 알고도 이를 고지하지 않은 경우에는 계약상 의무를 위반한 것으로서 채무불이행에 해당할 수 있고, 손해가 발생한 경우 구매자는 손해배상을 청구할 수 있습니다(「민법」 제390조).

- 판매자가 고의 또는 과실로 허위 사실을 알리거나 중요한 사실을 숨겨 구매자를 속인 경우 이는 사기죄에 해당하여 형사처벌을 받을 수 있고, 동시에 불법행위가 성립될 수 있습니다. 이 경우 구매자는 발생한 재산상에 손해에 대해 손해배상을 청구할 수 있습니다(「민법」 제750조).

※ 그 밖에 민사소송에 관한 자세한 내용은 이 사이트의 『나홀로 민사소송』 콘텐츠에서 확인할 수 있습니다.