2021 전자거래분쟁조정 사례집



2021
전자거래분쟁조정
사례집



과학기술정보통신부
Ministry of Science and ICT

전자문서 · 전자거래분쟁조정위원회
E-Commerce Dispute Mediation Committee

KISA 한국인터넷진흥원
KOREA INTERNET & SECURITY AGENCY

Contents

제1편 개 요

Ⅰ. 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 10
1. 설립근거 10
2. 위원회 구성 10
3. 주요기능 10
4. 조정부 구성 11
5. 분쟁조정절차 11
6. 조정방법 및 효력 13

Ⅱ. 분쟁상담 및 조정 절차 안내 14
1. 조정상담 14
2. 조정신청 16
1) 신청서 접수 16
2) 피신청인에 대한 통지 18
3) 사무국의 조정 전 합의 유도 20
3. 조정위원회 운영 21

제2편 2020년 전자거래 분쟁 현황 분석

Ⅰ. 전자거래 분쟁상담 현황 24
1. 접수 채널별 현황 24
2. 접수 유형별 현황 25

Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황 28
1. 분쟁조정 신청 현황 28
2. 유형별 현황 30
3. 상품 및 서비스별 현황 32
4. 거래형태별 현황 36
5. 업태별 현황 37
6. 분쟁조정 가액 현황 38
7. 지불방법별 현황 41

Ⅲ. 조정 및 합의권고 현황 44
1. 위원회 조정 현황 46
2. 사무국 합의권고 현황 50



제3편 전자거래 분쟁상담 이슈

1. 계약의 청약철회 및 취소 54
2. 청약철회 방해문구 56
3. 물품 구매 또는 서비스 이용을 유인하는 허위·과장광고 58
4. 개인 간 중고물품 거래로 발생한 피해 60
5. 해외구매대행 사업자의 청약철회 방해 등 부당행위 62

제4편 2020년 전자거래 분쟁조정 사례

1. 제품 불량에 따른 수선비 지급요구 거부 66
2. 해외구매 대행업체 물품 정상인도 요구거부 69
3. 허위·과장 광고로 인한 환불요구 거부 73
4. 제품 하자에 따른 교환·환불 요청의 건 (LED전구) 76
5. 제품 하자 이유 환불요구에 대한 환불거부(열화상 카메라) 79
6. 제품 하자 이유 환불요구에 대한 환불거부(수질측정장치) 82
7. 제품 하자로 인한 반품 및 환불요구 거부(중고노트북) 85
8. 제품 하자로 인한 환불요청(마스크) 89
9. 제품 하자로 인한 환불요청(마스크) 92
10. 상품 인도 지체로 인한 환불요청(의류) 94
11. 배송비 환불요청 96
12. 인쇄방식 차이에 의한 재인쇄 및 환불요청 98
13. 제품 미수령으로 인한 환불요청 100

부록

1. 전자거래란? 104
2. 전자거래 사업자가 준수해야 할 사항 108
3. 전자거래분쟁 예방수칙 122
4. SNS마켓 주의사항 카드뉴스 124
5. 개인 간 거래 분쟁예방 리플릿 127



2021 전자거래분쟁조정 사례집

제9기 전자문서 전자거래분쟁조정위원회

(임기 : 2018.12.11. ~ 2021.12.10.)

순번	성 명	소속 및 직위
1	박종찬	전자문서·전자거래분쟁조정위원회 위원장(강원대 법학전문대학원 교수)
2	강정화	(사)한국소비자연맹 회장
3	고봉주	변호사 고봉주 법률사무소
4	권상로	조선대 법과대학 교수
5	권성연	법률사무소 민산 변호사
6	권순홍	네이버 사업정책부 부장
7	마재욱	과학기술정보통신부 디지털신산업제도과 과장
8	석동수	공정거래위원회 전자거래과 과장
9	박은경	경성대 법학과 교수
10	박철규	(전) 국회사무처 관리관
11	박현경	법률사무소 대안 변호사
12	백대용	(사)소비자시민모임 회장
13	서희석	부산대 법학전문대학원 교수
14	안경림	더케이컨설팅 대표이사
15	안영은	법무법인 충정 구성원 변호사
16	양경식	법무법인 도움 파트너 변호사
17	양효령	전북대 법학전문대학원 교수
18	윤 명	(사)소비자시민모임 사무총장
19	윤재진	(사)한국시각정보디자인협회 사무총장
20	이오은	㈜이베이코리아 대외협력부문장
21	임병석	전남대 법학전문대학원 교수
22	임정하	서울시립대 법학전문대학원 교수
23	장정애	아주대 법학전문대학원 교수
24	정세형	큐렉스 법률사무소 변호사
25	정은아	경북대 법학전문대학원 교수
26	정철호	목원대 경영학과 교수
27	한애라	성균관대 법학전문대학원 교수
28	황운영	양지종합 법률사무소 변호사

2021 전자거래분쟁조정 사례집

Ministry of Science and ICT | E-Commerce Dispute Mediation Committee | Korea Internet & Security Agency

제1편 개요

Ⅰ. 전자문서·전자거래분쟁조정위원회

Ⅱ. 분쟁상담 및 조정 절차 안내

Ⅰ.
전자문서·전자거래분쟁조정위원회

1. 설립근거

전자문서·전자거래분쟁조정위원회는「전자문서 및 전자거래 기본법」제32조에 따라 2000년 4월 12일 발족하였으며, 사무국은 한국인터넷진흥원에 두고 있다.

※ 2016년 1월, 정보통신산업진흥원으로부터 한국인터넷진흥원으로 이관됨

2. 위원회 구성

전자문서·전자거래분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함하여 15명 이상 50명이하의 비상임위원으로 구성하며, 임기는 3년으로 1회에 한하여 연임가능하다.

조정위원은 ① 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수급 이상 또는 이에 상당하는 직(職)에 있거나 있었던 사람으로서 전자문서 또는 전자거래 관련 분야를 전공 한 사람, ② 4급이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직 공무원을 포함한다)또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전자문서 또는 전자거래 업무에 관한 경험이 있는 사람, ③ 판사 · 검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람, ④「비영리 민간단체 지원법」제2조에 따른 비영리 민간단체에서 추천 한 사람, ⑤ 그 밖에 전자문서 또는 전자거래와 분쟁조정에 관한 학식과 경험이 있는 사람 중에서 과학기술정보통신부장관이 임명하거나 위촉하며, 위원장은 위원 중에서 호선(互選)한다.

3. 주요기능

전자문서·전자거래분쟁조정위원회는 전자문서 및 전자거래의 사전 분쟁예방을 위하여 전자거래사업자 및 전자거래이용자를 대상으로 교육 및 홍보사업을 추진하고, 사후적 분쟁해결을 위하여 상담 및 조정 서비스를 제공하며, 건전한 전자거래 시장 환경 조성을 위한 유관기관과의 긴밀한 협력체계를 구축하고 있다.

4. 조정부 구성

전자문서·전자거래분쟁조정위원회는 전자문서 및 전자거래와 관련한 분쟁의 조정을 위해 조정부를 구성하여 당사자에게 조정안을 제시할 수 있다. 조정부는 3인 이내로 위원장이 지명하며 그 중 1명은 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람이어야 한다.(「전자문서 및 전자거래 기본법」제32조 제3항 제3호)

5. 분쟁조정절차

분쟁조정 신청은 판매자·구매자 구분 없이 아래의 방법으로 누구나 신청 가능하며, 만 14세 미만 아동이 신청할 경우 법적대리인의 동의가 필요하다.

- 홈페이지(www.ecmc.or.kr)를 통한 온라인 접수
- 방문 또는 우편 : 홈페이지에서 분쟁조정 신청서 다운로드, 작성 후 제출 또는 발송
  ※ 주소 : 전남 나주시 진흥길 9 한국인터넷진흥원 5층 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 사무국
- 팩스 : 홈페이지에서 분쟁조정신청서 다운로드, 작성 후 F. 061-820-2613으로 전

Ⅰ. 전자문서·전자거래분쟁조정위원회

홈페이지 신청화면



6. 조정방법 및 효력

위원회 또는 조정부는 분쟁조정 신청을 받은 날부터 45일 이내에 조정안을 작성하여 분쟁당사자에게 권고하여야 하며, 권고를 받은 당사자는 권고를 받은 날로부터 15일 이내에 조정안에 대한 수락여부를 위원회 또는 조정부에 통지하여야 한다. 그렇지 아니한 경우에는 수락한 것으로 간주한다.

|표| 조정방법에 따른 특징

서면	• 분쟁조정회의 장소에 출석(또는 전화연결)이 어려운 당사자를 위해 당사자가 제출한 자료를 기반으로 조정부가 조정안을 제시하는 방식으로 상대방의 귀책사유에 대한 입증이 가능한 사안일 경우에 적합 ex) 배송지연을 사유로 계약취소에 따른 결제대금 반환요청
전화	• 조정관계인(조정부, 당사자, 조사관) 모두가 '다자간 전화연결'을 통해 당사자가 제출한 자료 및 당사자와 조정부 간 질의응답을 거쳐 분쟁조정을 진행하는 방법으로 서면조정에 비해 당사자가 조정부에 본인의 의사를 명확하게 전달하고자 하는 경우에 적합 ex) 매매계약체결 후 채무불이행에 따른 손해배상 청구, 상품정보 오기재를 사유로 계약취소요청
대면	• 조정관계인(조정위원, 당사자, 조사관) 모두가 분쟁조정회의 장소에 출석하여 진행하는 방법으로 당사자가 조정부를 대면한 자리에서 구두 변론이 가능하며 당사자 간의 감정적인 부분이나 당시 상황에 대한 상세설명 및 의사표시를 강하게 전달하고자 하는 경우에 적합 ex) 홍보물 납품 계약체결 후 결과물 불만족에 따른 계약해제요청, 주문제작상품의 기능상의 하자를 사유로 계약취소요청

조정안에 대하여 양 당사자가 수락한 경우 또는 당사자가 위원회에 조정합의서를 제출 한 경우에 조정이 성립되며, 이때의 조정조서는「민사소송법」에 따른 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제35조)

Ⅱ.
분쟁상담 및 조정 절차 안내

전자문서·전자거래분쟁조정위원회는 ⅰ) 상담 → ⅱ) 단순상담 종료 또는 사건 접수 → ⅲ) 피신청인 통보 → ⅳ) 양 당사자 의견 조율 및 사무국 조정 → ⅴ) 조정부 회의 소집 → ⅵ) 조정부 결정 통보 → ⅶ) 조정 결정 승낙 여부 확인 및 조정 종료로 이루어진다. 현재 조정위원회에서 발간하는 통계는 조정 상담, 조정 접수, 조정 결정 세 단계로 구분하고 있으나, 실제 업무 절차에 있어서는 이외에도 양 당사자와 유선으로 통화하면서 의견을 좁혀나가는 "사무국 합의권고"도 중요한 조정 과정이다. 또한 조정은 반드시 결과를 따라야 하는 강제성이 없기 때문에, 조정결정 이후 결정내용을 당사자에게 충분히 이해시키고, 합의를 도출하는 과정도 필요하다. 이하에서는 분쟁해결 과정을 크게 조정, 조정신청, 조정위원회 운영으로 구분하고, 각 항목에서 세부적으로 이루어지는 업무절차를 중심으로 소개하고자 한다.

1. 조정상담

조정 상담은 주로 신청인(주로 물품 구매자)이 피신청인(주로 쇼핑몰)과 체결한 계약 내용과 분쟁 발생 상황에 대한 확인을 하고자 진행된다. 상담에서 조정 접수 전까지는 아직 계약서를 확인한 상황도 아니고, 피신청인에 대한 구체적 정보도 없는 상황이므로, 주로 조정 절차 등 접수를 위한 사전 상담인 경우가 많다. 특히 계약을 종료하려거나, 상대방의 부적절한 의무 이행을 지적하는 상담일 경우 상담자는 "내용증명 통지"를 설명하여 향후 조정 또는 재판 진행 시 신청인이 근거를 남길 수 있도록 도와주고 있다. "내용증명 통지"는 상대방에게 본인의 의사를 서면으로 남기는 수단으로, 내용증명을 보내면 일정 기간 후 상대방에게 도달한 것으로 간주되므로, 계약 해제 요청 시점을 판단하는데 결정적 요소가 된다. 또한 내용증명 송부만으로도 이후 어떠한 법적 절차를 진행할 것이라는 점을 알리는 효과가 있으므로, 조정 전 당사자 합의 유도에도 도움이 된다.

[상담 예시]

민원인 안녕하세요. 전자거래분쟁조정위원회죠? 제가 최근에 왕복 승선권을 구매하였는데요. 기상 악화로 환불하고자 하는데, 쇼핑몰 쪽에서는 환불이 안 된다고 해서요. 이 사람들이 환불이 안 된다고만 하고, 일부 환불만 해달라고 하는데도 안 된다고 해서 전화 드렸습니다.

담당자 네. 안녕하세요. 전자거래분쟁조정위원회입니다. 상대방이 일부 환불도 안 된다고 말씀하셨다는 거죠? 저희가 상대방의 약관을 확인하지 못해 정확히 계약 내용을 알 수는 없지만, 일부 환불이라도 원한다면 그 의사를 상대방에게 정확하게 표시하셔야 합니다. 상대방에게 해제 후 환불하겠다고 언제, 어떤 방식으로 말씀하셨나요.

민원인 취소 담당자하고 전화 통화를 했어요. 태풍이 오니까 해제하겠다고 했더니, 특가 상품이라고 안 된다는 말만 반복하네요. 뜨지도 않은 배에 대한 비용을 내야 한다고 그러는데, 왜 일부도 돌려받지도 못하는지 답답합니다.

담당자 계약을 해제하는 원인이 천재지변이거나, 상대방에게 있다면 전부 또는 일부를 환불 받으실 수 있습니다. 하지만 아직 저희가 정식 접수되지 않은 상태에서 해제가 가능한지와, 환불을 받을 수 있는지를 명확히 말씀드릴 수 없습니다. 우선 조정위원회 홈페이지(www.ecmc.or.kr)에서 정식으로 조정신청해 주시기 바랍니다. 아직 상대방에게 해제했다는 의사를 정확히 표현하지 않으신 듯합니다. 상대방에게 내용증명으로 계약을 해제하겠다는 의사를 명확히 하여 보내세요. 내용증명은 민원인이 계약을 해제하겠다는 것을 명확히 표현하고, 상대방에게 조정 및 법적 절차를 진행하겠다는 표시를 하는 것이므로 계약 의무 이행을 유도하는 효과도 있습니다.

Ⅱ. 분쟁상담 및 조정 절차 안내

2. 조정신청

조정신청은 상대방과 조정 절차에 적극적으로 임하겠다는 것이므로, 계약 내용, 그 동안의 경과, 상대방 회사의 특성 등을 정확히 알아야 한다. 신청 절차는 신청인의 접수, 피신청인에 대한 통지, 사무국의 조정 전 합의 유도 등의 과정을 포함한다. 접수 이후에는 계약의 적법성, 이행 가능성, 계약 해제 및 위약금 지급 여부, 유사 조정사례 등을 전반적으로 검토하고, 나아가 조정 전 원만한 합의를 유도한다.

1) 신청서 접수

조정을 의뢰하는 신청인은 조정절차를 통해 사건이 해결될 수 있는가에 대해 궁금해 한다. 또한 자신이 체결한 계약이 대부분 약관으로 되어 있어, 환불 규정 등을 제대로 알고 있지 못하는 경우가 많다. 따라서 사건 배당 담당자는 다음과 같이 조정의 효력을 설명한다.

