인터넷 쇼핑



법제처

찾기쉬운 생활법령정보

찾기쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령정보는 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 생활법령정보'에서 제공하는 생활법령정보는 누구에게나 개방되어 있으며, 영리목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령정보(https://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 생활법령정보' 에서 제공하는 생활법령정보 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

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

[인터넷 쇼핑]

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」은 전자상거래 또는 통신판매를 통해 재화나 용역을 구매한 소비자의 청약철회권 및 계약해제권, 사업자에 대한 규제 등을 규정함으로써 전자상거래 또는 통신판매거래에서의 소비자권익을 보호하고 있습니다.

이에 이 콘텐츠는 전자상거래, 회원가입, 택배, 교환, 환불, 반품, 소비자 분쟁 등 인터넷 쇼핑에 필요한 사항에 관한 법령정보를 알기 쉽게 제공합니다.

인터넷 쇼핑 1
1. 개요 4
1.1. "인터넷 쇼핑"이란? 4
1.1.1. 인터넷 쇼핑의 개념 4
1.1.2. 인터넷 쇼핑의 유형 6
2. 물건 구입하기 10
2.1. 회원가입하기 10
2.1.1. 개인정보 이용 10
2.2. 물품 구입하기 13
2.2.1. 물품 구매계약 13
2.3. 결제하기 16
2.3.1. 결제서비스 이용 16
3. 배송받기 20
3.1. 택배 받기 20
3.1.1. 택배 수령 20
3.1.2. 택배 사고 처리 21
4. 반품 및 환불하기 27
4.1. 반품·환불 27
4.1.2. 반품 및 환불 27
4.2. 분쟁해결 하기 33
4.2.1. 소비자 분쟁해결 33

1. 개요

1.1. "인터넷 쇼핑"이란?

1.1.1. 인터넷 쇼핑의 개념

인터넷 쇼핑

※ 인터넷 쇼핑은 전자문서로 거래가 되는 전자상거래이면서 비대면으로 청약을 받아 판매하므로 통신판매에 해당합니다. 예를 들어 TV홈쇼핑과 카달로그 쇼핑은 통신판매이지만 전자상거래로 볼 수 없습니다. 이 콘텐츠는 전자상거래이면서 통신판매에 해당하는 인터넷 쇼핑에 대해 살펴볼 것입니다.

전자상거래

"전자상거래"란 재화 또는 용역(이하 "재화 등"이라 함)을 거래할 때 그 전부 또는 일부가 전자문서 등 전자적 방식으로 거래하는 행위를 말합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제1호 및 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호).

통신판매

"통신판매"란 우편·전기통신, 그 밖에 다음의 방법으로 재화 등의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역을 판매하는 것을 말합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제2호 본문 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제2조).

광고물·광고시설물·전단지·방송·신문 및 잡지 등을 이용하는 방법

판매자와 직접 대면하지 않고 우편환·우편대체·지로 및 계좌이체 등을 이용하는 방법

※ 통신판매 해당 여부

(1) A는 인터넷상의 사이버몰에서 B의 제품광고를 본 후, B의 상점을 직접 방문하여 제품을 구입한 경우

⇒ 이는 판매에 관한 정보의 제공이 비대면으로 이루어진 것일 뿐 청약이 비대면으로 이루어진 것이 아니므로 **통신판매에 해당하지 않습니다**[「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」Ⅱ, 2, 가, (1)].

(2) 사업자 C는 음식점 D의 음식을 저렴한 가격에 제공받을 수 있도록 금액이나 수량이 기재된 증표(이하 '이용권'이라 함)를 자신이 운영하는 사이버몰에서 판매한 경우

⇒ 사업자 C는 비대면으로 이용권에 관한 정보를 제공하고 청약을 받아 재화 등의 이용권을 판매하고 있으므로 **통신판매에 해당합니다**[「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ, 2, 가, (2)].

그러나 전화를 사용해서 소비자의 응답을 유도하고 대화함으로써 청약을 받거나 계약을 체결하는 전화권유판매는 제외됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제2호 단서 및 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호).

판매제한물품
Q. 인터넷쇼핑몰에서 담배나 술을 구입할 수 있나요? A. 담배는 관할 시장·군수·구청장으로부터 소매인 지정을 받은 자만이 판매할 수 있는데, 지정을 받은 소매인이라 하더라도 인터넷쇼핑몰을 통해서는 판매할 수 없습니다(「담배사업법」 제12조제2항 및 제4항). 이를 위반하면 500만원 이하의 벌금에 처해집니다(「담배사업법」 제27조의3제1호). 주류의 인터넷 판매는 지정된 판매 홈페이지에서 실수요자를 대상으로 상품의 정보를 홍보하고 구입신청 및 결제를 받아 상품을 인도해야 합니다(「주류의 통신판매에 관한 명령위임 고시」 제4조). ※ 그 밖에 인터넷쇼핑몰의 판매제한물품에 대한 자세한 내용은 이 사이트 『온라인 쇼핑몰 창업·운영』의 <온라인 쇼핑몰 운영 상품 등록 및 판매 전 준비 판매 가능 여부 확인>에서 확인하실 수 있습니다.

인터넷 쇼핑 관련 법령

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」은 전자상거래와 통신판매거래의 성립과 소비자의 청약철회, 계약해제 및 사업자에 대한 규제 등 전자상거래 및 통신판매에 관한 일반적인 사항을 규정해서 전자상거래 및 통신판매거래를 하는 소비자의 권익을 보호하고 있습니다. 이를 위해서 소비자에 관한 정보 이용, 통신판매업자의 신고, 청약확인, 청약철회, 통신판매업자의 금지행위, 소비자피해보상보험계약 등에 관한 사항을 정하고 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제1조).

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 개인정보 보호를 위해 정보통신서비스제공자에게 이용자 개인정보의 수집·이용·제공·관리 또는 파기 시 이행해야 하는 각종 의무를 부과하고 있으며, 정보통신망 이용자에게 개인정보 관리권을 보장하는 동시에 타인의 사생활이나 명예를 훼손할 수 있는 불법정보의 유통을 금지하고 있습니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제1조 참조).

「전자문서 및 전자거래 기본법」

「전자문서 및 전자거래 기본법」은 전자문서 및 전자거래의 법률관계를 명확히 하고 전자문서 및 전자거래의 안전성과 신뢰성을 확보하며 그 이용을 촉진할 수 있는 기반을 조성함을 목적으로 합니다(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제1조).

「소비자기본법」

「소비자기본법」은 소비자의 위해를 사전에 예방하고, 소비자 문제가 발생한 경우에 이를 해결함으로써 소비자의 이익 증진과 소비생활의 향상 및 국민경제에 이바지할 것을 목적으로 하는데, 이를 위해서 리콜, 국가 및

지방자치단체가 운영하는 소비자피해구제기구, 소비자단체 및 소비자단체협의체, 한국소비자원의 합의권고·분쟁조정 및 소비자단체소송에 관한 사항을 규정하고 있습니다(「소비자기본법」 제1조 참조).

「약관의 규제에 관한 법률」

「약관의 규제에 관한 법률」은 사업자가 그 거래상의 지위를 남용하여 불공정한 내용의 약관(約款)을 작성하여 거래에 사용하는 것을 방지하고 불공정한 내용의 약관을 규제함으로써 건전한 거래질서 확립을 목적으로 합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제1조).

1.1.2. 인터넷 쇼핑의 유형

인터넷쇼핑몰

인터넷쇼핑몰의 일반적 의미

"인터넷쇼핑몰"이란 인터넷을 통해 상품을 판매할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말하는데, 사이버몰이라고도 합니다.

통신판매중개

"통신판매중개"란 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화 등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말함)의 이용을 허락하거나 자신의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 그 광고수단에 자신의 이름을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제4호).

포털사이트 등에서 단순히 띠(배너)를 게시하고 동 띠를 클릭하는 경우 다른 사이트로 이동하여 거래가 이루어지는 경우에는 띠를 게시한 사이트에서 통신판매에 필요한 절차의 중요한 일부가 수행된 것이 아니므로 띠가 게시된 사이트를 운영하는 사업자를 통신판매중개자라고 할 수 없습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」Ⅱ, 2, 사).

그러나 포털사이트 등에서 띠를 통하여 이동한 사이트가 해당 포털사이트 등과 전혀 다른 사이트임을 소비자가 명백히 인식할 수 있도록 충분히 조치하지 않아 소비자들이 해당 띠와 연결된 사이트가 당해 포털사이트 등에 의하여 운영되는 것이라고 신뢰할 수 있었던 경우에는, 당해 포털사이트 등을 운영하는 사업자는 통신판매중개자 또는 통신판매업자로서의 책임을 집니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ, 2, 사).

통신판매에 관한 거래과정에서 다음의 업무를 수행하는 통신판매중개업자는 통신판매업자가 해당 의무를 이행하지 않는 경우에는 이를 대신하여 이행해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제20조의3).

통신판매중개업자가 청약의 접수를 받는 경우

√ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제2항제5호에 따른 정보의 제공

√ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제14조제1항에 따른 청약의 확인

√ 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」으로 정하는 사항

통신판매중개업자가 재화 등의 대금을 지급받는 경우

√ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제7조에 따른 조작 실수 등의 방지

√ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제8조에 따른 전자적 대금지급의 신뢰 확보

√ 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」으로 정하는 사항

소셜커머스

소셜커머스의 일반적 의미

소셜커머스는 사업자가 자신의 사이버몰에서 재화 등을 제공받을 수 있는 이용권에 관한 정보를 제공하고 청약을 받아 판매하는 것을 말합니다.