> “ 전자거래분쟁조정은 법적 강제집행력은 없으나 추후 소송 발생 시 근거자료로 활용할 수 있으며, 실제 소송을 통하여 권리구제를 받은 사례가 다수 있습니다.”
>
> “ 전자거래분쟁조정은 민사 소송에 비해 비용 및 시간 절감, 유사 사건 처리 경험에 따른 전문성 있는 대안적 분쟁해결 방식 중 하나입니다.”

이외에도 신청인은 중립적 계약 해석이 아니라 주관적인 해석을 하고 있으므로, 추후 조정 결정 후 원만한 사건 종결을 위해서는 중립적 입장에서 계약의 적법성, 환불 가능성 등을 해석하고, 신청인의 과실이 있다면 사전에 안내를 한다. 또한 되도록 빠른 시일 내에 해결을 원하는 신청인에게 계약 내용 해석, 피신청인 통보, 신청인 의견 교환 등 규정상의 절차를 설명한다.

분쟁조정 신청은 전자거래분쟁조정위원회 홈페이지 ‘조정신청’ 메뉴에서 본인확인 인증 후, 사건개요, 피신청인 정보, 분쟁사이트 등의 상세정보를 입력하고, 마지막으로 수집한 증거자료를 첨부하면 된다. 보다 자세한 절차는 홈페이지(www.ecmc.or.kr)를 참고하면 된다.

[상담 예시]

신청인 안녕하세요. 전자거래분쟁조정위원회죠? 지난번 상담내용에 따라 홈페이지에서 조정신청을 하였습니다. 진행하려면 얼마나 걸리죠? 매매대금은 돌려받을 수 있는 건가요?

담당자 네 안녕하세요. 저희가 피신청인과 조정을 진행하기 위해서는 정확한 사실관계 파악이 중요합니다. 계약서, 그 동안 주고 받은 메일, 기타 관련 서류 가지고 계신 것 있으시면 모두 제출 부탁드립니다.

신청인 신청단계에서 첨부하였고 그 외 서류들은 알려주신 이메일로 송부하였습니다. 담당자가 처음 물건을 구매할 때와 달리 전화도 받지 않고, AS도 제대로 되지 않고 있습니다. 물건도 엉망이고, 지금까지 그 사람들 제대로 한 것도 없는데, 모두 돌려받을 수 있는 거겠죠?

담당자 네. 저희가 계약하신 약관 내용을 검토한 결과 특가 상품에 대한 환불 불가 규정이 있는 것으로 보입니다. 혹 신청인께서 이 사실을 알고도 계약을 진행하셨다면 환불이 어려울 수도 있습니다. 다만, 공정거래법 등 관련 법령을 더 신중하게 검토할 필요가 있습니다. 저희 조정위원회에서 우선 피신청인에게 조정 접수 사실을 통보하고, 객관적인 입장에서 조율해 나가도록 하겠습니다.

우리 조정위원회는 강제집행력은 없으나 추후 소송 발생 시 근거자료로 활용할 수 있으며, 실제 소송을 통하여 권리구제를 받은 사례가 다수 있습니다.

또한 본 접수 건은 피신청인에게 통보한 후 피신청인의 의견을 전달 받아 신청인에게 보내고, 양자의 의견을 정리하여 정확한 사실관계를 파악하여야 합니다. 저희 규정 상 피신청인 통보 후 7일 이내에 답변을 받도록 되어 있으므로, 최소 15일 이상 조정 절차가 진행됨을 미리 알려드립니다. 다만, 그 전에도 당사자와 수시로 연락할 것이므로, 궁금한 점은 언제든 문의주시기 바랍니다.

Ⅱ. 분쟁상담 및 조정 절차 안내

2) 피신청인에 대한 통지

피신청인은 조정 접수 사실에 부정적 반응을 보이는 경우가 많다. 우선 본인들의 계약(또는 사업자의 경우 약관) 방식이 정상적으로 이루어졌다고 여기는 경우가 다수이며, 조정위원회의 결정을 반드시 따라야 하는 것이 아니라면 답변서 제출 등을 이행하지 않는 경우가 상당하다. 따라서 담당자는 다음과 같은 조정의 효력을 설명한다.

> “ 전자거래분쟁조정은 법적 강제집행력은 없으나 추후 소송 발생 시 근거자료로 활용할 수 있으며, 실제 소송을 통하여 권리구제를 받은 사례가 다수 있습니다.”
>
> “ 전자거래분쟁조정은 민사 소송에 비해 비용 및 시간 절감, 유사 사건 처리 경험에 따른 전문성 있는 대안적 분쟁해결 방식 중 하나입니다.”

다만, 피신청인은 본인의 거래(또는 사업자의 경우 영업) 방식에 문제가 없다고 생각하는 경우가 많으므로, 조정 결정에 응하지 않는다면, 신청인의 의견만 반영될 수 있으므로 추후 소송 등 진행 시 불리할 수 있음을 설명한다. 피신청인에게 계약에 대한 명확한 해석은 조정부 회의에서 나올 것이며, 우선 신청인과 피신청인 사이에 분쟁이 발생하고 있으니, 중립적인 기관에서 조정할 수 있도록 절차 참여를 권고한다.

[상담 예시]

담당자 안녕하세요. 전자거래분쟁조정위원회입니다. 00해운 담당자 김쇼핑님 통화 부탁드립니다. 승선권 구매자 김00님으로부터 조정 신청 건이 접수되어, 본 사항을 안내드리고자 연락드렸습니다.

피신청인 네. 제가 김쇼핑입니다. 김00님과의 건에 대해서는 잘 설명해드렸습니다. 조정위원회에 접수된 이유가 무엇인지요. 그리고 저희가 환불을 해주지 않는다고 하더라도 그건 저희와 김00님의 문제이지 조정위원회가 관여할 건은 아니라고 생각합니다. 불만이 있으면 소송을 걸면 되는 거구요. 우리가 조정 절차에 응할 이유가 없습니다.

담당자 김00님은 지금 00해운 측에서 약관상의 이유로 환불을 거절하고 있다고 얘기하고 있습니다. 약관을 보니 특가상품은 어떠한 사유로든 환불이 안 된다고 되어 있습니다. 양 당사자가 본 약관에 따라 계약한 것은 사실이나, 이 약관은 관련 법률 검토를 통해, 불공정 약관이 될 수도 있습니다.

말씀하신대로 저희 조정위원회의 절차에 반드시 응하셔야하는 것은 아닙니다. 우리 조정위원회는 강제집행력은 없으나 추후 소송 발생 시 근거자료로 활용할 수 있으며, 실제 소송을 통하여 권리구제를 받은 사례가 다수 있습니다. 조정위원회 절차에 응하지 않으실 경우 저희는 신청인이 제출한 자료를 토대로 위원회의 자문 의견을 드릴 수 있습니다. 신청인이 제출한 자료에 기반하므로, 추후 소송 등 진행 시 피신청인에게 불리할 수 있음을 알려드립니다. 저희 조정위원회는 중립기관인 한국인터넷진흥원에서 운영 중이며, 조정위원회의 결정을 믿고 진행해 주시기 바랍니다.

또한 본 접수 건은 피신청인의 의견을 전달 받아 신청인에게 보내고, 양 자의 의견을 정리하여 정확한 사실관계를 파악하여야 합니다. 저희 규정 상 피신청인 통보 후 7일 이내에 답변을 받도록 되어 있으므로, 최소 15일 이상 조정 절차가 진행됨을 미리 알려드립니다. 다만, 그 전에도 당사자와 수시로 연락할 것이므로, 궁금한 점은 언제든 문의주시기 바랍니다.

Ⅱ. 분쟁상담 및 조정 절차 안내

3) 사무국의 조정 전 합의 유도

양 당사자의 의견 수렴 및 자료 검토를 모두 마친 후에는 사무국에서는 사실관계를 정확히 파악하고, 당사자 간의 입장 차이를 최대한 좁혀 놓는 과정을 거친다. 조정제도에서는 사실 관계 파악이 쉽지 않다. 계약서가 없거나 있더라도 해석할 여지가 없을 정도로 빈약한 계약서인 경우, 지난 일을 왜곡하여 기억하는 경우, 본인에게 불리한 사실을 알려주지 않거나 증거 자료가 거의 없는 경우 등 기초 자료의 부족으로 사실 관계 파악이 어렵다. 따라서 조정 담당자가 양 당사자와 지속적으로 통화하면서 사실관계를 파악하고 있다. 특히 당사자들은 본인이 궁극적으로 원하는 것을 모호하게 주장하는 경우가 많아, 계약을 종료하고 싶은 것인지, 돌려받거나 되돌려줄 금액은 정확히 얼마인지에 대한 파악도 필요하다.

또한 조정 전 사무국이 양 당사자의 대립된 의견을 일정 부분 줄여 놓으면 논점이 간략화 되어 조정부 회의가 다소 수월해질 수 있다. 예를 들어 신청인은 계약 해제를 요청하고, 피신청인은 계약 해제가 약관 상 어렵다고 대립되는 상황일 때, 의견 조율을 통하여 계약을 종료하는 것에 대해서는 합의하되 환급금을 조정하는 쪽으로 유도한다면, 합의해제가 성립되어 조정부 회의에서는 계약 종료 사유를 찾지 않아도 되므로, 원만하게 합의가 이루어질 수 있다.

[상담 예시]

담당자 ▶ 신청인 지금 약관을 보면 천재지변 등 어떠한 사유가 발생하여도 특가상품에 한해서는 취소 및 환불이 안 된다고 되어 있습니다. 신청인은 태풍으로 배가 출항하지도 않는데, 일부라도 환불을 해주어야 한다고 주장하고 있습니다. 계약서의 내용을 충분히 알고도 저렴하게 구입하기 위하여 승선권 특가 계약을 체결한 것이므로, 본 계약을 체결한 신청인에게도 과실이 있습니다.

신청인 네. 상품 안내 페이지에 특가 상품은 해제가 안 된다는 것을 확인하였습니다. 저는 배가 출항하는 것을 전제로 제가 못 탔을 경우를 말하는지 알았지, 아예 출항 자체가 안 되는 경우까지 포함하는지는 몰랐습니다. 그래서 일부만이라도 환불을 요청하는 것입니다.

담당자 ▶ 피신청인 신청인도 특가 상품이 해제가 되지 않는다는 것을 알고 있었다고 합니다. 그러나 배가 출항조차 하지 못하는 경우까지 포함하는 것인 줄은 몰랐었다고 합니다. 00해운 측은 약관에 해제 불가를 명시하였으므로, 환불 불가라고 하고 있는데요. 약관규제법은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 대해서는 무효라고 규정하고 있습니다. 지금 00해운의 약관도 불공정 약관이 될 수 있습니다. 일부라도 환불하는 것으로 합의하는 것이 어떨지요.

피신청인 저희가 위험 요소를 고려해서까지 특가상품을 만든 취지를 고려하면 50%는 받아야 합니다. 조정위원회에서 말씀하신 점을 생각하여 50%를 환불해드리는 것으로 합의를 하도록 하겠습니다.

담당자 ▶ 피신청인, 신청인 양 당사자의 합의를 유도하였으나 환급금 산정에 있어 신청인은 20% 제외, 피신청인은 50%를 주장하고 있어, 합의가 이루어지지 못했습니다. 이에 조정부 회의를 통해 법적 판단을 하도록 하겠습니다. 우선 양 당사자가 해제 불가에 대한 약관을 알고 있었으므로, 이를 기준으로 조정부 회의를 진행하도록 하겠습니다.

3. 조정위원회 운영

조정위원회 운영은 크게 조정부 회의 소집, 사건조사보고서 작성, 조정부 회의 진행, 조정결정서 작성, 당사자의 합의 유도 등으로 이루어진다. 조정부 회의의 결정은 강제적 효력이 아닌 위원회의 의견을 종합한 권고 수준이므로, 조정 결정 후 사무국에서는 다시 조정 결정의 내용을 토대로 양 당사자의 의견을 조율하여, 원만하게 조정을 완료하고 있다.

2021 전자거래분쟁조정 사례집

Ministry of Science and ICT | E-Commerce Dispute Mediation Committee | Korea Internet & Security Agency

제2편 2020년 전자거래 분쟁 현황 분석

Ⅰ. 전자거래 분쟁상담 현황
Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황
Ⅲ. 조정 및 합의권고 현황

Ⅰ.
전자거래 분쟁상담 현황

1. 접수 채널별 현황

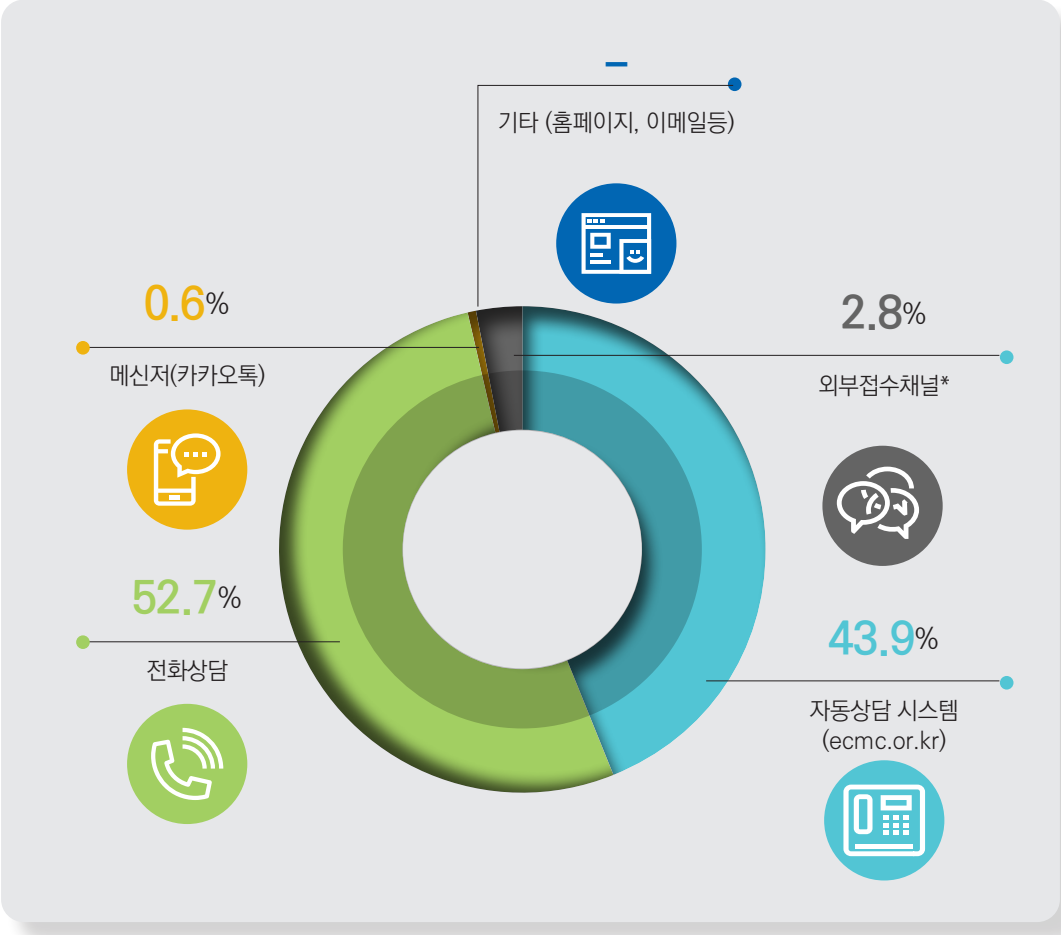
2020년 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁건수는 총 14,930건으로 전년대비 22%감소하였다. 접수 채널별로는 전화상담이 7,857건(52.7%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 다음으로 자동상담이 6,556건(43.9%)건이며, 외부 접수채널(국민신문고, 소비자원, 전자게시판)은 426건(2.8%), 2020년부터 신규 도입된 메신저(카카오톡) 상담은 91건(0.6%)의 현황을 보였다.