예를 들어, 사업자 C가 음식점 D의 음식을 저렴한 가격에 제공받을 수 있도록 금액이나 수량이 기재된 증표(이하 '이용권'이라 함)를 자신이 운영하는 사이버몰에서 판매하는 것을 말합니다[「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ, 2, 가, (2)].

소셜커머스는 비대면으로 이용권에 관한 정보를 제공하고 청약을 받아 재화 등의 이용권을 판매하고 있으므로 통신판매에 해당합니다[「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ, 2, 가, (2)].

소셜커머스 사업자에 대한 권고사항

사업자는 재화 등을 할인하여 판매할 경우 재화 등의 판매에 관한 정보를 제공하는 사이버몰의 화면에 할인율 산정의 기준이 되는 가격(종전거래가격, 시가 등)에 대한 정보, 할인율의 산정시점, 기준 가격에 영향을 미치는 재화 등의 특성(종일/주간/야간, 주중/주말 등), 추가비용 등을 표시해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅲ, 5, 가).

사업자는 유효기간이 있는 재화 등의 이용권을 판매하면서 전자우편주소, 휴대전화번호 등 소비자의 연락처 정보를 보유하고 있는 경우 유효기간이 만료되기 전 1회 이상 전자우편, 휴대전화단문메세지 등을 통하여 소비자에게 해당 이용권의 명칭, 유효기간 등을 알려 유효기간 내 이용권의 사용을 독려해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅲ, 5, 나).

소셜커머스 이용권의 유효기간
Q. 소셜커머스에서 구입한 쿠폰의 유효기간이 지났는데 사용할 수 없나요? A. 소셜커머스 쿠폰은 일정 수의 구매자가 유효기간 내에 쿠폰을 사용하는 것을 전제로 할인된 가격으로 판매되는 것이므로 원칙적으로는 유효기간 내에 사용해야 합니다. 그러나 유효기간 내에 사용하지 못한 소비자의 귀책을 고려하더라도 소비자가 지불한 경제적 대가에 상응하는 반대급부를 전혀 제공받을 수 없다는 것은 고객에게 부당하게 불리하게 됩니다. 소셜커머스 사업모델의 특수성, 프로모션 비용, 환불정책에 대한 사전고지 비용 등의 이유로 통상의 거래형태보다 많은 위약금 부과가 인정되더라도, 유사한 거래형태의 위약금과 비교했을 때 사용도 환불도 금지하는 위약금 100%부과는 사업자에게는 과다한 부당이득을 제공하는 반면, 고객에게는 부당하게 과다한 것입니다. <참조 : 공정거래위원회(http://www.ftc.go.kr)-소식·뉴스-소비자정책>

사업자는 재화 등의 이용권을 판매하면서 재화 등의 제공업체가 이용권을 구매한 소비자를 고의적으로 다른 일반 소비자와 차별하여 대우하지 않도록 조치해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅲ, 5, 다).

※ 위의 권고사항은 건전한 거래질서 확립 및 소비자의 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 내용이며, 사업자가 사용하는 약관이 권고사항보다 소비자에게 불리한 경우에 사업자는 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시 또는 고지해야 하며, 그러한 표시 또는 고지를 하지 않은 경우에는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조에 따른 시정조치의 대상이 됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 2).

해외구매대행

해외구매대행의 일반적 의미

해외구매대행은 사업자가 자신의 사이버몰에서 해외 사이버몰의 재화 등에 대한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 해외 사이버몰에서 해당 재화 등을 구입하여 소비자에게 배송하는 것을 말합니다.

해외구매대행은 비대면으로 해외 사이버몰의 재화 등에 관한 정보를 제공하고 청약을 받아 해당 재화 등을 판매하고 있으므로 통신판매에 해당합니다[「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ, 2, 가, (3)].

해외배송대행

해외배송대행의 일반적 의미

해외배송대행은 사업자가 자신의 사이버몰에서 해외 사이버몰의 재화 등의 배송 용역에 대한 정보를

제공하고 소비자의 청약을 받아 소비자가 해외 사이버몰에서 구매한 재화 등의 배송 용역을 제공하는 것을 말합니다.

해외배송대행은 비대면으로 해외 사이버몰의 재화 등의 배송 용역에 관한 정보를 제공하고 청약을 받아 해당 용역을 판매하고 있으므로 통신판매에 해당합니다[「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ, 2, 가, (4)].

가격비교사이트

가격비교사이트의 일반적 의미

가격비교사이트는 여러 쇼핑 사이트, 경매 사이트 등의 정보를 모아 상품의 가격과 정보 등을 제공하는 것을 말합니다.

가격비교사이트 사업자에 대한 권고사항

사업자는 다음과 같은 사항이 준수되어 소비자에게 정확한 가격비교 정보가 제공되도록 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅲ, 6, 가).

가격비교 정보를 이용하는 모든 소비자에게 별도의 조건(특정 신용카드 소지 여부 등)없이 동일하게 적용되는 가격을 근거로 가격비교 정보 제공

선택사항을 추가해야만 구매할 수 있는 재화 등의 가격은 해당 선택사항으로 인해 추가되는 금액이 포함된 가격을 근거로 가격비교 정보 제공

지역 또는 품목에 따라 배송비 또는 설치비가 추가되는 재화 등의 경우 재화 등의 가격과 함께 지역 또는 품목에 따른 배송비 또는 설치비를 알기 쉽게 별도로 표시

사업자는 가격비교 정보를 제공함에 있어 소비자 피해를 예방하기 위하여 다음과 같은 사항을 준수해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅲ, 6, 나).

가격, 판매량, 출시일자 등 재화 등의 노출 기준과 관련하여 해당 기준에 대한 정보를 소비자에게 알기 쉬운 방법으로 설명할 것

소비자가 가격비교 정보를 이용하여 재화 등을 선택했을 때, 해당 재화 등과 유사하나 가격은 더 비싼 재화 등으로 연결되는 등 소비자가 선택한 재화 등과 가격, 크기, 수량 등의 정보가 다른 재화 등으로 연결되어 소비자를 유인하는 기만적 거래를 방지할 수 있도록 조치할 것

※ 위의 권고사항은 건전한 거래질서 확립 및 소비자의 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 내용이며, 사업자가 사용하는 약관이 권고사항보다 소비자에게 불리한 경우에 사업자는 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시 또는 고지해야 하며, 그러한 표시 또는 고지를 하지 않은 경우에는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조에 따른 시정조치의 대상이 됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」Ⅰ, 2).

※ 해외직구에 대한 자세한 내용은 이 사이트 『해외직구』에서 확인할 수 있습니다.

2. 물건 구입하기

2.1. 회원가입하기

2.1.1. 개인정보 이용

회원 가입

개인정보 이용

인터넷쇼핑몰 등에서 물건을 구입하는 경우 회원가입을 하여 구입할 수도 있고, 인터넷쇼핑몰에 따라 비회원 구매도 가능합니다.

인터넷사이트에 회원가입을 하여 물품을 구입하는 경우에는 사이트에 표시된 개인정보취급방침을 확인해보고 회원가입을 하는 것이 좋습니다.

※ "개인정보"란

"개인정보"란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 다음 어느 하나에 해당하는 정보를 말합니다(「개인정보 보호법」 제2조제1호).

1. 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보
2. 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보. 이 경우 쉽게 결합할 수 있는지 여부는 다른 정보의 입수 가능성 등 개인을 알아보는 데 소요되는 시간, 비용, 기술 등을 합리적으로 고려하여야 함
3. 위 1. 또는 2.를 가명처리함으로써 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보

소비자에 관한 정보의 이용

개인정보의 수집·이용 시 동의

인터넷쇼핑몰 운영자는 이용자의 개인정보를 수집·이용하는 경우에는 다음의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 합니다. 다음의 어느 하나를 변경하려는 경우에도 이를 알리고 동의를 얻어야 합니다(「개인정보 보호법」 제15조제2항).

개인정보의 수집·이용 목적

수집하는 개인정보의 항목

개인정보의 보유 및 이용 기간

동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

인터넷쇼핑몰 운영자는 당초 수집 목적과 합리적으로 관련된 범위에서 이용자에게 불이익이 발생하는지 여부, 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 하였는지 여부 등을 고려하여 이용자의 동의 없이 개인정보를 이용할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제15조제3항).

위반 시 제재

이를 위반해서 인터넷쇼핑몰 운영자가 이용자의 동의를 받지 않고 개인정보를 수집·이용하면 전체 매출액의 100분의 3을 초과하지 않는 범위에서 과징금이 부과될 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제64조의2제1항 본문).

√ 다만, 매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 20억원을 초과하지 않는 범위에서 과징금이 부과될 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제64조의2제1항 단서).

※ 주민등록번호의 사용 제한

· 인터넷쇼핑몰 운영자는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없습니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2제1항).

√ 본인확인기관으로 지정받은 경우

√ 기간통신사업자로부터 이동통신서비스 등을 제공받아 재판매하는 전기통신사업자가 본인확인기관으로 지정받은 이동통신사업자의 본인확인업무 수행과 관련하여 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하는 경우

· 인터넷쇼핑몰 운영자는 이용자의 주민등록번호를 사용하지 않고 본인을 확인하는 방법(대체수단)을 제공해야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2제2항).