|표 2-1| 유형별 분쟁상담 동향 (단위: 건, %)

구분		2016년		2017년		2018년		2019년		2020년	
			구성비		구성비		구성비		구성비		구성비
내부 접수 채널	자동상담 시스템 (ecmc.or.kr)	-	0.0	3,919	33.3	6,502	38.4	9,902	51.7	6,556	43.9
	전화상담	5,311	94.8	7,234	61.4	9,773	57.7	8,553	44.7	7,857	52.7
	메신저 (카카오톡)	-	-	-	-	-	-	-	-	91	0.6
	기타 (홈페이지, 이메일등)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
외부접수채널*		293	5.2	631	5.4	651	3.8	685	3.6	426	2.8
합계		5,604	100.0	11,784	100.0	16,926	100.0	19,140	100.0	14,930	100.0

* 외부 접수 채널 : 한국소비자원('16년 5월~), 국민신문고('18년 3월~), 전자게시판('18년 10월~)

|그림 2-1| 2020년 접수 채널별 분쟁상담 분포도



2. 접수 유형별 현황

2020년 전화상담에 대한 유형별 분쟁상담 현황을 살펴보면, 단순변심으로 인한 청약철회 및 반품거부와 환불 지연 등「교환/반품」상담이 2,273건으로 전체의 28.9%를 차지하였다. 다음으로 물품의 일부 파손 및 훼손, 사용 중에 발생한 하자 등「재화의 하자」상담이 1,000건(12.7%), 계약 성립 후 일방이 계약내용을 변경하거나 계약사항을 이행하지 않는「계약조건 변경·불이행」상담이 609건(7.8%), 배송지연 및 재화유실, 배송비 부담주체 등「배송관련」상담이 273건(3.5%) 순으로 나타났다.

Ⅰ. 전자거래 분쟁상담 현황

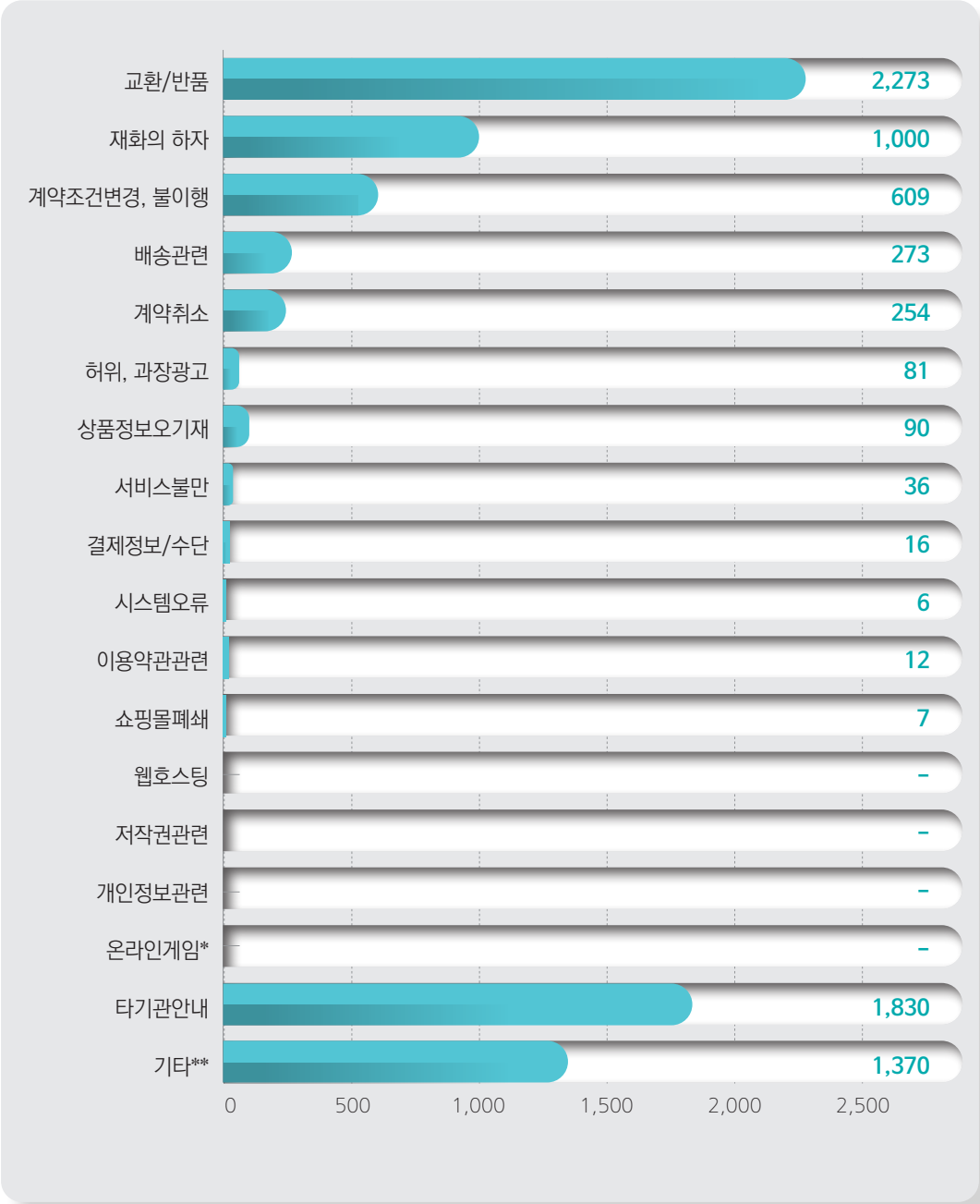
|표 2-2| 유형별 분쟁상담 동향 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
교환/반품	1,340	25.2	2,811	38.9	4,132	42.3	3,071	35.9	2,273	28.9	△26.0
재화의 하자	745	14.0	974	13.5	1,244	12.7	1,010	11.8	1,000	12.7	△1.0
계약조건변경, 불이행	634	11.9	1,025	14.2	1,140	11.7	984	11.5	609	7.8	△38.1
배송관련	941	17.7	647	8.9	760	7.8	359	4.2	273	3.5	△24.0
계약취소	160	3.0	854	11.8	955	9.8	317	3.7	254	3.2	△19.9
허위, 과장 광고	130	2.4	119	1.6	163	1.7	101	1.2	81	1.0	△19.8
상품정보 오기재	512	9.6	77	1.1	81	0.8	89	1.0	90	1.1	1.1
서비스불만	218	4.1	101	1.4	51	0.5	37	0.4	36	0.5	△2.7
결제정보/수단	-	0.0	-	0.0	3	0.0	16	0.2	16	0.2	0.0
시스템오류	53	1.0	30		15	0.2	14	0.2	6	0.1	△57.1
이용약관관련	181	3.4	75	1.0	13	0.1	6	0.1	12	0.2	100
쇼핑몰폐쇄	30	0.6	27	0.4	6	0.1	5	0.1	7	0.1	40.0
웹호스팅	6	0.1	1	0.0	3	0.0	-	0.0	-	0.0	-
저작권관련	4	0.1	4	0.1	1	0.0	-	0.0	-	0.0	-
개인정보관련	34	0.6	17	0.2	11	0.1	-	0.0	-	0.0	-
온라인게임*	142	2.7	99	1.4	89	0.9	-	0.0	-	0.0	-
타기관안내	76	1.4	89	1.2	54	0.6	919	10.7	1,830	23.3	99.1
기타**	105	2.0	284	3.9	1,052	10.8	1,625	19.0	1,370	17.4	△15.7
합계	5,311	100.0	7,234	100.0	9,773	100.0	8,553	100.0	7,857	100	△8.1

* 온라인게임 : 2019년부터 온라인게임 상담은 기타로 분류함

** 기타 : 전자거래관련 법규, 분쟁조정신청방법, 전자거래 범주 외 피해구제 관련 상담 등 단순문의

|그림 2-2| 2020년 유형별 분쟁상담 현황 (단위:



Ⅱ.
전자거래 분쟁조정 현황

1. 분쟁조정 신청 현황

2020년도 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청은 총 2,026건으로 전년대비(1,705건) 약 18.8%가 증가하였다. 이중 신청철회, 조정불능, 타 기관으로 사건이첩 등 조정불가건 846건(41.8%)을 제외한 1,180건(58.2%)이 조정대상 사건으로 분류되었다.

조정대상 사건 중, 조정부 구성 전 사무국 합의권고를 통한 당사자 간 합의로 조정이 종료된 사건은 총 753건으로 조정대상 사건의 63.8%에 해당한다. 조정부 구성에 의해 분쟁이 해결된 사건은 2건이었으며, 이 중 조정안 수락은 1건, 불수락은 1건으로 종결되었다. 분쟁 당사자의 조정절차 거부로 조정이 진행되지 못한 사건은 425건(36.0%)으로 나타났다.

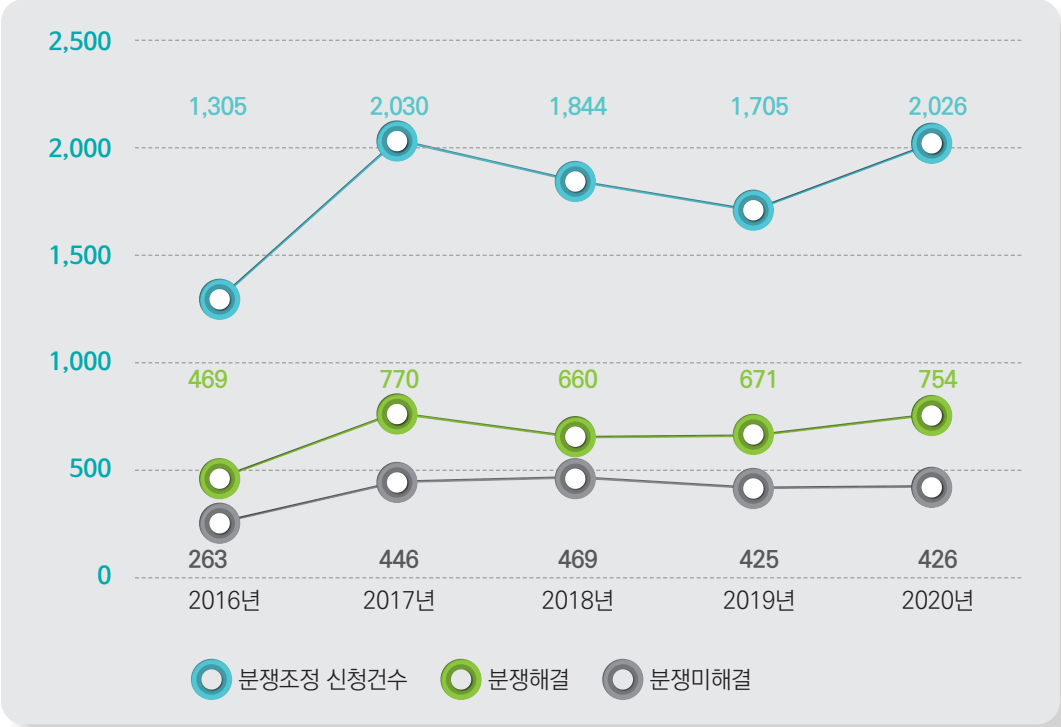
조정대상 사건은 1,180건으로 전년대비(1,096건) 7.7% 증가하였다. 이 중 사무국 권고에 의해 합의가 이루어지거나 조정안을 수락하는 등 분쟁이 해결된 사건은 754건으로 전년대비(671건) 12.4% 증가하였고, 분쟁해결이 원만히 이루어지지 않거나 분쟁조정 절차를 거부한 분쟁 미해결 사건은 426건으로 전년대비(425건) 0.2% 증가하였다.

분쟁당사자가 연락두절이거나 사이트 폐쇄 등으로 인해 분쟁조정이 불가능한 사건은 244건으로 전년대비(192건) 27.1% 증가한 것으로 나타났다. 또한 분쟁조정 신청 후 분쟁 양당사자 스스로가 원만히 합의하거나 다른 조정기관의 조정신청을 통해 해결되거나 중복하여 신청한 경우 등 신청이 철회된 사건은 602건으로 전년대비(417건) 44.4% 증가한 것으로 나타났다.

|표 2-3| 분쟁조정 신청동향 및 분쟁해결률 (단위: 건, %)

구분		2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	증감	
							건수	%
분쟁조정신청건수		1,305	2,030	1,844	1,705	2,026	321	18.8
신청철회		432	648	525	417	602	185	44.4
조정불능/기타		140	165	190	192	244	52	27.1
타 기관 이첩		1	1	-	-	-	-	-
분쟁조정건수		732	1,216	1,129	1,096	1,180	84	7.7
분쟁해결	합의종료	469	767	643	664	753	59	13.4
	조정안수락	-	3	17	7	1	-6	△85.7
	소계	469	770	660	671	754	83	12.4
분쟁미해결	조정안불수락	5	-	2	7	1	-6	△85.7
	조정절차거부	258	446	467	418	425	7	1.7
	소계	263	446	469	425	426	1	0.2
분쟁 해결률		64.1%	63.3%	58.5%	61.2%	63.8%		4.2

|그림 2-3| 2020년 분쟁조정 신청 및 해결 동향 (단위: 건)



Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황

2. 유형별 현황

2020년 유형별 분쟁조정 신청현황은 단순변심에 의한 청약철회 및 반품·환불거부 등으로 인한 「계약취소/교환·반품」 관련 분쟁이 1,136건(56.1%)으로 가장 큰 비중을 차지하였다. 다음으로 「재화하자」 분쟁이 352건(17.4%), 계약조건을 변경하여 이행되거나 구매계약 이행을 하지 않은 「계약변경·불이행」 분쟁이 203건(10.0%), 배송지연·재화유실·배송비 부담주체 등에 대한 다툼인 「배송관련」 분쟁이 131건(6.5%)순으로 나타났다.