이를 위반하여 인터넷쇼핑몰 운영자가 주민등록번호를 수집·이용하거나 주민등록번호를 사용하지 않고 본인을 확인할 수 있는 방법(대체수단)을 제공하지 않는 경우에는 3천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제76조제1항제2호).

개인정보 이전의 통지

인터넷쇼핑몰 운영자가 영업의 전부 또는 일부의 양도·합병 등으로 그 이용자의 개인정보를 다른 사람에게 이전하는 경우에는 미리 다음의 사항을 서면, 전자우편, 팩스, 전화, 문자전송 또는 이에 상당하는 방법으로 이용자에게 알려야 합니다(「개인정보 보호법」 제27조제1항 및 「개인정보 보호법 시행령」 제29조제1항).

개인정보를 이전하려는 사실

개인정보를 이전받는 사람의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭)·주소·전화번호 및 그 밖의 연락처

이용자가 개인정보의 이전을 원하지 않는 경우 조치할 수 있는 방법과 절차

위반 시 제재

이를 위반하면 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「개인정보 보호법」 제75조제4항제6호).

개인정보 수집·이용·제공 등 동의의 철회

인터넷쇼핑몰 이용자는 인터넷쇼핑몰 운영자에 대하여 자신의 개인정보 처리의 정지를 요구하거나 개인정보 처리에 대한 동의를 철회할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제37조제1항 전단).

위반 시 제재

인터넷쇼핑몰 이용자의 개인정보의 동의 철회에도 파기 등 필요한 조치를 하지 않은 자는 3천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「개인정보 보호법」 제75조제2항제23호).

개인정보 관련 분쟁해결

개인정보 분쟁조정위원회

조정신청

개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자는 개인정보 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제43조제1항).

조정안의 작성

분쟁조정위원회에 분쟁조정이 신청되었을 때에는 당사자에게 그 내용이 제시되고 조정 전 합의를 권고받을 수 있습니다. 이 때 합의가 이루어지지 않으면 5명 이하의 위원으로 구성된 조정부에서 신청받은 날부터 60일(부득이한 사정이 있으면 연장 가능) 이내에 조정안을 작성하여 지체 없이 각 당사자에게 제시해야 합니다(「개인정보 보호법」 제40조제6항, 제44조제1항, 제46조 및 제47조제2항).

조정안을 제시받은 당사자가 제시받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 않으면 조정을 수락한 것으로 봅니다(「개인정보 보호법」 제47조제3항).

조정의 거부 및 중지

분쟁조정위원회는 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 않다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 그 조정을 거부할 수 있습니다. 이 경우 조정거부의 사유 등을 신청인에게 알려야 합니다(「개인정보 보호법」 제48조제1항).

분쟁조정위원회는 신청된 조정사건에 대한 처리절차를 진행하던 중에 한 쪽 당사자가 소를 제기하면 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자에게 알려야 합니다(「개인정보 보호법」 제48조제2항).

당사자가 조정내용을 수락한 경우(조정안을 제시받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 않아 수락한 것으로 보는 경우 포함) 분쟁조정위원회는 조정서를 작성하고, 분쟁조정위원회의 위원장과 각 당사자가 기명날인 또는 서명을 하면 조정의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖습니다(「개인정보 보호법」 제47조제4항 및 제5항).

※ 개인정보 분쟁조정위원회에 대한 분쟁조정 신청은 개인정보 포털(www.privacy.go.kr)에서 하실 수 있습니다.

개인정보 침해에 대한 손해배상청구

개인정보의 침해행위가 「민법」상 불법행위에 관한 손해배상책임의 요건을 충족하면 민사상 손해배상책임이 인정됩니다(「민법」 제750조 및 「개인정보 보호법」 제39조제1항 전단).

여기에서의 '손해'에는 재산적 손해와 정신적 손해(위자료)가 포함되는 것으로서, 일반적으로 손해금액은 당사자 간의 합의를 통하거나 법원의 판단에 따라 정해지게 됩니다.

이 경우 그 위반 행위의 고의 또는 과실에 대한 입증책임은 해당 인터넷쇼핑몰 운영자가 집니다. 즉, 인터넷쇼핑몰 운영자가 자신의 행위에 대해 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 못하면 이용자의 손해를 배상해야 합니다(「개인정보 보호법」 제39조제1항).

인터넷쇼핑몰 운영자의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손된 경우로서 이용자에게 손해가 발생한 때에는 법원은 정보통신서비스 제공자 등이 고의 또는 중대한 과실이 없음을 증명한 경우를 제외하고 그 손해액의 5배를 넘지 않는 범위에서 손해배상액을 정할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제39조제3항).

법원은 손해배상액을 정할 때에는 다음의 사항을 고려해야 합니다(「개인정보 보호법」 제39조제4항).

고의 또는 손해 발생의 우려를 인식한 정도

위반행위로 인하여 입은 피해 규모

위반행위로 인하여 개인정보처리자가 취득한 경제적 이익

위반행위에 따른 벌금 및 과징금

위반행위의 기간·횟수 등

개인정보처리자의 재산상태

개인정보처리자가 이용자의 개인정보 분실·도난·유출 후 해당 개인정보를 회수하기 위하여 노력한 정도

개인정보처리자가 이용자의 피해구제를 위하여 노력한 정도

※ 그 밖에 인터넷쇼핑몰 이용자의 개인정보에 대한 자세한 내용은 이 사이트의 『개인정보보호』에서 확인하실 수 있습니다.

2.2. 물품 구입하기

2.2.1. 물품 구매계약

물품 구매계약

계약의 체결

물건을 구입한다는 것은 소비자와 사업자간의 물품 구매계약을 체결했다는 것을 의미합니다. 이러한 물품 구매계약은 원칙적으로 소비자가 청약(請約)이라는 의사표시를 하고 여기에 대해 사업자가 승낙(承諾)함으로써 성립됩니다.

물건 구입할 때 주의사항

인터넷쇼핑몰 이용 시 주의사항

전자상거래 및 통신판매는 일반적인 상거래행위와는 달리 소비자가 상품 등을 직접 보지 않고 표시·광고에 의존하여 구매하므로 소비자가 상품의 품질 등을 직접 파악할 수 없으며, 소비자에게 상품 등이 전달되기까지 일정한 기간의 소요 과정에서 파손, 분실 등의 사고가 발생할 수 있습니다. 따라서 다음의 내용을 확인하는 것이 좋습니다(참조 : 공정거래위원회 소비자상담센터-정보자료-판매·거래유형별).

상품내용, 가격, 품질, 배달비용 부담여부, 반품가능시기, 반품 시 비용부담 여부, 반품조건 등 광고 및 표시내용을 꼼꼼하게 확인해야 합니다.

주문취소나 반품 등에 대비하여 계약서와 광고지, 영수증 등을 반드시 보관합니다. 인터넷 거래 시에도 계약사항은 반드시 출력·저장해 두어야 분쟁에 대비할 수 있습니다.

A/S나 부품교환 여부, 유지비용 등에 대해 꼼꼼히 따져보아야 합니다.

거래조건에 대한 정보의 제공

계약체결 전·후의 고지사항

인터넷쇼핑몰 사업자가 재화 등의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시·광고를 할 때에는 그 표시·광고에 다음의 사항을 포함해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제1항).

상호 및 대표자 성명

주소·전화번호·전자우편주소

공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 한 신고의 신고번호와 그 신고를 받은 기관의 이름 등 신고를 확인할 수 있는 사항

인터넷쇼핑몰 사업자는 소비자가 계약체결 전에 재화 등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지해야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화 등을 공급할 때까지 교부해야 합니다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 않는 범위에서 계약자를 갈음하여 재화 등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제2항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제20조).

재화 등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등

재화 등의 명칭·종류 및 내용

재화 등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면에의 기재를 갈음할 수 있습니다.

재화 등의 가격(가격이 결정되어 있지 않은 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기

재화 등의 공급방법 및 공급시기

청약의 철회 및 계약의 해제(이하 "청약철회 등"이라 함)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회 등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식 포함)

재화 등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차

전자매체로 공급할 수 있는 재화 등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항

소비자피해보상의 처리, 재화 등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항

거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법 포함)

소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급받을 때까지 결제대금예치의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 소비자피해보상보험계약 등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제3항에 각 호에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외)

재화 등의 가격 외에 교환·반품 비용 등 소비자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액

판매일시, 판매지역, 판매수량, 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용

나의 동의 없이 자동결제된 소액결제 대금 환급이 가능한가요?

Q. 음원사이트에서 무료이벤트중이라고 하여 회원으로 가입하였을 뿐인데 9,500원씩 6개월째 자동으로 휴대폰 소액결제가 되었습니다. 사이트에 게시된 전화번호로 여러번 연락을 취해도 전혀 연결이 되지 않고 있고 결제와 관련하여 아무런 고지를 받지 못하였는데 이런 경우 환급이 가능한가요?