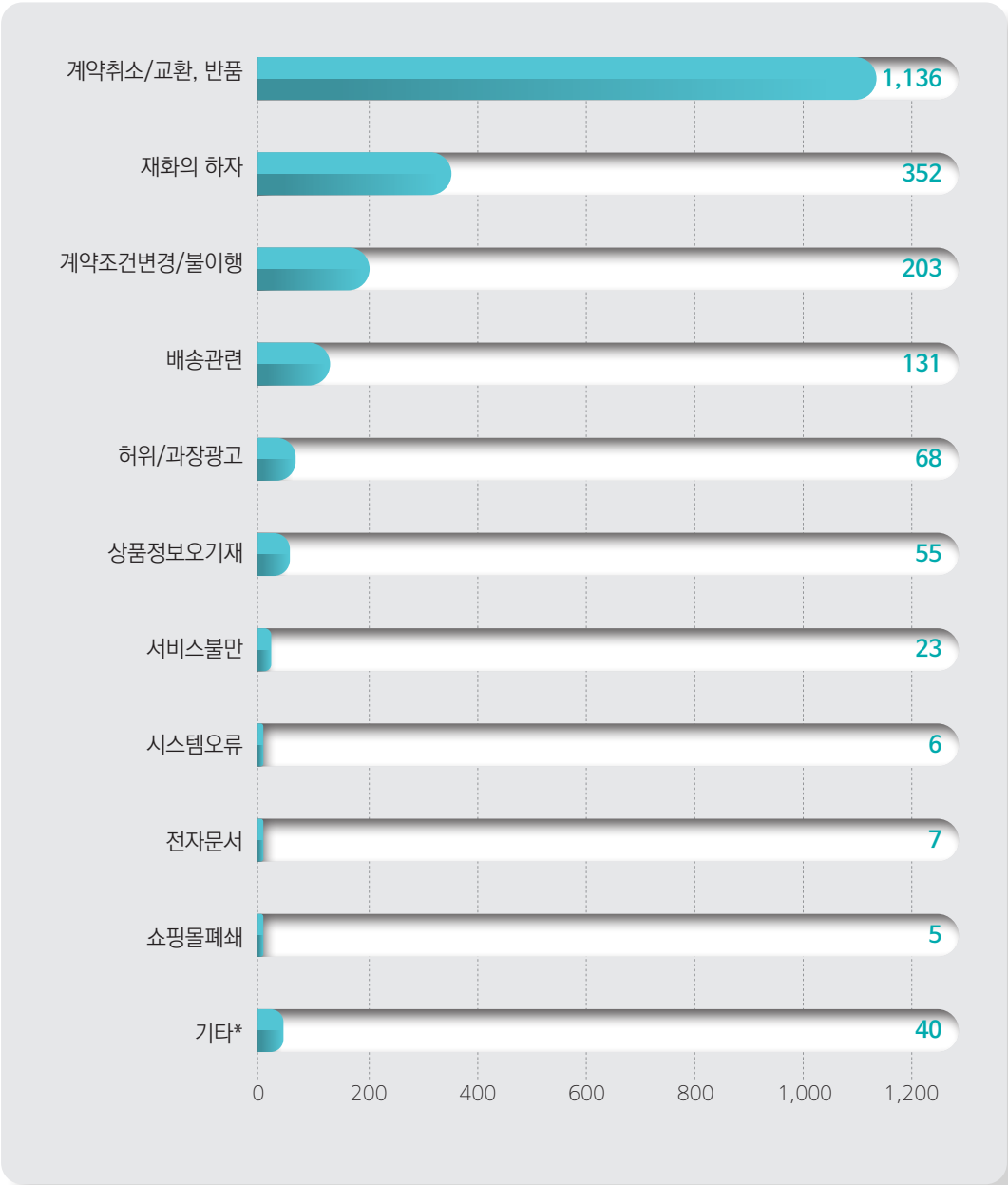
|표 2-4| 유형별 분쟁조정 신청동향 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
계약취소/교환, 반품	743	56.9	1,071	52.8	1,050	56.9	988	57.9	1,136	56.1	15.0
재화의 하자	167	12.8	258	12.7	272	14.8	246	14.4	352	17.4	43.1
계약조건변경/불이행	135	10.3	277	13.6	193	10.5	176	10.3	203	10.0	15.3
배송관련	120	9.2	170	8.4	147	8.0	125	7.3	131	6.5	4.8
허위/과장광고	25	1.9	56	2.8	61	3.3	72	4.2	68	3.4	△5.6
상품정보 오기재	40	3.1	61	3.0	43	2.3	32	1.9	55	2.7	71.9
서비스불만	19	1.5	57	2.8	18	1.0	13	0.8	23	1.1	76.9
시스템오류	9	0.7	17	0.8	5	0.3	8	0.5	6	0.3	△25.0
전자문서	-	0.0	-	0.0	3	0.2	7	0.4	7	0.3	0.0
쇼핑몰폐쇄	11	0.8	18	0.9	6	0.3	6	0.4	5	0.2	△16.7
기타*	36	2.8	45	2.2	46	2.5	32	1.9	40	2.0	25.0
합계	1,305	100.0	2,030	100.0	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	18.8

* 기타 : 개인정보, 인터넷주소 등

|그림 2-4| 2020년 유형별 분쟁조정신청 현황

(단위: 건)



Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황

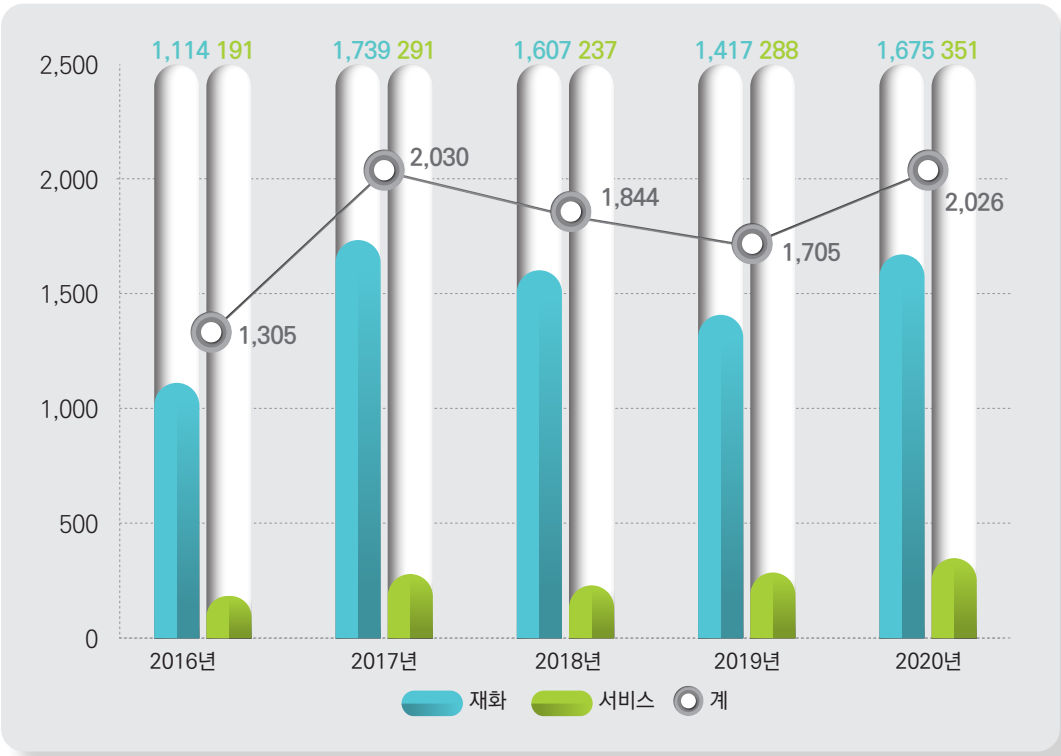
3. 상품 및 서비스별 현황

2020년도에 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정신청 2,026건 중 「재화」관련 분쟁은 1,675건으로 전체의 82.6%를 차지하였고 「서비스」 관련 분쟁은 전체의 17.4%인 351건으로 조사되었다.

|표 2-5| 상품 및 서비스별 분쟁조정 신청동향 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
재화	1,114	85.4	1,739	85.7	1,607	87.1	1,417	83.1	1,675	82.6	18.2
서비스	191	14.6	291	14.3	237	12.9	288	16.9	351	17.4	21.9
합계	1,305	100.0	2,030	100.0	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	18.8

|그림 2-5| 상2020년 상품 및 서비스별 분쟁조정 신청 동향 (단위: 건)



「재화」 관련 분쟁 중 「의류/신발」 품목이 410건(24.8%)으로 전년과 같이 가장 높은 비중을 차지하였으며, 「가전/영상·음향기기」 250건(15.1%), 「컴퓨터/통신기기」가 228건(13.8%) 가방·시계 등의 「잡화류」가 137건(8.3%),순으로 많았고, 나머지 품목들의 비중은 5% 미만으로 「스포츠용품」 77건(4.6%), 「생활/주방용품」 69건(4.2%), 「가구류」 42건(2.6%), 순으로 집계되었다. 코로나 19로 인한 비대면 거래가 증가함에 따라 분쟁조정 신청건수도 증가하였으며 기존에 높은 비율을 차지하고 있던「의류/신발」등의 항목이 줄어들고 「도서/음반」, 「휴대기기」, 「아동/유아용품」 등이 큰 폭으로 증가하였다.

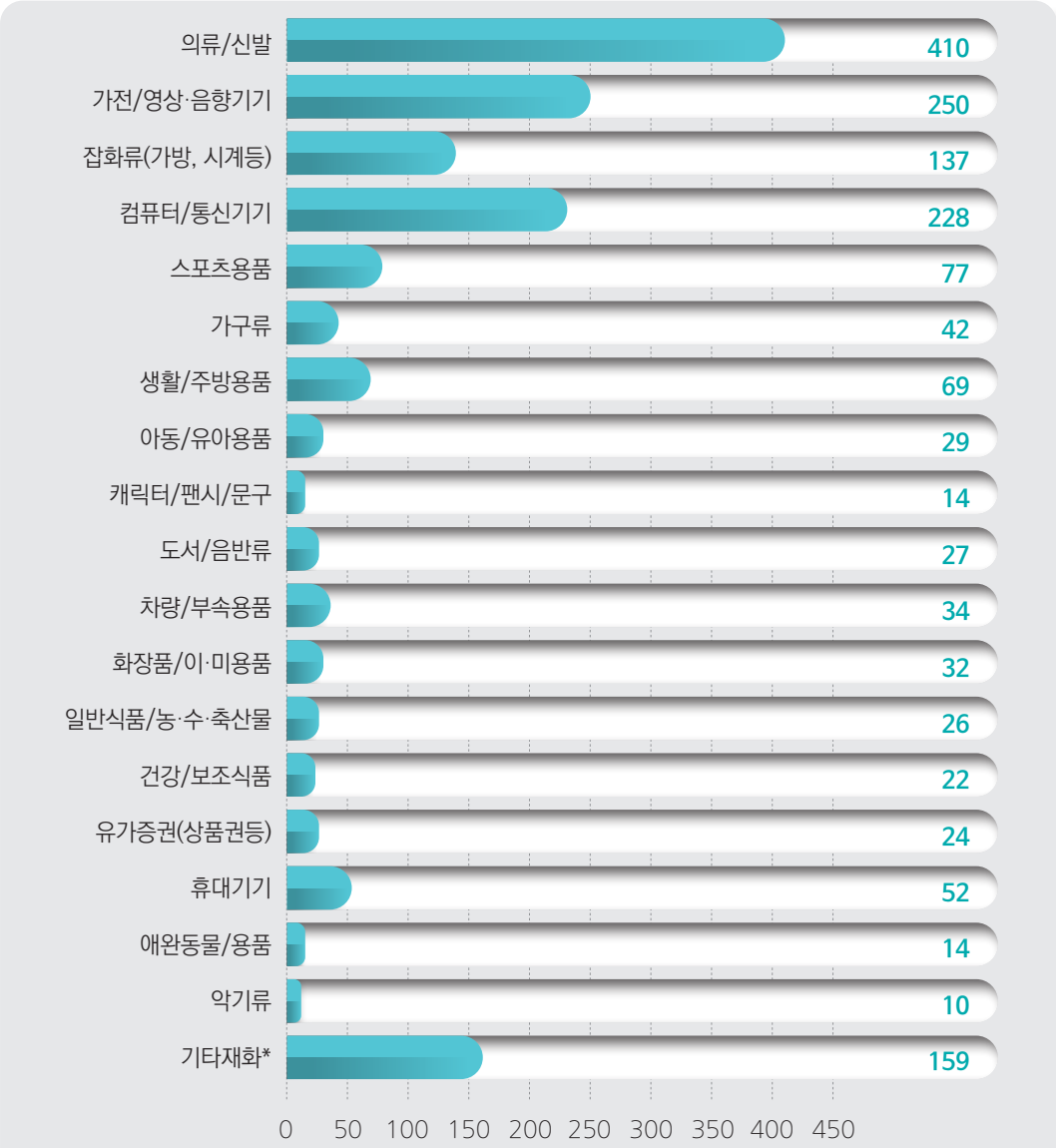
|표 2-6| 상품별 분쟁조정 신청동향 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
의류/신발	429	38.5	521	30.0	511	31.8	499	35.2	410	24.8	△17.8
가전/영상·음향기기	76	6.8	222	12.8	213	13.3	138	9.7	250	15.1	81.2
잡화류(가방, 시계등)	127	11.4	189	10.9	169	10.5	169	11.9	137	8.3	△18.9
컴퓨터/통신기기	113	10.1	170	9.8	195	12.1	165	11.6	228	13.8	38.2
스포츠용품	45	4.0	73	4.2	71	4.4	43	3.0	77	4.6	79.1
가구류	43	3.9	50	2.9	53	3.3	40	2.8	42	2.6	5.0
생활/주방용품	33	3.0	49	2.8	52	3.2	44	3.1	69	4.2	56.8
아동/유아용품	32	2.9	45	2.6	52	3.2	15	1.1	29	1.8	93.3
캐릭터/팬시/문구	23	2.1	30	1.7	27	1.7	19	1.3	14	0.8	△26.3
도서/음반류	23	2.1	38	2.2	30	1.9	13	0.9	27	1.6	107.7
차량/부속용품	21	1.9	44	2.5	33	2.1	28	2.0	34	2.1	21.4
화장품/이·미용품	21	1.9	34	2.0	27	1.7	26	1.8	32	1.9	23.1
일반식품/농·수·축산물	15	1.3	14	0.8	29	1.8	29	2.0	26	1.6	△10.3
건강/보조식품	15	1.3	17	1.0	15	0.9	20	1.4	22	1.3	10.0
유가증권(상품권등)	10	0.9	34	2.0	13	0.8	14	1.0	24	1.4	71.4
휴대기기	10	0.9	13	0.7	15	0.9	10	0.7	52	3.1	420.0
애완동물/용품	6	0.5	25	1.4	13	0.8	11	0.8	14	0.8	27.3
악기류	5	0.4	4	0.2	8	0.5	8	0.6	10	0.6	25.0
기타재화*	67	6.0	167	9.6	81	5.0	126	8.9	159	9.6	26.2
합계	1,114	100.0	1,739	100.0	1,607	100.0	1,417	100.0	1,656	100.0	16.9

* 기타재화는 인테리어 자재, 사은품 등

Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황

|그림 2-6| 2020년 상품별 분쟁조정 신청현황 (단위: 건)



2020년 「서비스」에 대한 분쟁조정 신청현황은 「예매·예약」에 대한 분쟁이 149건(42.5%), 음원·영상물, 바이러스 백신, 운세 등의「디지털재화」 35건(10.0%) 순으로 많았다. 이어서 「온라인 게임」 25건(7.1%), 「온라인광고」에 대한 분쟁이 24건(6.8%),「이러닝」 7건(2.0%) 순으로 나타났다.

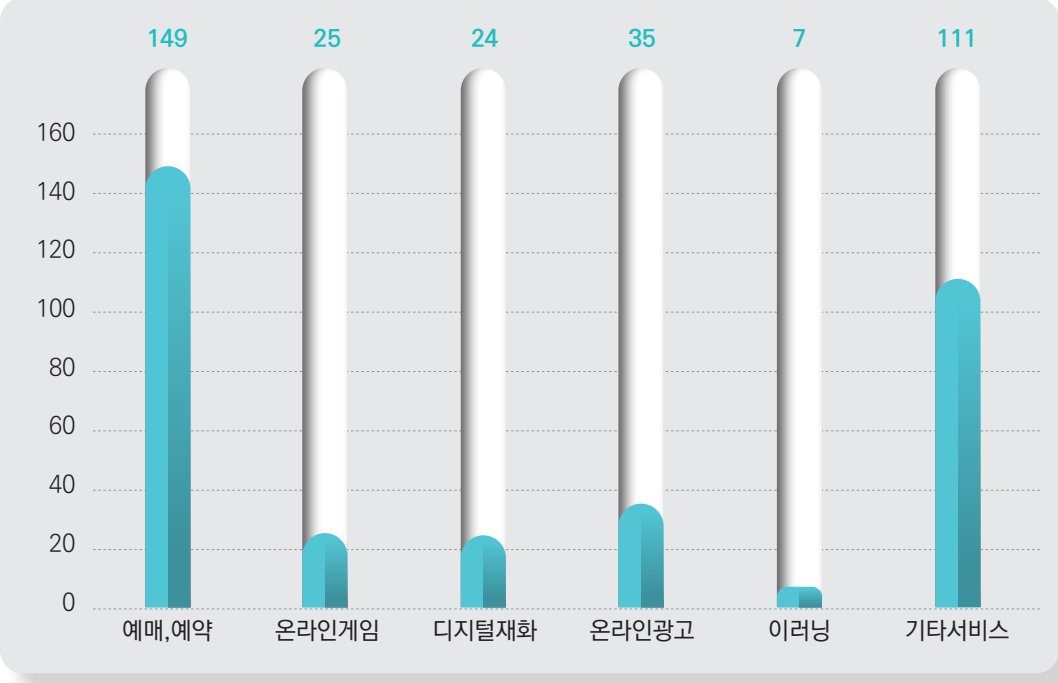
|표 2-7| 서비스별 분쟁조정 신청동향

(단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
예매, 예약	29	15.2	92	31.6	77	32.5	82	28.5	149	42.5	81.7
온라인게임	49	25.7	43	14.8	20	8.4	34	11.8	25	7.1	△26.5
온라인광고	12	6.3	18	6.2	12	5.1	26	9.0	24	6.8	△7.7
디지털재화	27	14.1	39	13.4	27	11.4	20	6.9	35	10.0	75.0
이러닝	5	2.6	10	3.4	10	4.2	6	2.1	7	2.0	16.7
기타서비스	69	36.1	89	30.6	91	38.4	120	41.7	111	31.6	△7.5
합계	191	100.0	291	100.0	237	100.0	288	100.0	351	100.0	21.9

|그림 2-7| 2020년 서비스별 분쟁조정신청 현황

(단위: 건)



Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황

4. 거래형태별 현황

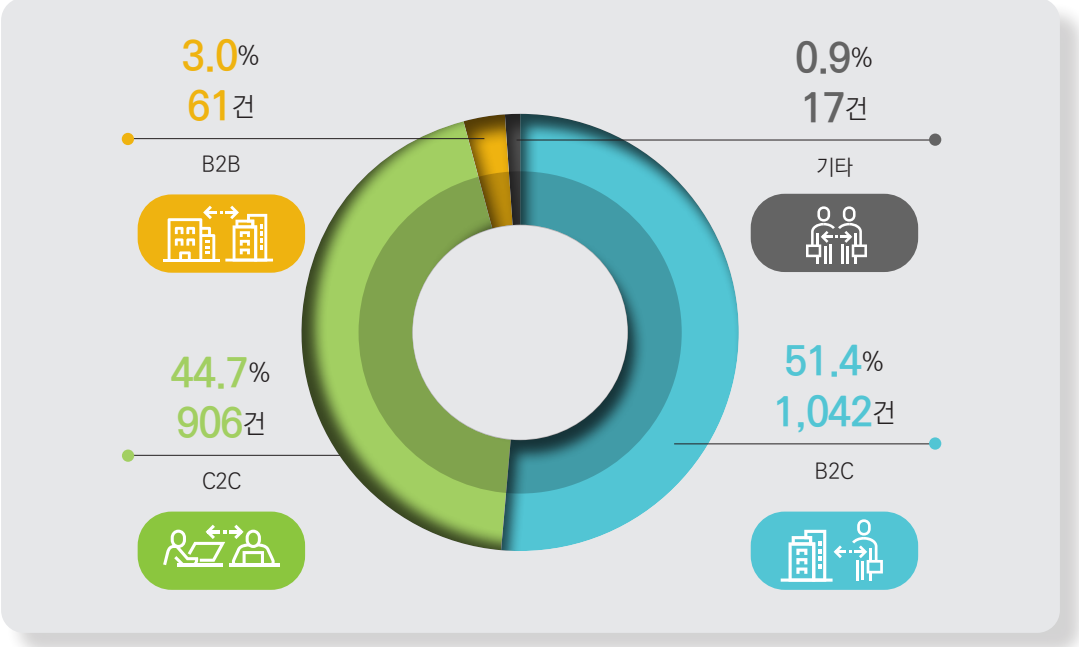
2020년 거래형태별 분쟁조정 신청현황은 기업과 개인 간 거래형태인 B2C분쟁이 1,042건(51.4%)으로 절반 이상을 차지하고, 다음으로는 개인 간 거래인 C2C분쟁이 906건(44.7%), 기업 간 거래인 B2B분쟁이 61건(3.0%) 순으로 나타났다.

|표 2-8| 거래형태별 분쟁조정 신청동향 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
B2C	820	62.8	1,357	66.8	1,138	61.7	1,080	63.3	1,042	51.4	△3.5
C2C	446	34.2	620	30.5	649	35.2	535	31.4	906	44.7	69.3
B2B	25	1.9	43	2.1	47	2.5	90	5.3	61	3.0	△32.2
기타*	14	1.1	10	0.5	10	0.5	-	0.0	17	0.9	-
합계	1,305	100.0	2,030	100.0	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	18.8

* 기타: 전자거래가 아닌 방문판매, 전화권유 판매 등이 접수된 건

|그림 2-8| 2020년 거래형태별 분쟁조정 신청현황 (단위: %)



5. 업태별 현황

2020년 업태별 분쟁조정 신청현황은 오픈마켓이라 불리는 「통신판매중개사이트」 분쟁이 872건으로 전체의 43.1%를 차지하였고 일반 및 종합쇼핑몰, 해외구매대행, 소셜커머스 등 「인터넷쇼핑몰」 이용 관련 분쟁이 620건(30.6%), 다음으로 중고물품을 주로 거래하는 「카페, 블로그, 커뮤니티」에서 발생한 분쟁이 442건(21.8%) 순으로 나타났다.

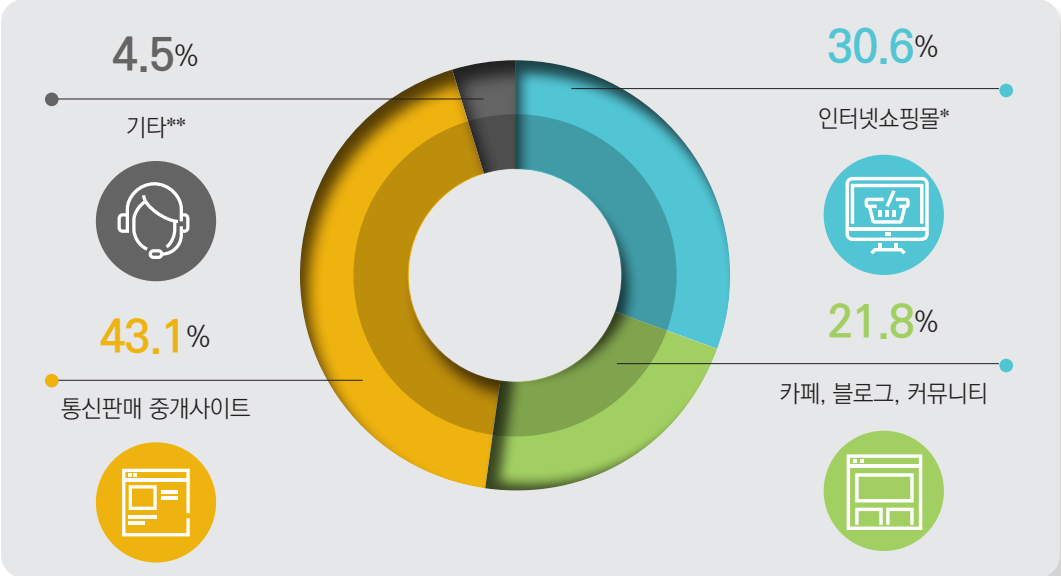
|표 2-9| 업태별 분쟁조정 신청동향 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
인터넷 쇼핑몰*	672	51.5	945	46.6	709	38.4	658	38.6	620	30.6	△5.8
카페, 블로그, 커뮤니티	432	33.1	604	29.8	573	31.1	476	27.9	442	21.8	△7.1
통신판매 중개사이트	151	11.6	319	15.7	464	25.2	471	27.6	872	43.1	85.1
기타**	50	3.8	162	8.0	98	5.3	100	5.9	92	4.5	△8.0
합계	1,305	100.0	2,030	100.0	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	18.8

* 인터넷쇼핑몰: 일반/종합쇼핑몰, 해외구매 대행, 소셜커머스, 서비스제공사이트(음원, 영상, 예매·예약, 홈페이지 제작, 교육, 작명, 민원발급, 주식, 온라인 광고 등)

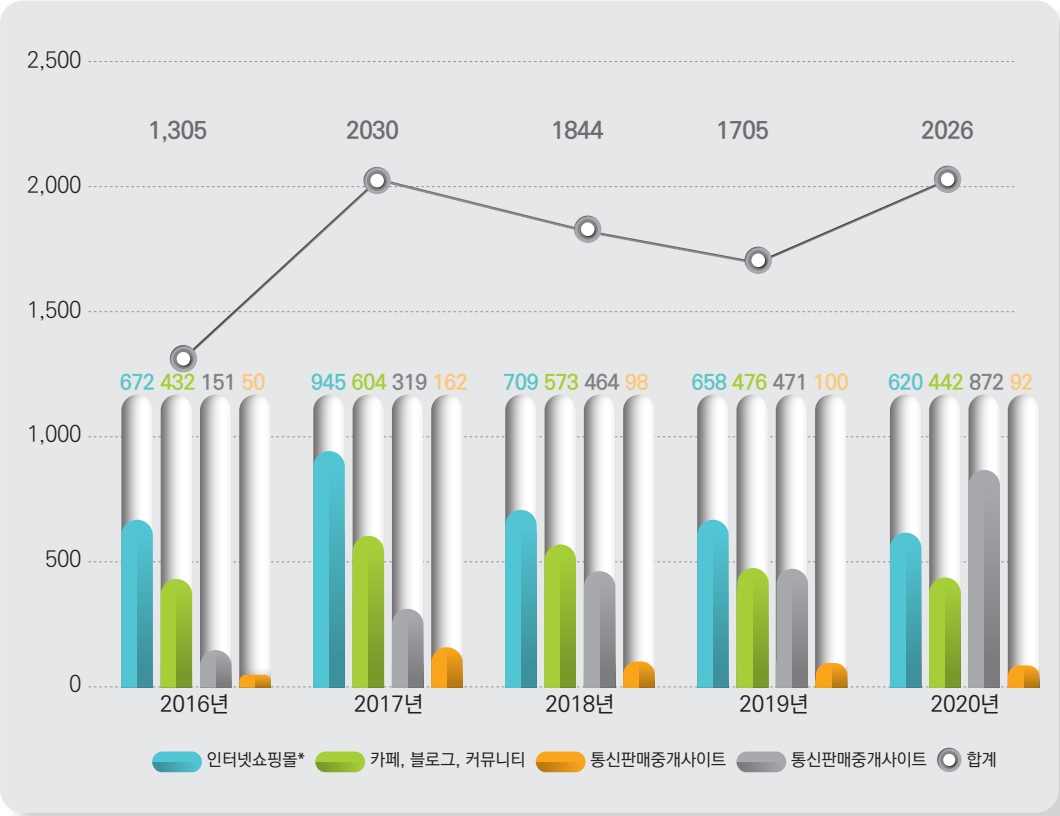
** 기타: 전화 및 오프라인 거래업체 등

|그림 2-9| 2020년 업태별 분쟁조정 신청현황 (단위: %)



Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황

|그림 2-10| 업태별 분쟁조정 신청추이 (단위: 건)



6. 분쟁조정 가액 현황

2020년 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁신청사건을 피해금액별로 살펴보면, 10만원에서 50만원 미만의 소액분쟁 사건이 750건(37.0%)으로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 다음으로 1만원에서 5만원 미만이 394건(19.5%), 5만원 이상 10만원 미만이 339건(16.7%) 순으로 나타났다.

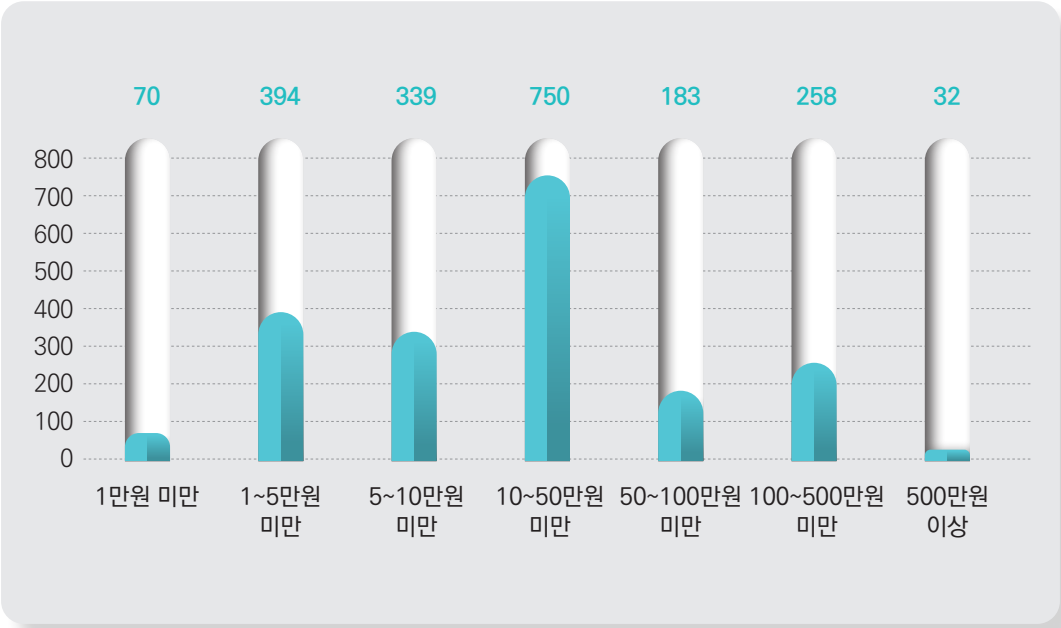
|표 2-10| 분쟁조정 가액

(단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
1만원미만	70	5.4	84	4.1	59	3.2	68	4.0	70	3.5	3.5
1~5만원미만	305	23.4	437	21.5	350	19.0	325	19.1	394	19.5	19.5
5~10만원미만	256	19.6	333	16.4	337	18.3	293	17.2	339	16.7	16.7
10~50만원미만	491	37.6	797	39.3	742	40.2	661	38.8	750	37.0	37.0
50~100만원미만	84	6.4	185	9.1	193	10.5	155	9.1	183	9.0	9.0
100~500만원미만	86	6.6	165	8.1	134	7.3	174	10.2	258	12.7	12.7
500만원이상	13	1.0	29	1.4	29	1.6	29	1.7	32	1.6	1.6
합계	1,305	100.0	2,030	100.0	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	100.0