A. 콘텐츠제공사업자(사이트 운영자)는 소비자의 진정한 의사에 따른 결제가 있었다는 점을 입증하여야 하고 결제 전에 소비자에게 결제금액, 결제시기, 결제방법 등을 휴대폰전화문자(SMS) 등으로 고지했어야 합니다. 따라서 사업자가 자동결제와 관련하여 아무런 고지를 하지 않아 2개월 이상 자동으로 요금이 청구 및 결제된 경우라면 기 인출대금을 반환하는 것이 타당합니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

※ 그 밖에 소액결제에 대한 자세한 내용은 이 사이트 『휴대전화 이용자』의 <휴대전화 이용하기- 휴대전화 요금, 소액결제 및 통화품질 관련 문제-소액결제>에서 확인하실 수 있습니다.

인터넷쇼핑몰 사업자는 재화등의 정기결제 대금이 증액되거나 재화등이 무상으로 공급된 후 유료 정기결제로 전환되는 경우에는 그 증액 또는 전환이 이루어지기 전 30일 내에 그 증액 또는 전환의 일시, 변동 전후의 가격 및 결제방법에 대하여 소비자의 동의를 받고, 증액 또는 전환을 취소하거나 해지하기 위한 조건·방법과 그 효과를 소비자에게 고지해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제6항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제20조의2).

미성년자에 대한 고지사항

인터넷쇼핑몰 사업자는 미성년자와 재화 등의 거래에 관한 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 않으면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제3항).

청약확인

청약확인 등

인터넷쇼핑몰 사업자는 소비자로부터 재화 등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약 의사표시의 수신 확인 및

판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제14조제1항).

인터넷쇼핑몰 사업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고, 정정하거나 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제14조제2항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」Ⅱ, 5).

사업자가 소비자의 조작실수를 방지하기 위해 필요한 절차 및 통신판매업자가 소비자로 하여금 청약의 내용을 확인하고 정정 또는 취소할 수 있도록 하는 적절한 절차

<예시>

√ 사이버몰에서 거래가 이루어지는 경우에는 결제화면으로 연결되기 전의 화면이나 팝업화면을 통하여 청약의 내용을 다시 확인할 수 있도록 하고 소비자에게 청약내용에 따라 청약절차를 계속 진행할 것인지를 확인하는 방법

사업자가 소비자에게 청약내용을 확인할 수 있도록 하거나 설명하는 경우에는 가격 등 중요정보를 소비자가 명백히 인식할 수 있도록 조치

<예시>

√ 재화 등의 가격을 아라비아 숫자와 한글표기를 병기하는 등 소비자의 시각적 착오를 방지하는 방법

가격기재 오류라며 일방적으로 구매 취소한 경우

Q. 인터넷쇼핑몰에서 청바지를 만원 "특가"로 구입했는데, 이틀 후 "가격기재 오류로 구매 취소한다"는 문자 전송 후 일방적으로 환불 처리해 버렸습니다. 이 판매자는 당시 타 오픈마켓에서도 동일한 광고로 상품을 판매하고 있었는데, 과연 사업자의 일방적 환불처리를 받아들여야 하는지 궁금합니다.

A. 「민법」 제109조에 따르면 계약은 신의성실의 원칙에 따라 이행되어야 하나, 의사표시 당사자가 중요 부분에 착오가 있었다면 취소할 수 있습니다. 이러한 법리에 따라, 이 사례에서의 "청바지 만원이 통상가의 10%이하 가격"이라는 점을 감안하면 판매자의 착오 주장은 인정될 수 있다고 보이는 만큼, 판매자의 계약취소 요구에 대해 소비자가 계약이행을 주장하기는 어렵다고 판단됩니다. 또한, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제15조제2항에서 판매업자는 청약을 받은 재화 등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다고 규정하고 있습니다. 결론적으로, 이 판매자는 계약체결 및 결제 이틀 이내에 소비자에게 "고지 및 환불"조치를 완료했으므로, 관련법상 문제의 소지가 없고 이에 따라 소비자의 계약이행 주장은 실효를 거두기 어려울 것입니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

2.3. 결제하기

2.3.1. 결제서비스 이용

전자거래

전자금융거래

"전자금융거래"란 금융회사 또는 전자금융업자가 인터넷뱅킹 등 전자적 장치를 통해 금융상품 및 서비스를 제공하고, 이용자가 금융회사 또는 전자금융업자의 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 않고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말합니다(「전자금융거래법」 제2조제1호).

전자금융거래의 종류에는 인터넷뱅킹, 온라인계좌이체, 전자자금이체, 모바일뱅킹 등이 있습니다.

※ 휴대폰소액결제

온라인 상에서 콘텐츠·제품 구매 시 휴대폰을 통해 이용 요금을 결제하는 '휴대폰 소액결제 서비스'가 있습니다. 휴대폰 소액결제 서비스에 대한 자세한 내용은 각 이동통신사의 「통신과금서비스 이용약관」에서 확인할 수 있습니다.

소액결제 피해가 발생하였다면 해당 결제대행사의 고객센터 또는 휴대폰/ARS결제 중재센터(☎1644-2367, www.spayment.org) 등에 결제취소·환불 등을 요구할 수 있습니다.

계약체결 시 약관 확인

계약체결 시 약관의 명시·설명 의무

금융회사 또는 전자금융업자가 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결할 경우에는 그 약관을 명시해야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우에는 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송을 포함), 모사전송, 우편 또는 직접 교부의 방식으로 그 약관의 사본을 교부하고, 이용자가 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우에는 다음 어느 하나의 방법으로 이용자에게 그 약관의 주요 내용을 설명해야 합니다(「전자금융거래법」 제24조제1항 및 「전자금융감독규정」 제40조제2항·제3항).

약관의 중요내용을 이용자에게 직접 설명하는 방법

약관의 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통해 이용자가 알기 쉽게 표시하고 이용자로부터 해당 내용을 충분히 인지했다는 의사표시를 전자적 장치를 통해 수령하는 방법

위반 시 제재

위 사항을 위반해서 금융회사 또는 전자금융업자가 전자금융거래의 계약을 체결한 경우 해당 약관의 내용은 효력이 없으므로 계약의 내용으로 주장될 수 없습니다(「전자금융거래법」 제24조제2항).

위 사항을 위반해서 약관의 명시, 설명, 교부를 하지 않는 경우에는 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자금융거래법」 제51조제3항제8호).

대금지급 사실의 통지

대금지급 사실의 통지 의무

인터넷쇼핑몰 사업자는 물품 대금에 대한 전자결제가 이루어진 경우 전화·팩스·휴대전화 등을 이용해서 소비자에게 신속하게 그 사실을 알리고(소비자의 동의를 받은 경우는 제외), 언제든지 소비자가 전자결제와 관련한 자료를 열람할 수 있도록 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제8조제3항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제5조).

예를 들어, 갑이 을의 ID로 A 사업자가 운영하는 사이버몰에 접속하여 자신(갑)이 가지고 있는 B 신용카드를 사용하여 재화 등을 구매하는 경우에 A 사업자는 을에게, B 신용카드사는 갑에게 통지합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」Ⅱ, 6, 다).

사업자와 전자결제업자 등은 소비자의 혼란을 방지하기 위하여 그 통지내용을 다음과 같이 구분하여 통지할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ, 6, 라).

사업자의 통지내용 : 구입상품의 가격, 지불조건 등 구매 관련 중요정보

전자결제업자 등의 통지내용 : 결제자명, 결제일시, 결제수단, 결제금액, 할부여부 등 결제관련정보

위반 시 제재

이를 위반해서 인터넷쇼핑몰 사업자가 대금지급 사실을 통지하지 않으면 공정거래위원회로부터 시정조치명령 또는 과징금처분을 받을 수 있으며, 만약 시정조치명령을 받고도 필요한 조치를 취하지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호, 제32조제4항 및 제34조제1항).

전자금융거래 오류의 정정 요청

이용자의 정정 요청

이용자는 전자금융거래에 오류가 있음을 안 경우에는 그 금융회사 또는 전자금융업자에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있습니다(「전자금융거래법」 제8조제1항).

금융회사 또는 전자금융업자의 정정

정정 요구를 받은 금융회사 또는 전자금융업자는 이를 즉시 조사해서 처리한 후 정정요구를 받은 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 문서, 전화 또는 전자우편으로 이용자에게 알려야 합니다(「전자금융거래법」 제8조제2항 및 「전자금융거래법 시행령」 제7조의2).

또한, 금융회사 또는 전자금융업자가 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 경우에도 이를 즉시 조사해서 처리한 후 오류가 있음을 안 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 문서, 전화 또는 전자우편으로 이용자에게 알려야 합니다(「전자금융거래법」 제8조제3항 및 「전자금융거래법 시행령」 제7조의2).

위반 시 제재

이를 위반해서 금융회사 또는 전자금융업자가 오류의 처리 결과를 이용자에게 알리지 않으면 금융위원회로부터 관련 업무의 전부 또는 일부의 정지명령을 받을 수 있습니다(「전자금융거래법」 제43조제2항제1호).

구매안전서비스 제도

결제대금예치제도 및 소비자피해보상보험계약

인터넷쇼핑몰 사업자는 선지급식 통신판매를 할 때 소비자가 결제대금예치의 이용 또는 통신판매업자의 소비자피해보상보험계약 등의 체결을 선택한 경우에는 소비자가 결제대금예치를 이용하도록 하거나 소비자피해보상보험계약 등을 체결해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제2항).

※ "선지급식 통신판매"란 소비자가 재화 등을 공급받기 전에 미리 재화 등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는

통신판매를 말합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제15조제1항).

다만, 선지급식 판매라도 소비자가 다음의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우에는 적용되지 않습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제3항).

「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드로 재화 등의 대금을 지급하는 거래. 이 경우 소비자가 재화 등을 배송받지 못한 때에는 「여신전문금융업법」 제2조제2호의2에 따른 신용카드업자는 구매대금 결제 취소 등 소비자피해의 예방 및 회복을 위하여 협력해야 합니다.

정보통신망으로 전송되거나 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제13조제2항제10호에 따른 제3자가 배송을 확인할 수 없는 재화 등을 구매하는 거래

일정기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 재화 등을 구매하는 거래

다른 법률에 따라 소비자의 구매안전이 충분히 갖추어진 경우 또는 위와 유사한 사유로 결제대금예치 또는 소비자피해보상보험계약 등의 체결이 필요하지 않거나 곤란하다고 공정거래위원회가 정하여 고시하는 거래

결제대금예치제도

"결제대금예치제도[에스크로(ESCROW)]"란 소비자가 구매의 안전을 위해 원할 경우 공신력 있는 결제대금예치업자(은행, PG업체 등을 말함, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제19조의3제1항)가 소비자의 결제대금을 맡아 두고 있다가 인터넷쇼핑몰 사업자의 상품배송이 완료된 뒤 사업자에게 그 대금을 지급하는 거래안전장치를 말합니다.

소비자피해보상보험계약

소비자가 대금 결제를 한 뒤 상품을 배송 받지 못했을 경우 그 피해를 보상해 주기 위해서 사업자가 보험사 등과 보험계약 또는 채무지급보증계약을 체결하는 것을 말합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제1항).

위반 시 제재

대상 사업자임에도 불구하고 소비자가 결제대금예치를 이용할 수 있도록 하지 않거나 소비자피해보상보험계약을 체결하지 않으면 2천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제3항제3호 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 별표 3 제2호).

또한, 결제대금예치계약 또는 소비자피해보상보험계약을 체결하지 않았는데도 결제대금예치를 이용하도록 하는 사실 또는 소비자피해보험계약을 체결한 사실을 나타내는 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사용하면 3천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제42조제2호).

※ 그 밖에 인터넷쇼핑몰 이용자의 개인정보에 대한 자세한 내용은 이 사이트 『분야별 개인정보보호』에서 확인하실 수 있습니다.

3. 배송받기

3.1. 택배 받기

3.1.1. 택배 수령

택배

"택배"란?

택배는 고객의 요청에 따라 운송물을 받는 사람의 주택, 사무실 또는 그 밖의 장소에서 수탁하여 받는 사람의 주택, 사무실 또는 그 밖의 장소까지 운송하여 인도하는 것을 말합니다(「택배 표준약관」 제2조제1항).

운송물의 인도일

인도 예정일이 기재된 경우

택배 회사는 운송장에 인도 예정일의 기재가 있는 경우에는 그 기재된 날 운송물을 인도해야 합니다(「택배 표준약관」 제14조제1항제1호).

택배 회사는 보내는 사람이 특정 일시에 사용할 운송물을 수탁한 경우에는 운송장에 기재된 인도 예정일의 특정 시간까지 운송물을 인도해야 합니다(「택배 표준약관」 제14조제2항).

인도 예정일의 기재가 없는 경우

택배 회사는 인도 예정일의 기재가 없는 경우에는 운송장에 기재된 운송물의 수탁일부터 인도예정 장소에 따라 일반지역은 2일, 도서, 산간벽지는 3일 내에 운송물을 인도해야 합니다(「택배 표준약관」 제14조제1항제2호).

※ 배송 조회 방법

택배 회사 홈페이지에서 운송장번호(등기번호) 또는 접수번호를 입력하면 물품의 위치를 조회할 수 있습니다. 운송장 번호는 물품을 보내실 때 받은 운송장에 기록되어 있으며 "123-4567-890"이라면 "1234567890"으로 입력하면 됩니다. 또는 고객센터에 문의하면 물품의 위치를 조회할 수 있습니다.

운송장번호나 접수번호를 모르는 경우에는 보내는 사람 또는 받는 사람의 전화번호로 물건의 위치를 확인할 수 있습니다. 또는 받는 사람의 이름으로 조회가 가능합니다.

부재 시 대리인이 택배를 받는 경우

본인 통지 의무

택배 회사는 받는 사람이 부재하여 대리인에게 배달한 경우에는 받는 사람에게 그 사실을 통지해야 합니다(「택배 표준약관」 제15조제1항).

택배 기사는 받는 사람의 부재로 운송물을 인도할 수 없는 경우에는 받는 사람과 협의하여 반송하거나, 받는 사람의 요청시 합의된 장소에 보관하게 할 수 있으며, 이 경우 합의된 장소에 보관하는 때에는 받는 사람에게 인도가 완료된 것으로 합니다(「택배 표준약관」 제15조제2항).

소비자와 협의 하에 특정장소에 두고 간 택배물품이 분실된 경우
Q. 인터넷쇼핑몰에서 의류를 주문하여, 택배기사로부터 배송차 연락을 받았으나 집에 있지 않아 택배기사와 협의 하에 현관 앞에 두고 가라고 하였습니다. 그러나 집에 와보니 택배물건이 없어 문의했으나, 제품을 지정된 장소에 두고 갔다며 책임이 없다고 합니다. 택배사측에 분실에 따른 책임을 물을 수 있는지요? A. 사업체는 수하인의 부재로 인하여 운송물을 인도할 수 없는 경우에는 수하인에게 운송물을 인도하고자 한 일시, 사업자의 명칭, 문의 연락처, 기타 운송물의 인도에 필요한 사항을 기재한 서면(부재중 방문표)으로 통지한 후 사업소에 운송물을 보관하게 되어 있습니다. 아무런 조치 없이 임의로 제품을 두고 간 후 분실되었다면, 후속조치 미흡으로 인한 배상 책임을 물을 수 있으나 상호 협의 하에 지정된 장소에 두고 갔고, 이에 분실되었다면 보상청구는 어렵습니다. <참조 : 1372 소비자상담센터(http://www.ccn.go.kr)>

※ 그 밖에 택배에 대한 자세한 내용은 이 사이트 『택배』에서 확인하실 수 있습니다.

3.1.2. 택배 사고 처리

사고 접수

소비자의 사고 접수

운송물이 분실훼손연착된 경우에는 우선 그 사실을 택배 회사에 즉시 통보해야 합니다.

운송물이 일부 멸실 또는 훼손된 경우에는 택배 회사의 손해배상책임은 고객(수화인)이 운송물을 수령한 날부터 14일 이내에 그 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사실을 고객(송화인)이 택배 회사에 통지하지 않으면 소멸하므로 반드시 운송물을 수령한 날부터 14일 이내에 해당 사실을 택배 회사에 통지해야 합니다(「택배 표준약관」 제25조제1항).

사업자의 사고발생시의 조치

사업자는 운송물의 수탁 후부터 인도 전까지 전부 멸실을 발견한 때에는 지체없이 그 사실을 고객(송화인)에게 통지합니다(「택배 표준약관」 제18조제1항).

사업자는 운송물의 수탁 후부터 인도 전까지 일부 멸실이나 현저한 훼손을 발견한 때 또는 인도 예정일보다 현저하게 연착될 경우에는 지체없이 그 사실을 고객(송화인)에게 통지하고, 일정 기간을 정하여 운송물의 처분 방법 및 일자 등에 관한 지시를 해 줄 것을 요청합니다(「택배 표준약관」 제18조제2항).

사업자는 고객(송화인)의 지시를 기다릴 여유가 없는 경우 또는 사업자가 정한 기간 내에 지시가 없을 경우에는 고객의 이익을 위하여 운송의 중지, 운송물의 반환 기타의 필요한 처분을 할 수 있습니다. 이 경우 사업자는 지체 없이 그 사실을 고객(송화인)에게 통지합니다(「택배 표준약관」 제18조제3항).

사업자는 운송 중에 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대하여 고객(송화인)의 청구가 있으면 그 발생한 날부터 1년에 한하여 사고증명서를 발행합니다(「택배 표준약관」 제19조).

택배 사고 손해배상

사업자의 책임의 시작

운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 관한 사업자의 책임은 운송물을 고객(송화인)으로부터 수탁한 때부터 시작됩니다(「택배 표준약관」 제20조).

손해배상

택배 회사는 자기 또는 운송 위탁을 받은 자, 그 밖에 운송을 위하여 관여된 자가 운송물의 수탁, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 태만히 하지 않았음을 증명하지 못하는 한 소비자에게 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상해야 합니다(「택배 표준약관」 제22조제1항).

운송물의 멸실, 훼손 또는 연착이 사업자 또는 운송 위탁을 받은 자, 그 밖에 운송을 위하여 관여된 자의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 때에는, 사업자는 모든 손해를 배상해야 합니다(「택배 표준약관」 제22조제4항).

운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우

운송 중 운송물이 전부 또는 일부 **멸실**된 때에는 택배요금 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제1호).

운송 중 운송물이 **훼손**된 때에는 ① 수선이 가능한 경우 실수선 비용(A/S비용), ② 수선이 불가능한 경우는 택배요금 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제2호).

운송 중 운송물이 **연착**되고 일부 멸실 및 훼손되지 않은 때에는 다음과 같은 금액을 배상합니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제3호).