|그림 2-11| 2020년 분쟁조정 가액 현황

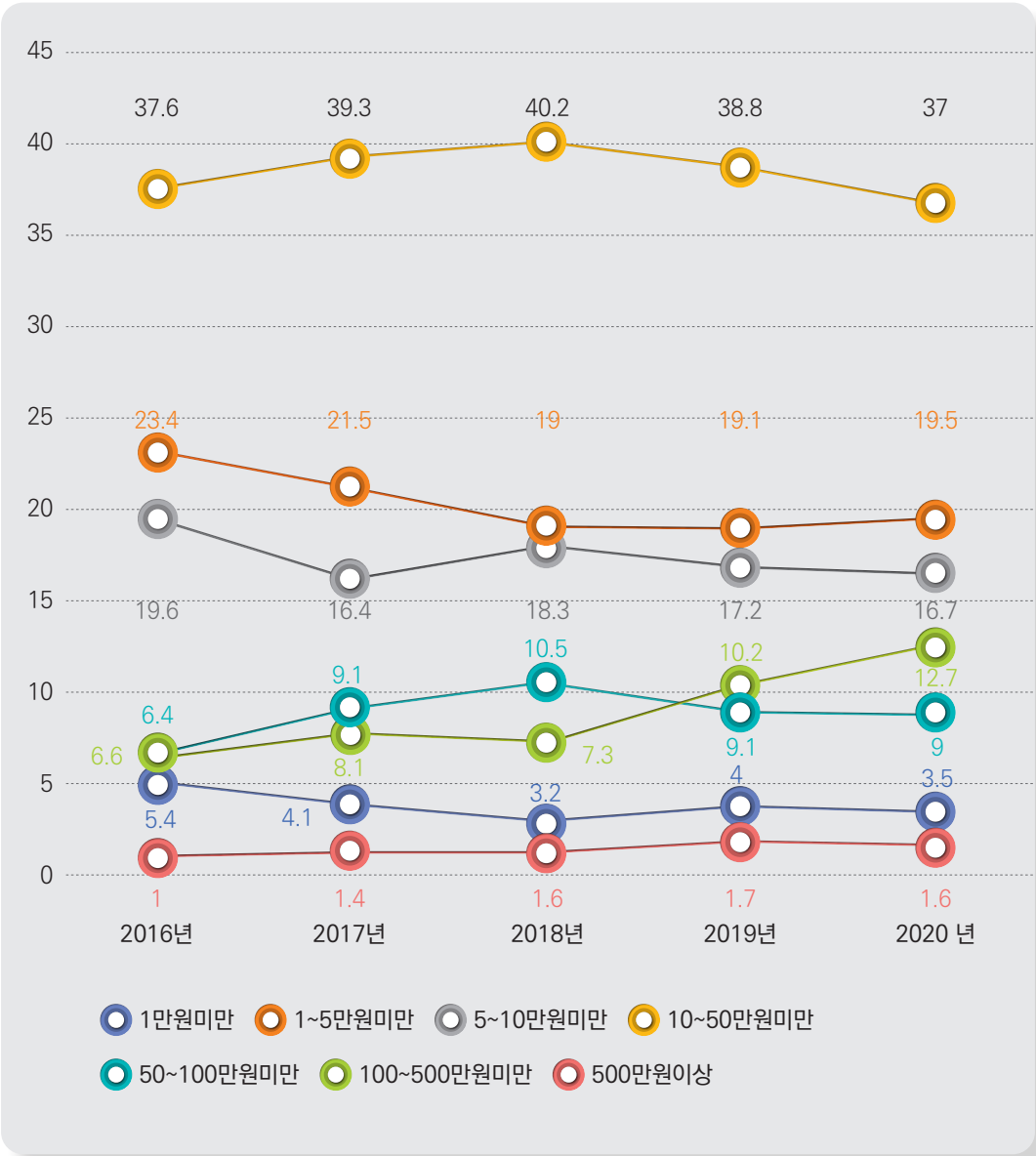
(단위: 건)



Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황

|그림 2-12| 분쟁조정 가액 추이

(단위: %)



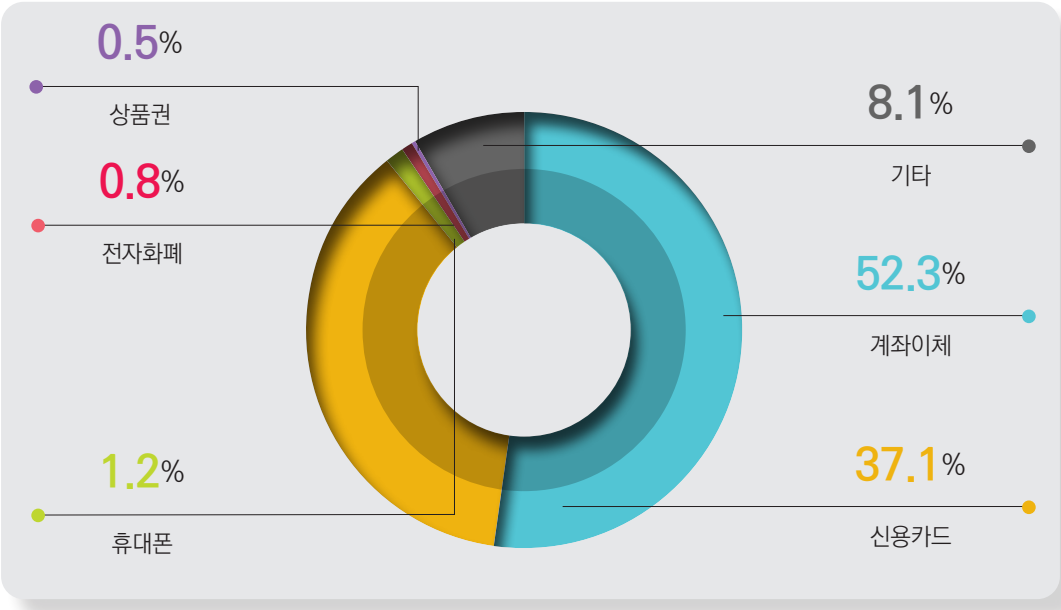
7. 지불방법별 현황

2020년 지불방법별 분쟁조정 신청현황은 '계좌이체'가 1,059건(52.3%), '신용카드' 결제가 752건(37.1%), '휴대폰' 결제가 25건(1.2%), 분쟁 당사자 간 지불거래가 없는 물품교환 또는 고객서비스 불만을 제기한 사건 또는 포인트, 적립금 등으로 지불한 사건인 '기타'가 165건(8.1%)으로 나타났다.

|표 2-11| 지불방법별 분쟁조정 신청동향 (단위: 건, %)

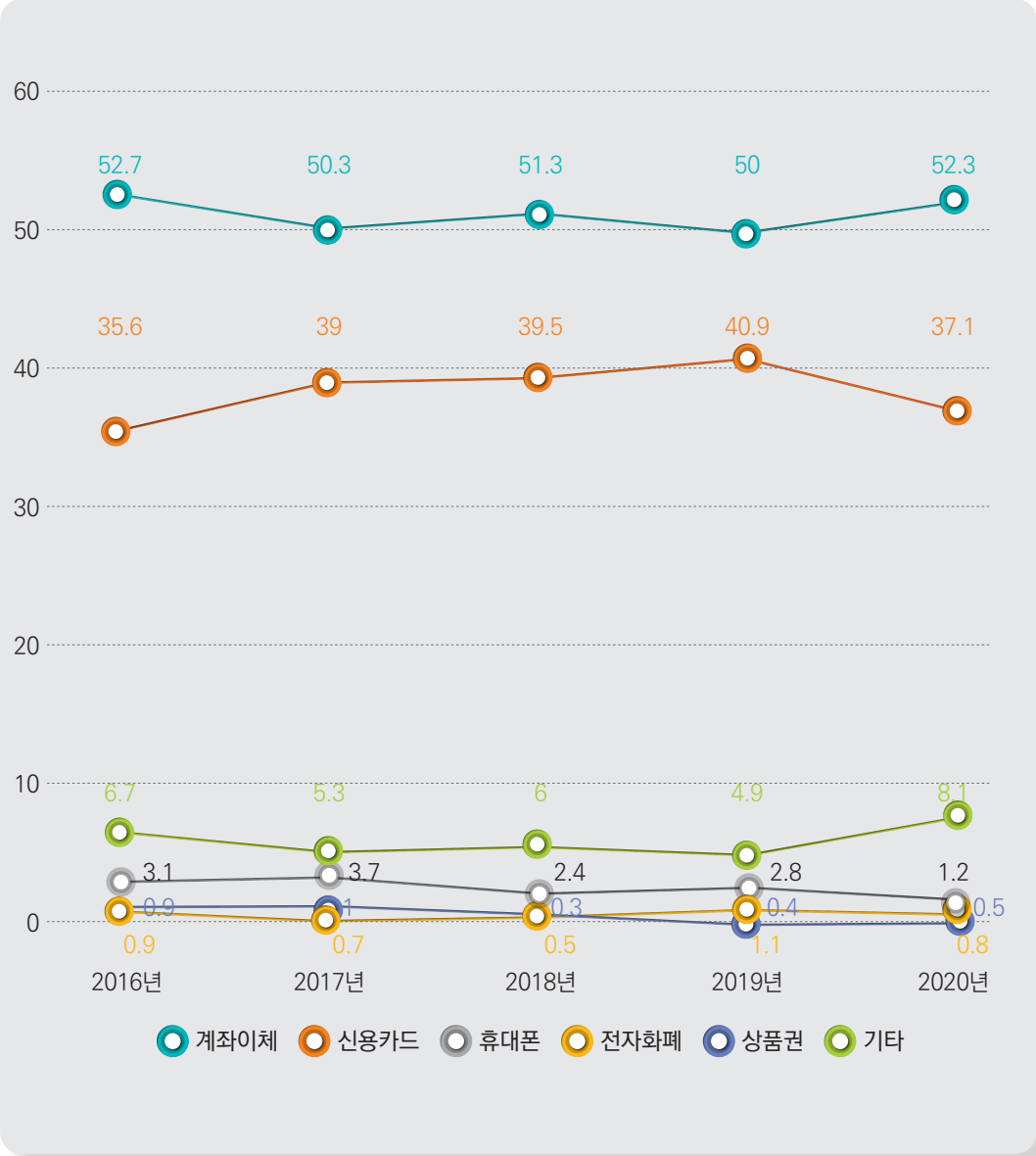
구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
계좌이체	688	52.7	1,021	50.3	946	51.3	852	50.0	1,059	52.3	24.3
신용카드	465	35.6	791	39.0	729	39.5	697	40.9	752	37.1	7.9
휴대폰	40	3.1	75	3.7	44	2.4	48	2.8	25	1.2	△47.9
전자화폐	12	0.9	15	0.7	10	0.5	18	1.1	16	0.8	△11.1
상품권	12	0.9	20	1.0	5	0.3	7	0.4	9	0.5	28.6
기타	88	6.7	108	5.3	110	6.0	83	4.9	165	8.1	98.8
합계	1,305	100.0	2,030	100.0	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	18.8

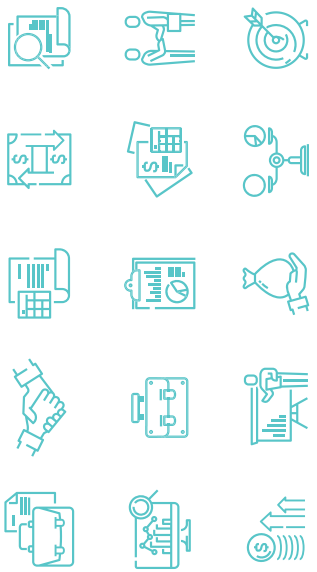
|그림 2-13| 2020년 지불방법별 분쟁조정 신청현황 (단위: %)



Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황

|그림 2-14| 2020년 지불방법별 분쟁조정 신청현황 (단위: %)





Ⅲ.

조정 및 합의권고 현황

2020년 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁사건 중 조정 및 합의권고 대상 사건은 총 1,180건으로 전년 대비 7.7% 증가하였고, 조정부 조정에 의해 종결된 분쟁은 2건(0.2%), 사무국 권고단계에서 종결된 분쟁은 1,178건(99.8%)으로 나타났다.

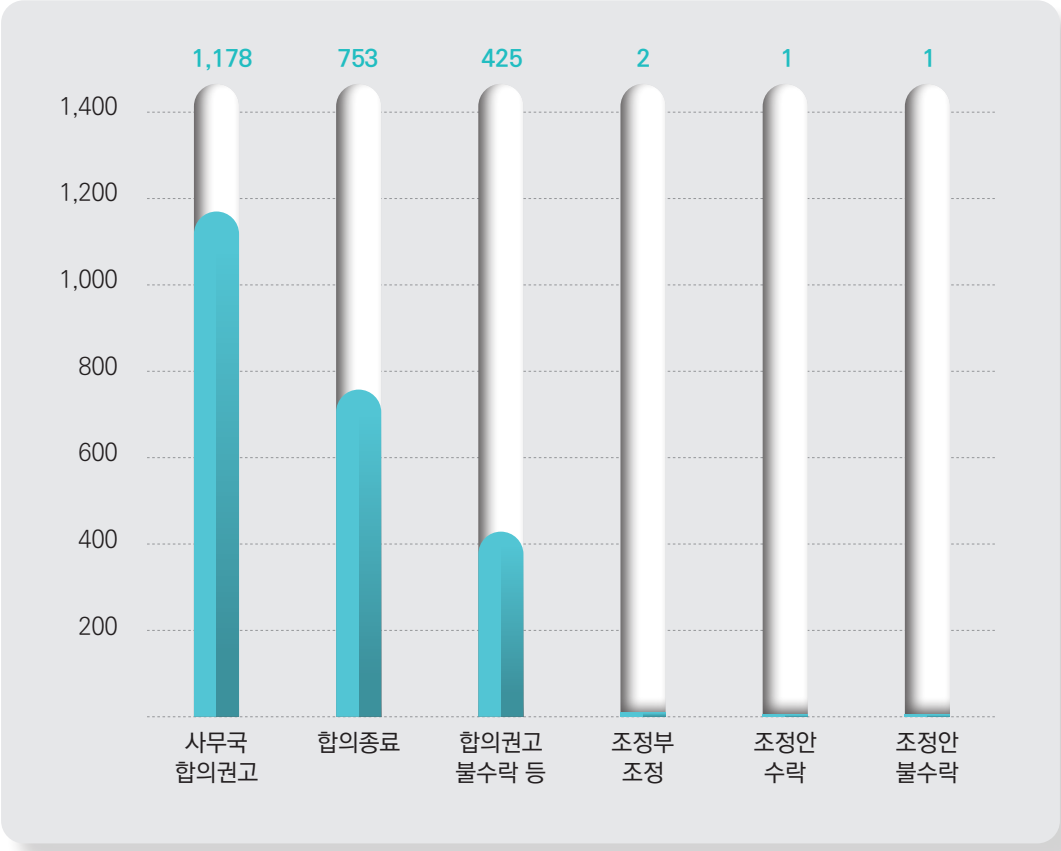
조정부 조정까지 올라간 2건의 사건 중에서 조정안을 수락한 건은 1건, 불수락한 건도 1건으로 각각 50%의 비율로 나타났다. 사무국 권고단계에서 분쟁당사자가 합의하여 종결된 분쟁사건은 753건(63.8%)이며, 분쟁당사자의 위원회 조정참여 거부, 사무국 합의권고 불수락 및 조정부에 의한 조정절차 거부 등 조정에 불응한 사건은 425건(36.0%)으로 집계되었다.