① 일반적인 경우 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%). 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함

② 특정 일시에 사용할 운송물의 경우: 운송장기재운임액의 200%

운송 중 운송물이 **연착**되고 일부 멸실 또는 훼손된 때에는 위의 멸실 또는 훼손된 때에 따릅니다(「택배 표준약관」 제22조제2항제4호).

운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우

운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항).

운송물이 **전부 멸실**된 때에는 인도예정일의 인도예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액

또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제1호).

운송물이 **일부 멸실**된 때에는 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제2호).

운송물이 **훼손**된 때에는 ① 수선이 가능한 경우는 실수선 비용(A/S비용), ② 수선이 불가능한 경우는 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제3호).

운송물이 **연착**되고 일부 멸실 및 훼손되지 않은 때에는 ① 수선이 가능한 경우는 실수선 비용(A/S비용), ② 수선이 불가능한 경우는 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제4호).

운송물이 **연착**되고 일부 멸실 또는 훼손된 때에는 ① 일부 멸실된 때에는 인도예정일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)을, ② 수선이 가능한 경우는 수선해 주고, ② 수선이 불가능한 경우는 인도예정일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)을 지급합니다(「택배 표준약관」 제22조제3항제5호).

택배 배달 지연에 대한 보상 문제

Q. 친지에게 명절선물을 하기 위해 15,000원을 지급하고 택배를 의뢰하였으나 제때에 배달하지 않아 선물로서 가치가 손상되었습니다. 배달 지연에 따른 손해배상을 받을 수 있는지요?

A. 피해 보상을 요구할 수 있습니다. 「택배 표준약관」 제22조(손해배상)에서는 연착되고 일부 멸실 및 훼손되지 않은 때 ① 일반적인 경우 : 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장 기재 운임액×50%)을 지급하되 다만 운송장 기재 운임액의 200%를 한도로 하며 ② 특정 일시에 사용할 운송물의 경우 : 운송장 기재 운임액의 200%를 지급하도록 손해배상을 정하고 있습니다. 다만, 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상 한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증 요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 합니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

사업자의 면책

사업자는 천재지변, 전쟁, 내란 그 밖에 불가항력적인 사유에 의하여 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대해서는 손해배상책임을 지지 않습니다(「택배 표준약관」 제24조).

책임의 특별소멸사유와 시효

운송물의 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사업자의 손해배상책임은 고객(수화인)이 운송물을 수령한 날부터 14일 이내에 그 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사실을 고객(송화인)이 사업자에게 통지를 발송하지 않으면 소멸합니다(「택배 표준약관」 제25조제1항).

운송물의 일부멸실, 훼손 또는 연착에 대한 사업자의 손해배상책임은 고객(수화인)이 운송물을 수령한 날부터 1년이 경과하면 소멸합니다. 다만, 운송물이 전부 멸실된 경우에는 그 인도예정일부터 기산합니다(「택배 표준약관」 제25조제2항).

사업자 또는 그 운송 위탁을 받은 자, 기타 운송을 위하여 관여된 자가 이 운송물의 일부 멸실 또는 훼손의 사실을 알면서 이를 숨기고 운송물을 인도한 경우에는 위의 시효가 적용되지 않습니다. 이 경우에는 사업자의 손해배상책임은 고객(수화인)이 운송물을 수령한 날부터 5년간 존속합니다(「택배 표준약관」 제25조제3항).

해외구매대행 이용 시 해외배송 피해보상

Q. 해외구매대행 사이트에서 200만원 상당의 TV를 구입하였는데 파손된 상태로 배송이 되었습니다. 어디에서 보상을 받아야 하나요?

A. 전자제품의 경우 일반적으로 배송대행지에서 한국으로 발송 전에 물품 상태를 확인하고 발송합니다. 배송대행지에서 TV가 파손된 것을 발견하였다면 바로 반송하고 새상품으로 교환하면 됩니다. 한국에 도착한 TV가 파손 된 경우라면 배송대행지에 보상을 요청해야 합니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

택배 사고 피해 보상기준

소비자분쟁해결기준

택배 이용 시 피해에 대한 보상기준은 다음과 같습니다(「소비자기본법」 제16조제2항, 「소비자기본법 시행령」 제8조제3항 및 「소비자분쟁해결기준」 별표 Ⅱ. 60. 택배 및 퀵서비스업).

택배 및 퀵서비스업			
분 쟁 유 형		해 결 기 준	비 고
운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때		운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급	※ 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우 ① 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 ② 일부 멸실된 때는 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
훼손된 경우	수선이 가능한 경우	무상수리 또는 수리비 보상	
	수선이 불가능한 경우	멸실된 때의 보상기준 적용	
택배의 배달지연으로 인한 피해	일반적인 경우	인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액의 50%를 곱한 금액(초과일수× 운송장기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함	※ 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 함
	특정일시에 사용할 운송물의 경우	운송장 기재 운임액의 200%배상	
인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해		운임환급(선불시) 및 손해배상	

택배요금 배상

택배요금의 청구

운송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 천재지변, 전쟁, 내란 기타 불가항력적인 사유 또는 고객(송화인, 수화인)의 책임없는 사유로 인한 것인 때에는, 택배 회사는 운임을 비롯하여 통지, 합의, 처분 등에 소요되는 비용을 청구하지 못합니다. 택배 회사가 이미 운임이나 비용을 받은 때에는 이를 환급해야 합니다(「택배 표준약관」 제23조제1항).

택배요금의 환급

운송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 운송물의 성질이나 하자 또는 고객(송화인, 수화인)의 과실로 인한 것인 때에는, 사업자는 운임 전액을 비롯하여 통지, 협의, 처분 등에 소요되는 비용을 청구할 수 있습니다(「택배 표준약관」 제23조제2항).

택배 관련 분쟁 해결

분쟁 해결기준

공정거래위원회는 택배 분야의 소비자피해를 예방하고 건전한 거래질서를 위해서 「택배 표준약관」을 정하고 있으며, 택배 사업자에게 그 사용을 권고하고 있습니다.

다만, 표준약관에서 정하고 있는 사항에 관해 사업자와 소비자가 표준약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의사항(개별약정)이 표준약관보다 우선합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제4조).

분쟁 해결방법

택배 회사가 「택배표준약관」이 아닌 소비자에게 지나치게 불리하거나 부당한 약관을 사용하거나, 소비자와 택배 회사 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 약정이 없는 경우에는 「소비자분쟁해결기준」이 분쟁해결을 위한 합의·권고의 기준이 됩니다(「소비자기본법」 제16조제2항, 「소비자기본법 시행령」 제8조제3항 및「소비자분쟁해결기준」 제1조).

※ 한국소비자원의 도움 받기

택배 회사와 면담하거나 전화 통화를 하는 등의 방법으로 택배 회사와 협의해서 그 피해구제를 위한 노력에도 불구하고 자율적인 분쟁해결이 어려운 경우에는 공정거래위원회에서 운영하는 1372 소비자상담센터(www.ccn.go.kr, 국번없이 1372)에 연락하여 상담한 후, 한국소비자원의 피해구제 절차를 진행할 수 있습니다.

한국소비자원은 소비자의 불만처리 및 피해구제 등의 업무를 하는 기구로서, 소비자와 택배 회사 사이에서 발생하는 분쟁은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 해결을 합니다(「소비자기본법」 제16조제3항 및 제35조제1항).

※ 그 밖에 택배에 대한 자세한 내용은 이 사이트 『택배』에서 확인하실 수 있습니다.

4. 반품 및 환불하기

4.1. 반품·환불

4.1.2. 반품 및 환불

반품

주문 취소 및 반품

일반적으로 소비자는 자신이 체결한 전자상거래 계약에 대해 그 청약철회 및 계약해제의 기간(통상 7일) 내에는 청약철회 등을 자유롭게 할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제1항).

※ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 규정(주문 취소나 반품 금지 등)이 포함된 구매계약은 효력이 없습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제35조).

하지만, 다음 어느 하나에 해당하는 경우에는 인터넷쇼핑몰 사업자의 의사에 반(反)해서 주문 취소 및 반품을 할 수 없습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항 본문 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조).

1. 소비자의 잘못으로 물건이 멸실(물건의 기능을 할 수 없을 정도로 전부 파괴된 상태)되거나 훼손된 경우(다만, 내용물을 확인하기 위해 포장을 훼손한 경우에는 취소나 반품이 가능)
2. 소비자가 사용해서 물건의 가치가 뚜렷하게 떨어진 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 물건의 가치가 뚜렷하게 떨어진 경우
4. 복제가 가능한 물건의 포장을 훼손한 경우
5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 않은 부분은 제외
6. 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 상품 또는 이와 유사한 상품 등의 청약철회 및 계약해제를 인정하는 경우 인터넷쇼핑몰 사업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 주문 취소 및 반품이 되지 않는다는 사실을 별도로 알리고 소비자의 서면(전자문서 포함)에 의한 동의를 받은 경우

인터넷쇼핑몰 사업자는 위 2.부터 5.까지의 사유에 해당하여 청약철회 등이 불가능한 상품에 대해 그 사실을 상품의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 적거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리 행사가 방해받지 않도록 조치해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제6항 본문). 만약 사업자가 이와 같은 조치를 안했다면, 소비자는 청약철회 등의 제한사유에도 불구하고 청약철회 등을 할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항 단서).