|표 2-12| 연도별 조정 및 합의권고 현황 (단위: 건, %)

구분		2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
			구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
조정부 조정	조정안 수락	0	0.0	3	0.2	17	1.5	7	0.6	1	0.1	△85.7
	조정안 불수락	5	0.7	0	0.0	2	0.2	7	0.6	1	0.1	△85.7
	소계	5	0.7	3	0.2	19	1.7	14	1.3	2	0.2	△85.7
사무국 합의 권고	합의종료	469	64.1	767	63.1	643	57.0	664	60.6	753	63.8	13.4
	조정절차 거부	258	35.2	446	36.7	467	41.4	418	38.1	425	36.0	1.7
	소계	727	99.3	1,213	99.8	1,110	98.3	1,082	98.7	1,178	99.8	8.9
합계		732	100.0	1,216	100.0	1,129	100.0	1,096	100.0	1,180	100.0	7.7

|그림 2-15| 2020년 합의권고 및 조정현황

(단위: 건)



Ⅲ. 조정 및 합의권고 현황

1. 위원회 조정 현황

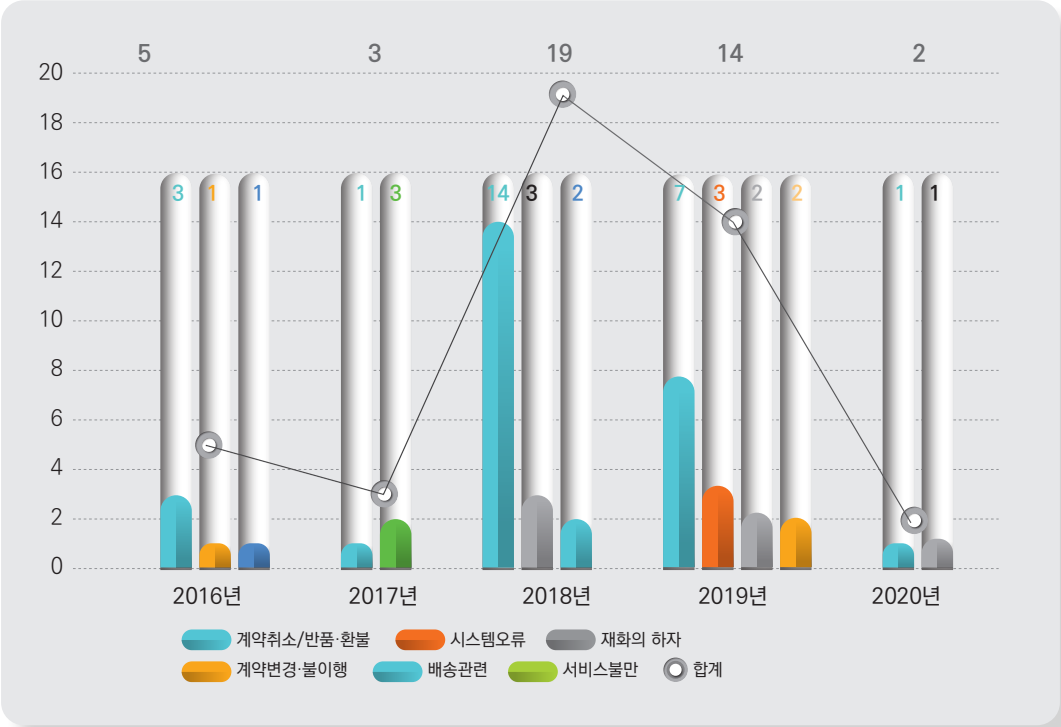
2020년 조정부 조정을 통해 종료된 분쟁사건은 총 2건으로 전년대비 85.7%감소하였다. 조정부에 의한 분쟁조정이 감소한 원인은 전자거래 분쟁 사건 대다수가 소액사건으로, 조정 시 필요한 개인정보 수집에 대한 거부감, 기간 소요 등으로 조정 전 합의권고로 종결되는 사건이 많기 때문이다.
조정사건의 분쟁유형에 있어서는 「계약취소/반품·환불」과 「재화의 하자」가 각각 1건씩 나타났다.

|표 2-13| 분쟁유형별 조정 현황 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
계약취소/반품·환불	3	60.0	1	33.3	14	73.7	7	50.0	1	50.0	△85.7
시스템오류	-	0.0	-	-	-	-	3	21.4	-	-	-
재화의 하자	-	0.0	-	-	3	15.8	2	14.3	1	50.0	△50.0
계약변경·불이행	1	20.0	-	-	2	10.5	2	14.3	-	-	-
배송관련	1	20.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
서비스불만	-	0.0	2	66.7	-	-	-	-	-	-	-
합계	5	100.0	3	100.0	19	100.0	14	100.0	2	100.0	△85.7

|그림 2-16| 분쟁유형별 분쟁조정 추이

(단위: 건)



2020년에 진행된 조정사건들은 2건 모두 B2C 거래에서 발생하였다.

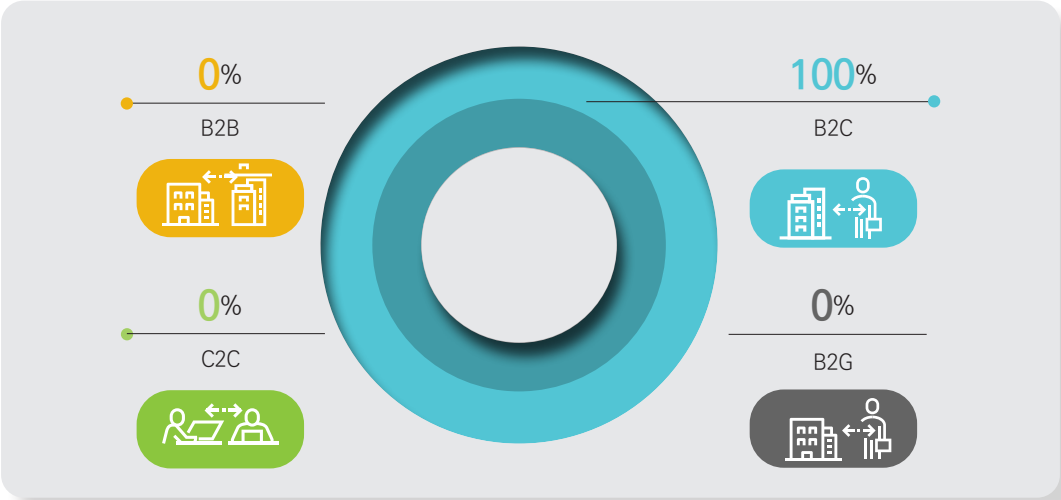
표 2-14| 거래형태별 조정 현황

(단위: 건, %)

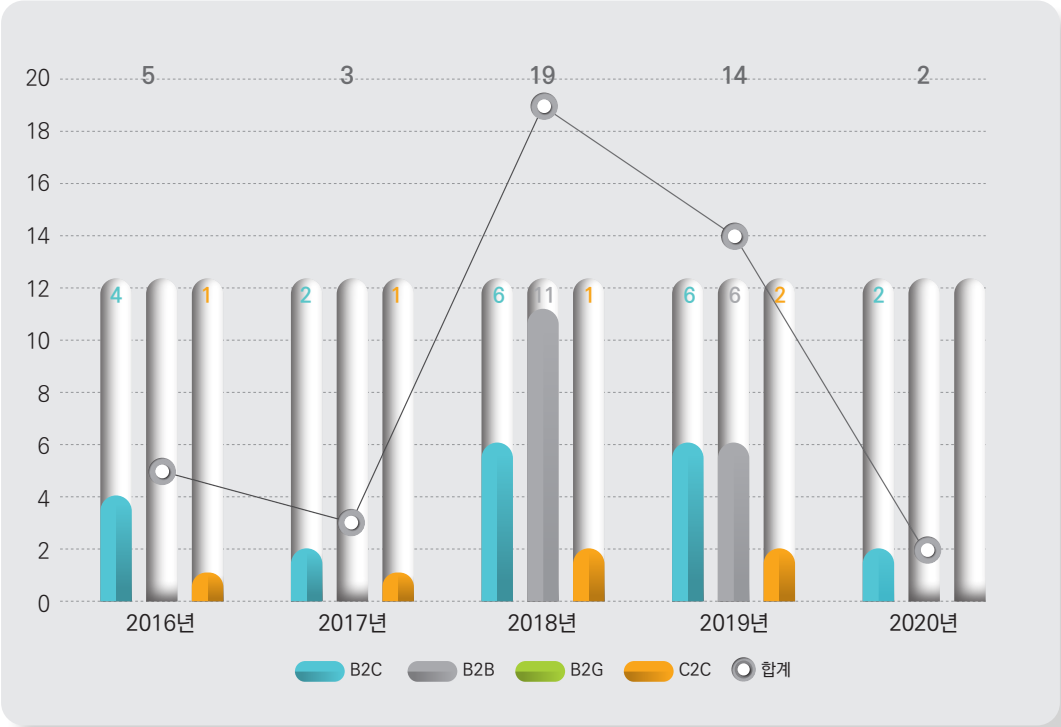
구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
B2C	4	80.0	2	66.7	6	31.6	6	42.9	2	100.0	△66.7
B2B	-	0.0	-	0.0	11	57.9	6	42.9	-	0.0	-
B2G	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-
C2C	1	20.0	1	33.3	2	10.5	2	14.3	-	0.0	
합계	5	100.0	3	100.0	19	100.0	14	100.0	2	100.0	△85.7

Ⅲ. 조정 및 합의권고 현황

|그림 2-17| 2020년 거래형태별 조정현황 (단위: %)



|그림 2-18| 거래형태별 분쟁조정 추이 (단위: 건)



2020년 위원회를 통한 조정사건 2건 모두 대면조정이었다. 대면조정은 분쟁당사자가 분쟁조정회의 장소에 참석하여 조정위원 앞에서 자신의 입장을 변론하는 등 양당사자와 조정위원이 한자리에 모여 합의점을 찾는 방법이다.

|표 2-15| 조정방법별 조정 현황 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
대면조정	-	0.0	3	100.0	19	100.0	14	100.0	2	100.0	△85.7
서면조정	5	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	
합계	5	100.0	3	100.0	19	100.0	14	100.0	2	100.0	△85.7

Ⅲ. 조정 및 합의권고 현황

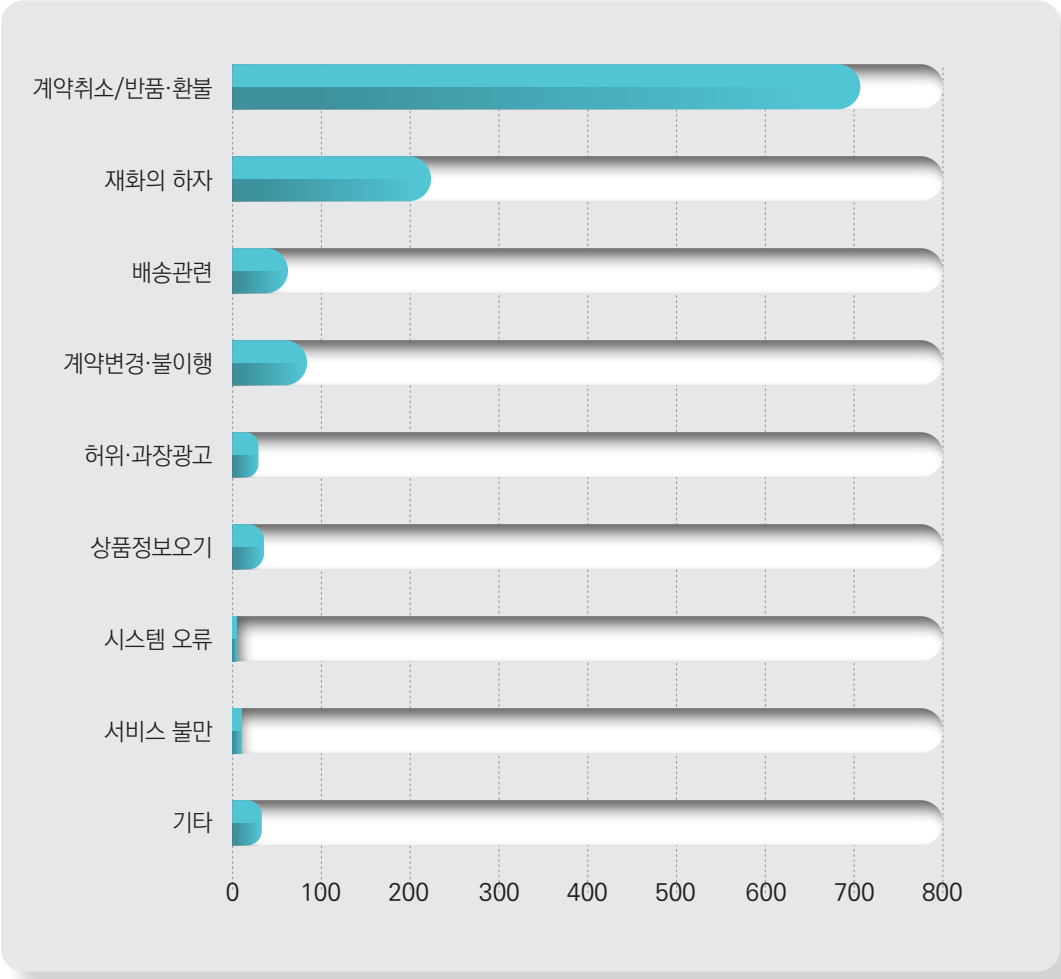
2. 사무국 합의권고 현황

2020년도 사무국 권고단계에서 종결된 사건은 총 1,178건으로 이 중 753건이 합의 종료로 나타났다. 사무국 권고단계에서 종결된 분쟁사건을 유형별로 살펴보면, 「계약취소/반품·환불」이 706건(59.9%)으로 가장 많이 발생하였고, 그 다음으로 「재화의 하자」가 222건(18.8%),「계약변경·불이행」 84건(7.1%),「배송관련」이 62건(5.3%) 등의 순으로 나타났다.

|표 2-16| 사무국 합의권고에 의한 분쟁유형별 동향 (단위: 건, %)

구분	2016년		2017년		2018년		2019년		2020년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
계약취소/반품·환불	277	61.7	402	52.4	397	61.7	422	63.6	706	59.9	67.3
재화의 하자	34	7.6	99	12.9	83	12.9	77	11.6	222	18.8	188.3
배송관련	65	14.5	87	11.3	69	10.7	66	9.9	62	5.3	△6.1
계약변경·불이행	32	7.1	104	13.6	51	7.9	54	8.1	84	7.1	55.6
허위·과장광고	4	0.9	14	1.8	17	2.6	24	3.6	28	2.4	16.7
상품정보오기	9	2.0	24	3.1	18	2.8	11	1.7	34	2.9	209.1
시스템 오류	2	0.4	5	0.7	3	0.5	1	0.2	2	0.2	100.0
서비스 불만	7	1.6	13	1.7	1	0.2	1	0.2	7	0.6	600.0
기타	19	4.2	19	2.5	4	0.6	8	1.2	33	2.8	312.5
합계	449	100.0	767	100.0	643	100.0	664	100.0	1,178	100	77.4

|그림 2-19| 사무국 합의권고에 의한 분쟁유형별 현황 (단위: 건)



2021 전자거래분쟁조정 사례집

Ministry of Science and ICT | E-Commerce Dispute Mediation Committee | Korea Internet & Security Agency

제3편 전자거래 분쟁상담 이슈

1. 계약의 청약철회 및 취소
2. 청약철회 방해문구
3. 물품 구매 또는 서비스 이용을 유인하는 허위·과장광고
4. 개인 간 중고물품 거래로 발생한 피해
5. 해외구매대행 사업자의 청약철회 방해 등 부당행위

1. 계약의 청약철회 및 취소

쇼핑몰은 상품, 가격, 품질, 배송비용 등 계약의 조건을 제시하여 구매자로 하여금 물품을 구매토록 권유하는데 이러한 쇼핑몰의 권유(법률상 '청약의 유인'에 해당함)에 따라 물품을 선택하여 주문(법률상 '청약'에 해당함)을 한다. 이때 쇼핑몰은 구매자가 주문한 사실을 확인하였다는 내용의 통지(법률상 '승낙'의 의미를 갖는다)를 구매자가 물품을 주문한 후 대략 1주일 이내에 구매자에게 발송한다. 그 발송된 통지가 구매자에게 도달되었을 때 법적으로(청약과 승낙의 합치에 의한) 구속력 있는 계약이 성립되는 것이다.