다만, 위의 5. 중 디지털콘텐츠에 대하여 소비자가 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 청약철회 등이 불가능하다는 사실의 표시와 함께 다음의 어느 하나의 방법에 따라 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리 행사가 방해받지 않도록 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제6항 단서 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조의2).

√ 일부 이용의 허용: 디지털콘텐츠의 일부를 미리보기, 미리듣기 등으로 제공

√ 한시적 이용의 허용: 일정 사용기간을 설정하여 디지털콘텐츠 제공

√ 체험용 디지털콘텐츠 제공: 일부 제한된 기능만을 사용할 수 있는 디지털콘텐츠 제공

√ 위의 방법으로 시험 사용 상품 등을 제공하기 곤란한 경우: 디지털콘텐츠에 관한 정보 제공

정품임이 의심되는 물건의 계약 해제 요구

Q. 인터넷 사이트에서 명품 가방을 싸게 팔기에 이걸 30만원 주고 샀는데, 이틀 후 배송된 제품을 보니 마음에 들지 않고 왠지 정품이 아닌 것 같아서 도로 돌려보내고 환불해달라고 했어요. 그런데 판매자는 가품이라는 말에 화가 났고, 본인이 일단 구입하기로 한 이상 환급은 불가하다고 해요. 어떻게 해야 하나요?

A. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제1항에 따라 소비자는 전자상거래로 구입한 제품에 대하여 7일 이내에 청약철회를 요청할 수 있으나, 해당 제품을 재판매가 불가할 정도로 훼손된 경우에는 배상을 요구할 수 없습니다. 따라서 이에 대한 증거자료(사진 등)을 확보하는 것이 중요하며, 정품 여부에 대한 확인 여부는 해당 브랜드업체 또는 경찰서 등에서 확인이 가능합니다. 단, 이 경우에는 디자인 등이 마음에 들지 않아 청약을 철회하는 경우에 해당하므로 청약 철회가 가능하다면, 왕복배송비용은 소비자가 부담해야 합니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

주문 취소 및 반품 가능 기간

인터넷에서 물품을 주문한 후 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내에는 주문을 취소하거나 반품을 할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제1항제1호 본문).

※ 다만, 서면을 받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등을 공급받거나 공급이 시작된 날부터 7일 이내에 취소하거나 반품할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제1항제1호 단서).

계약내용에 관한 서면을 받지 않은 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 않은 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 7일 이내에 주문을 취소할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일 이내에 주문 취소 혹은 반품이 가능합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제1항제2호).

재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 주문 취소 및 반품을 할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제3항).

인터넷쇼핑몰의 허위, 과장 표시 광고에 속아 물품을 구입한 경우

Q. 인터넷쇼핑몰에서 순모 100% 코트로 표시되어 있어 구입하였으나 배달된 코트를 확인하니 합성섬유가 포함된 코트였습니다. 쇼핑몰에서는 구입 후 20일이 경과되었다고 반품을 거절하고 있습니다. 어떻게 처리해야 하나요?

A. 객관적인 입증자료가 있는 경우 보상요구가 가능합니다. 인터넷쇼핑몰에서 허위로 표시한 근거를 입증할 수 있다면 이를 근거로 사업자에게 반품을 하고 환급을 받을 수 있다고 봅니다. 통상 허위·과장광고로 인해 피해를 입은 경우에는 허위·과장광고 임을 입증할 수 있는 근거(화면 인쇄 자료, 전단, 신문광고 등)가 있다면 보상을 요구할 수 있습니다. 현행 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제3항에 의하면 "재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 해당 재화 등을 공급받은 날부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다"고 되어 있습니다. 철회방법으로는 서면으로 통보하는 것이 또 다른 분쟁을 예방할 수 있으므로 우체국의 내용증명 우편으로 사업자에게 청약철회 사실을 통보합니다. 참고로 광고심의 및 허위·과장광고에 대한 규제는 공정거래위원회에서 담당하고 있으므로 소비자피해의 구제가 아닌 광고심의와 시정조치는 공정거래위원회(www.ftc.go.kr)를 통해 촉구하실 수 있습니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

※ 청약철회 방해문구 사례

인터넷쇼핑몰의 공지사항 또는 교환환불 안내, 게시판 등에서 구매자에게 불리한 내용(예시)을 고지한 경우는 판매자의 위법 부당 행위로 간주하고 있으며 시정조치 및 과태료 부과 대상입니다.

<예시>

단순변심에 의한 반품·환불이 불가하거나 청약철회는 상호합의에 의해서만 할 수 있다고 표기한 경우

→ 고객님의 단순변심이나 적립금으로 구입하신 상품, 세일상품의 경우 반품, 교환, 환불을 해드리지 않습니다.

환불은 불가하며 적립금으로만 대체 가능하다고 표시한 경우

→ 저희 쇼핑몰 모든 상품은 교환/환불이 가능하며, 부득이한 경우 적립금으로 대체되오니 이점 유의하시고 신중한 구매 부탁드립니다.

청약철회 기간을 7일 미만으로 표기하거나 7일 이내 반품도착을 요구하는 등 청약철회 기간을 축소하여 표기한 경우

→ 제품 수령후 3일 이내에 반품 의사를 밝혀주셔야 하며, 제품은 7일 이내에 도착해야 합니다.

특정상품(니트류, 흰색상품 등)·세일상품은 환불·반품이 불가하다고 표기한 경우

→ 화이트나 아이보리 계열의 밝은의류 및 니트류 / 언더웨어 / 레깅스는 살짝 입어보기만해도 훼손되기 쉽습니다. 상품훼손시 교환 / 반품이 불가하오니, 신중하게 확인바랍니다.

내용물 확인을 위해 포장을 개봉하면 환불·반품이 불가하다고 표기한 경우

→ 제품을 개봉하거나 상품가치가 훼손된 경우에는 제품의 교환 및 환불이 불가합니다.

< 출처: 2021년 전자거래분쟁조정사례집, 56~57쪽 >

물품반환 비용 부담

소비자가 물품 등을 반환하는 데 필요한 비용은 자신이 부담해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제18조제9항).

다만, 물품 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우의 반환비용은 사업자가 부담합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제3항 및 제18조제10항).

전자상거래로 구입한 의류 반품 시 배송료 부담 여부

Q. 전자상거래로 신발을 구입하였는데 사이즈가 맞지 않아 반품과 구입가 환급을 요구하니 왕복 택배비를 부담하라고 합니다. 왕복택배비를 부담해야 하는지요?

A. 왕복택배비를 소비자가 부담해야 합니다. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제9항은 소비자의 사정에 의한 청약 철회 시 택배비는 소비자가 부담하도록 규정하고 있으며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없도록 규정하고 있습니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

묶음배송 상품의 반품 택배비 부담 여부

Q. 인터넷쇼핑몰에서 의류를 두 벌 구입하고 70,000원(티셔츠 30,000원, 스커트 40,000원)을 카드결제 했으며, 당시 50,000원 이상 구매하면 무료배송이어서 판매자에게 묶음배송 해달라고 요구했습니다. 이후 상품을 수령하여 확인하던 중 스커트가 불량인 것이 확인되어 판매자에게 반품을 요구했는데 판매자는 무료배송으로 두 개의 상품을 발송했기 때문에 택배비 2,500원을 입금해야 스커트를 반품해주겠다고 합니다. 이 경우 택배비를 부담하는 것이 맞나요?

A. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제17조 제1항에 따르면 소비자는 계약내용에 관한 서면을 교부받은 날(서면을 교부받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등의 공급을 받거나 공급이 개시된 날)부터 7일 이내에 당해 계약에 관한 청약을 철회할 수 있습니다. 이 규정에 따라 청약철회를 하는 경우 소비자는 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용을 부담해야 합니다.

이 건의 경우, 최초 계약 체결 시에 거래 조건(무료배송)이었던 것에 대해 별도의 약정이 없었다면 차후 발생한 채무불이행의 사유로 무효화 할 수는 없습니다. 즉, 무료배송으로 진행되었던 부분은 그대로 이행되어야 합니다. 그리고 제품 하자 등 판매자의 귀책사유로 반품하는 상황이므로 택배비는 판매자가 전액 부담해야 합니다. 참고로, 소비자의 개인 변심으로 반품하는 경우에는 반품 배송료인 2,500원을 소비자가 부담하는 게 맞습니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

사업자의 위약금 또는 손해배상 청구 제한

사업자는 소비자의 청약철회 등과 관련해서 소비자에게 운송비, 포장비, 보관비 등의 비용 또는 취소수수료, 반품위약(공제)금 등 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제9항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」Ⅱ. 제10호가목).

<예시>

사이버몰을 운영하는 사업자로부터 구입한 의류를 반품하는데 반품배송비 외에 창고보관비, 상품 주문에 소요된 인건비 등을 추가적으로 요구하는 경우

사이버몰을 운영하는 사업자에게 어학시험을 신청한 후 신청일부터 7일 이내에 취소를 하였고, 시험일까지 충분한 기간이 남아 해당 시험의 응시좌석을 다시 판매할 수 있음에도 시험 신청기간이 도과하였다는 등의 이유로 응시료의 40%를 취소수수료로 부과하고 차액을 돌려주는 경우

해외구매대행으로 구입한 물건의 반품 비용

Q. 해외구매대행 사이트에서 골프채를 300,000원에 구입하고, 제품수령 후 확인하자 생각했던 것과 달라 단순변심으로 반품을 요청하였습니다. 그런데 단순변심으로 인한 반품의 경우 반품비가 너무 비쌉니다. 소비자가 지불해야 하는 반품비의 범위는 어떻게 되나요?

A. 해외쇼핑몰에서 구입한 상품은 국내 통상의 쇼핑몰에서 판매하는 재화 등과는 달리 소비자가 단순변심 등을 사유로 반품 시 소비자가 부담해야 할 금액이 상품가액의 최대 40%에 이르기도 하여 반품에 따른 비용은 소비자의 구매여부 판단에 영향을 주는 중요한 거래조건입니다. 따라서 사업자가 반품비를 요구하는 경우에는 반품비에 대한 입증자료(영수증 등)을 요청하고, 반품비용에 포함되어 있는 금액이 어떤 것인지 확인해야 합니다. 통상적으로 반품비용에는 수입대행시 발생한 현지 및 국제운송료, 수입세금 및 제비용, 수입대행 수수료 등이 포함되어 있으나, 그 중 수입대행 수수료는 소비자가 지급할 의무가 없습니다. 다만 사업자가 수입대행 시 발생한 현지 및 국제운송료와 수입세금에 대한 비용을 입증하는 경우 소비자는 그에 대한 금액을 지급해야하며, 사업자가 반품비에 대해 입증하지 못하는 경우 제품을 해외에 반품한 뒤 반품과정에서 발생한 비용을 공제한 후 환급해야 합니다.

<참조 : 한국소비자원(http://www.kca.go.kr)>

환불

사업자의 상품대금 환급 의무

인터넷쇼핑몰 사업자는 다음의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급 받은 물품 등의 대금을 환급해야 합니다. 만약 물건의 대금 환급을 지연하면 그 지연기간에 대해 연 15%의 지연이자를 별도로 지급해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제2항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조의3).

통신판매업자가 재화를 공급한 경우에는 재화를 반환받은 날

통신판매업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 청약철회 등을 한 날

통신판매업자가 재화 등을 공급하지 않은 경우에는 청약철회 등을 한 날

※ 이미 공급받은 상품 등이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우를 제외하고 환불요청을 받으면 소비자는 이미 받은 물건을 반환해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제1항).

신용카드·전자상품권 등으로 결제한 경우

소비자가 신용카드나 그 밖의 결제수단으로 물품 등의 대금을 지급한 경우 인터넷쇼핑몰 사업자는 그

대금을 환급할 때 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 결제업자에게 그 물품 등의 대금 청구를 정지 또는 취소하도록 요청해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제3항 본문).

인터넷쇼핑몰 사업자가 신용카드사 등의 결제업자로부터 물품 등의 대금을 이미 지급받은 경우에는 지체 없이 이를 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제3항 단서).

이 경우 사업자가 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 않으면 소비자는 환급받을 금액에 대해 결제업자에게 해당 인터넷쇼핑몰 사업자에 대한 다른 채무와 상계할 것을 요청할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제6항).

만약, 결제업자가 위 상계요청을 정당한 사유 없이 게을리 한다면 소비자는 그 결제업자에 대해 대금의 결제를 거부할 수 있습니다. 이 경우 인터넷쇼핑몰 사업자와 결제업자는 그 결제의 거부를 이유로 해당 소비자를 약정한 기일 이내에 채무를 변제하지 않은 사람(연체자나 신용불량자 등)으로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 해서는 안 됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제7항).

인터넷쇼핑몰의 휴업기간 및 영업정지기간 중의 반품

인터넷쇼핑몰 사업자는 휴업기간이나 영업정지기간에도 주문취소 및 반품 등의 업무와 대금 환급과 관련된 업무를 계속해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제22조제1항).

공정거래위원회는 사업자가 위를 위반하는 행위를 하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호).

4.2. 분쟁해결 하기

4.2.1. 소비자 분쟁해결

직접해결

판매자와 협의

소비자는 피해사실 등을 사업자에게 알리고 사업자가 정한 소비자피해보상 기준에 따라 보상 여부를 협의할 수 있습니다. 업체에서 따로 정한 기준이 없거나 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에는 관련 법령 또는 「소비자분쟁해결기준」에 따라 해결할 수 있습니다.

소비자분쟁해결기준

「소비자분쟁해결기준」에 따른 인터넷쇼핑몰업의 분쟁유형별 해결기준은 다음과 같습니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2, 2. ①).

<table>
<tr><th colspan="4">인터넷 쇼핑몰업</th></tr>
<tr><th colspan="2">분 쟁 유 형</th><th>해 결 기 준</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td colspan="2">허위·과장광고에 의한 계약체결</td><td>계약해제</td><td rowspan="8">계약해제의 경우, 소비자가 선급한 금액에 대한 환급은 해제일부터 3일 이내에 실시함.</td></tr>
<tr><td colspan="2">물품이나 용역의 미인도</td><td>계약해제 및
손해배상</td></tr>
<tr><td rowspan="2">계약된
인도시기보다
지연인도</td><td>지연인도로 당해 물품이나 용역이 본래의 구매목적을 달성하지 못한 경우</td><td>계약해제 또는
손해배상</td></tr>
<tr><td>기타(지연인도로 인한 불편야기 등)</td><td>계약해제 또는
손해배상</td></tr>
<tr><td colspan="2">배송과정에서 훼손되거나 다른 물품용역이 공급된 경우</td><td>제품교환 또는
구입가 환급</td></tr>
<tr><td colspan="2">부당한 대금청구</td><td>청구취소 또는
부당대금 환급</td></tr>
<tr><td colspan="2">그 밖에 사업자의 귀책사유로 인한 계약 미이행</td><td>계약이행 또는
계약해제 및
손해배상</td></tr>
</table>

사업자가 협의를 거부하는 경우

사업자가 소비자의 불만 및 보상요구를 거부하는 경우 소비자는 지방자치단체 소비생활센터, 한국소비자원, 소비자단체 등에 피해구제 신청을 하거나, 사법적 구제 방법으로 법원에 소액사건심판, 지급명령, 민사조정, 민사소송 등을 제기할 수 있습니다.

※ 소비자 상담기구 이용하기

소비자상담센터[전화상담(☎ 1372) 또는 인터넷상담(http://www.ccn.go.kr)], 각 지방자치단체의 소비자피해구제기구, 소비자 단체 등에 상담 신청을 하면, 상담원들이 적절한 대처방안 또는 피해구제나 분쟁조정 절차를 통해 피해보상을 받을 수 있도록 안내를 받을 수 있습니다.

※ 1372 소비자상담센터

소비자상담을 원하는 경우 1372 소비자상담센터를 이용할 수 있습니다.

전화상담 : 전국 어디서나 국번없이 1372번 (공정거래위원회 소비자상담센터)

인터넷 상담 : www.ccn.go.kr(공정거래위원회 소비자상담센터 홈페이지)

공정거래위원회 또는 시·도에 의한 해결

소비자피해기구

소비자의 불만이나 피해를 신속하고 공정하게 처리하기 위해 국가 및 지방자치단체는 소비자피해기구를 설치하고 있으며, 공정거래위원회는 소비자종합지원시스템을 구축·운영하고 있습니다(「소비자기본법」 제16조제1항 및 제16조의2제1항).

※ 소비자종합지원시스템(소비자24)에서 물품등의 선택, 피해의 예방 또는 구제에 필요한 정보의 제공 및 소비자 피해구제(분쟁조정 포함) 신청 창구를 통합하여 제공합니다.

특히, 전자상거래와 같은 특수거래와 관련한 소비자의 피해구제 신청이 있는 경우에는 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 사업자에 대해 시정권고 또는 시정조치를 하기 전에 소비자피해 분쟁조정기구에 조정을 의뢰할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제33조제1항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제35조제4호).

한국소비자원 또는 소비자분쟁조정위원회에 의한 해결

한국소비자원 또는 소비자분쟁조정위원회

보다 신속하고 공정하게 소비자피해를 구제하기 위해 한국소비자원이 설립되어 있습니다(「소비자기본법」 제33조).

한국소비자원은 의류·생활용품·자동차 등 상품부터 여행·교육·문화 등 각종 서비스는 물론 금융·의료 등 전문 분야까지 소비 생활 전반에 걸쳐 발생하는 소비자 피해를 상담하고 그 피해를 구제하고 있습니다.

피해구제 신청을 받은 한국소비자원은 분쟁 당사자에게 합의를 권고하는데, 합의가 이루어지지 않을 경우에는 한국소비자원 내에 설치된 소비자분쟁조정위원회에서 조정결정을 하게 됩니다.

※ 그 밖에 한국소비자원에 대한 자세한 내용은 이 사이트 『소비자분쟁해결』의 <기관을 통해 해결하기-기관 이용하기-한국소비자원 이용하기>에서 확인할 수 있습니다.

손해배상의 청구

법원을 통해 해결하기

당사자 간의 합의나 조정 등의 방법으로도 피해를 구제받지 못한 소비자는 소액사건심판이나 지급명령을 신청하거나 민사조정을 제기할 수 있으며, 최종적으로 민사소송을 제기함으로서 분쟁을 해결할 수 있습니다.

※ 소송을 통해 피해구제 방법은 이 사이트 『소비자분쟁해결』의 <법원을 통해 해결하기-민사분쟁의 간이구제절차> 및 <법원을 통해 해결하기-소송하기>에서 확인할 수 있습니다.