청약의 의사가 상대방에게 도달된 이후에는 이를 철회할 수 없다는 것이 민법상의 원칙이다.(「민법」 제527조) 하지만 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에서는 충동구매로부터 구매자를 보호하기 위해 숙고기간 후 계약의사를 철회할 수 있도록 청약 철회권을 인정하고 있다. 물품을 수령하였다면, 수령 후 7일 이내에는 언제든지 철회할 수 있고, 철회사유에도 아무런 제한이 없다.

다만, 다음과 같은 경우에는 철회권을 행사할 수 없다.

즉, 구매자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 없어지거나 훼손된 경우(다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외), 구매자가 재화를 사용하였거나 일부 소비하여 그 가치가 현저하게 떨어진 경우, 시간의 경과에 의하여 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 떨어진 경우, 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우, 그 밖에 소비자의 주문에 의하여 개별적으로 생산되는 재화 등에 대하여 청약의 철회 및 계약의 해제를 인정하는 경우, 통신판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 당해 거래에 대하여 그 사실을 공지하고 소비자의 서면(전자문서 포함)에 의해 동의를 얻는 경우 등이 이에 해당한다.

청약 철회와 달리 계약을 취소하기 위해서는 법에서 정한 '일정한 사유'가 있어야 한다. 계약의 취소는 일단 유효하게 성립된 법률행위 후에 취소권이 있는 자가 취소권을 행사함으로써 처음 계약한 때로 소급해서 효력을 잃게 하는 것이다. 계약을 취소할 수 있는 사람은 계약한 당사자와 그 대리인이며, 다음과 같은 사유가 있을 경우에만 예외적으로 계약을 취소할 수 있다.

① 미성년자나 한정치산자가 법정대리인의 동의 없이 계약을 체결한 경우에는 취소할 수 있다. 따라서 법정대리인이 동의했다면 취소할 수 없다.(「민법」 제3조 및 제10조)

※ 미성년자 : 민법상의 법률행위를 할 수 있는 성년자는 만 20세 기준

한정치산자 : 자신이 한 행위를 합리적으로 판단할 수 있는 정신적인 능력이 충분하지 못한 심신박약자이거나 낭비가 심해 재산을 관리할 능력이 없는 사람으로서 법원으로부터 한정치산 선고를 받은 자

② 금치산자가 체결한 계약은 법정대리인의 동의 여부와 관계없이 취소 할 수 있다.(「민법」 제109조)

※ 금치산자 : 자신이 한 행위를 합리적으로 판단할 능력이 없는 심신상실의 상태에 있는 사람으로 법원으로부터 금치산 선고를 받은 자

③ 계약의 중요 부분에 착오가 있는 경우, 당사자는 계약을 취소할 수 있다.(「민법」 제109조)

※ 예를 들어, 물품의 가격을 '100만원'을 '10만원'으로 잘못 기재하는 경우처럼 거래에서 중대한 부분에서의 착오를 의미

④ 소비자가 상대방의 사기나 속임수에 의해 계약을 체결하거나 강압적으로 위협적인 태도로 인해 공포심을 가진 상황에서 계약을 체결했다면 취소할 수 있다.(「민법」 제110조)

계약의 취소나 청약 철회를 하고자 한다면 판매자에게 계약위반에 따른 취소나 철회를 구두(직접방문 또는 전화) 또는 서면으로 요청하고, 신용카드로 할부결제(단, 금액이 20만원을 초과하는 경우에만 해당)를 한 경우에는 카드사에도 이 사실을 알려 취소나 철회를 요구하여야 한다. 취소나 철회의 방법은 제한이 없으나 판매자나 카드사에 명확하게 전달하는 것이 좋다.

2.
청약철회 방해문구

'전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률'과 달리 구매자에게 불리한 내용(예시)을 고지한 경우는 판매자의 위법 부당 행위로 간주하고 있으며 시정조치 및 과태료 부과 대상이다.

| 예시 | 청약철회 방해문구 사례

단순변심에 의한 반품환불이 불가하거나 청약철회는 상호합의에 의해서만 할 수 있다고 표기한 경우

교환 및 반품
고객님의 단순변심이나 적립금으로 구입하신 상품, 세일 상품의 경우 반품, 교환, 환불을 해드리지 않습니다.

환불은 불가하며 적립금으로만 대체 가능하다고 표기한 경우

교환/반품 안내
저희 쇼핑몰을 모든 상품은 교환/환불이 가능하며, 부득이한 경우 적립금으로 대체되오니 이점 유의하시고 신중한 구매 부탁드립니다.

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

변심에 의한 반품 처리는 어떻게 하나요?
상담 후 픽업 예약신청을 해 주세요.
(제품 수령후 3일 이내에 반품 의사를 밝혀주셔야 하며, 제품은 7일 이내에 도착해야 합니다.

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

교환 및 반품이 안 되는 경우

*반품 불가가 기재된 상품

*화이트나 아이보리 계열의 밝은 의류 및 니트류/언더웨어/레깅스는 살짝 입어보기만 해도 훼손되기 쉽습니다. 상품훼손시 교환/반품이 불가하오니, 신중하게 확인바랍니다.

내용물 확인을 위해 포장을 개봉하면 환불·반품이 불가하다고 표기한 경우

교환 및 반품 규정 안내사항

*수형하신 제품이 불량이거나, 제공한 정보와 상이할 경우 제품 수령일로부터 30일이내 교환 및 반품이 가능합니다.

*제품 불량일 경우, oooo A/S센터에서 불량 판정서를 받아 제품과 함께 보내주실 경우 더욱 빠르게 처리됩니다.

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

이러한 청약철회 부당행위 피해를 입지 않기 위해서는 물품구매 전 해당 사이버몰에 고지된 '교환 및 환불정책' , '상품평' 등이 올라온 게시글, 민원다발 사이버몰(스마트컨슈머 홈페이지(www.smartconsumer.go.kr)_민원다발 쇼핑몰)인지, 소비자 피해보상 가입 등 구매안전서비스를 제공하는 사업자인지를 꼼꼼히 확인하고 구매결정 한다.

아울러 구매자가 사이버몰 사업자에게 청약철회를 요청하는 경우에는 가급적 서면(이메일 또는 게시판)으로 요청하고, 신용카드로 할부결제를 한 경우에는 카드사에도 이 사실을 알려 취소나 철회를 요구하여야 한다.

3. 물품 구매 또는 서비스 이용을 유인하는 허위 · 과장광고

허위·과장광고로 인한 물품 구매 또는 콘텐츠서비스 이용을 유인하는 피해가 발생하고 있어 각별한 주의가 요구되며 주요 상담사례로는 물품의 제조국, 판매가 및 할인율 등을 허위로 표시하여 거래하는 경우와 음원·영상물 등 콘텐츠 제공 사이트에서 무료회원 가입 또는 이벤트 참가를 유도한 뒤 이용자 의사와 관계없이 유료서비스로 전환하는 경우이다.

물품 구매와 관련한 주요 피해유형은

사례1 해외 유명가방을 1년 가까이 판매한 사실이 없는 가격을 판매가로 허위표시하고 이를 기준으로 할인가격을 제시하여 할인이 되는 것처럼 표시한 경우

△△△쇼핑몰에서 ○○○ 가방을 처음부터 273만원에 판매하였음에도 불구하고 0000년 00월부터 0000년 00월까지 판매가 378만원으로 표시하고 24%를 할인한 것처럼 273만원에 판매하였음.

사례2 모바일 쇼핑몰의 초기화면 등에 '모바일 특가'라는 코너를 개설하고 상품을 판매하면서 마치 모바일 쇼핑몰에서 특별히 판매하는 것처럼 광고하는 경우

◇◇◇몰은 모바일 특가로 판매한다는 모바일쇼핑몰 코너를 개설하고, ○○고구마를 판매하면서 일반 인터넷쇼핑몰과 동일한 가격으로 판매하였음.

위 사례의 경우, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조에서 금지하고 있는 거짓된 사실을 알려 구매자를 유인하는 행위에 해당하며, 피해방지를 위해서는 고가제품을 파격적으로 할인 판매한다고 광고하는 쇼핑몰은 일단 의심해야 하며, 구매결정을 위해 신뢰할 만한 물품/서비스 비교정보를 확인("스마트컨슈머 홈페이지_비교정보")하고 내용이 검증되지 않은 품질인증, 수상경력, 이용후기 등 홍보문구에 현혹되지 말아야 한다.

또한 서비스 이용과 관련한 주요 피해유형은

사례3 무료 회원가입이라고 광고하고 휴대폰 본인인증을 통한 회원가입절차로 유도하여 회원이용 및 유료서비스 이용계약에 동의한 것으로 간주한 경우

〈대표적인 약관조항〉

○○○에서는 무료회원가입 후 ○일 경과 후 유료회원으로 전환되고 매월 00,000원이 자동연장결제 됩니다.

사례4 무료체험 이벤트에 참가하게 하고 참여한 이용자에게 별도 동의절차 없이 이벤트 종료이후에 유료서비스(자동결제 월정액)로 전환하는 경우

〈대표적인 약관조항〉

○○○에서 모든 음악을 무료로 체험하시고 무료체험이 끝난 후 매월 자동결제를 통해 무제한으로 실시간 음악 감상을 할 수 있는 정액서비스입니다.

음악 감상 서비스의 무료이용기간은 1개월이며, 무료체험 기간 종료 후 자동으로 유료 전환되어 매월 0,000원이 결제됩니다.

위 사례의 경우, 이용자 의사와 상관없이 별도의 의사확인 절차를 거치지 않고 이용자를 유료회원으로 전환하거나 계약기간 자동연장이 가능하도록 규정한 약관은 이용자가 거래행태에 비추어 예상하기 어렵고 묵시의 기간 연장 등이 가능하도록 한 조항이므로 약관법 제6조 제2항 제2호, 제9조 제6호에 해당하며, 이러한 통신판매사업자의 행위는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조에서 금지하고 있는 기만적 방법을 이용한 거래행위인 동시에 고객의 청약 없이 재화를 공급하고 대금을 청구하는 행위에 해당한다.

영상 · 음원 등의 콘텐츠제공서비스에 대한 피해를 예방하기 위해서는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제8조와 같은 법 시행령 제9조, 같은 법 시행규칙 제5조에 따라 전자적 대금지급의 신뢰 확보를 위해 법률에서 정한 이용자의 청약의사가 진정한 의사표시에서 의한 것인지를 확인할 수 있는 표준 결제창(사용기간, 결제금액, 결제방식 등에 대한 소비자 동의화면)을 제공하는 업체를 이용하거나, 이벤트 행사 등에 참여하는 경우 약관 또는 공지사항 등에서 가입조건 등을 꼼꼼히 확인할 필요가 있다.

4.
개인 간 중고물품 거래로 발생한 피해

인터넷 카페, 블로그, 모바일 웹 등을 통해 개인 간 중고물품을 거래하면서 거래당사자 및 거래물품 정보, 거래조건 등을 제대로 확인하지 않고 계약이 이루어져 분쟁이 발생하고 있다.

주요 상담사례는 거래할 물품의 사진과 함께 “거의 새 제품이나 다름없다.”는 개인판매자의 게시글만 믿고 거래를 하였는데 구매자는 사진에서 본 거래대상물품과 다르게 훼손 상태가 심하다고 주장하는 등 구매자가 생각했던 물품 상태와 다르게 이행되어 계약해제를 요청하는 경우와 거래물품을 사용하는 중에 기능상 하자가 발생하여 구매목적을 달성하지 못해 계약해제를 요청하는 경우, 구매자와 개인판매자간 거래조건 협의 등 거래의사를 표시하고 거래대금을 입금하였으나 개인판매자가 거래물품을 인도하지 않고 연락을 끊은 경우 등이다.

이와 같이 개인 간 중고물품 거래로 발생한 분쟁에 있어서 분쟁당사자가 확인되지 않는 경우에는 분쟁조정절차를 진행하지 못하고, 분쟁상대방을 알고 있어 조정을 진행하는 경우에도 분쟁당사자의 주장에 대한 입증책임은 분쟁당사자에게 있으므로 분쟁조정 시일도 오래 걸리고 합의도 쉽지 않아 개인 간 거래에서는 구매결정에 신중을 기할 필요가 있다.

따라서 개인 간 중고물품 거래로 인한 피해를 방지하기 위해서는

첫째, 판매자의 정보를 확인한다.

최근 들어 SNS, 모바일 등을 통해 계약이 성립되는 경우가 많아짐에 따라 대금결제 후 판매자와 연락이 이루어지지 않는 등 피해가 발생하고 있어 대금결제 전 거래상대방의 이름, 연락처 등을 확인하고 연락처는 실제 유선통화를 통하여 거래 상대방이 맞는지 확인하여야 한다.

둘째, 거래물품(전자제품 등)의 정확한 모델명 등 물품정보를 확인한다.

개인 간 거래에서의 판매자는 전자거래사업자 또는 통신판매업자가 아닌 일반인으로 거래물품의 사양 · 정품여부 · 가격 등 물품의 중요정보를 누락하거나 잘못 표시할 수 있어 판매자에게만 의존할 것이 아니라, 구매자가 모델명 · 상품명 등을 확인하여 제조사 사이트 또는 정보검색을 통해 물품 상세정보를 반드시 확인한다.

셋째, 판매자의 거래물품 사진을 확인한다.

판매자의 게시글 만을 맹신하여 구매를 결정하는 것은 분쟁발생 여지가 있으므로 반드시 거래물품의 현재 상태를 확인할 수 있는 실물사진을 요청한다.

넷째, 단순변심 · 계약 불이행 등 환불 가능여부를 사전에 협의한다.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에서는 구매자의 단순변심으로 인한 청약 철회권을 인정하고 있으나, 개인 간 거래는 「민법」을 적용하기 때문에 거래과정에서 환불가능여부를 사전에 협의하여 이로 인한 분쟁발생을 방지하기 위한 노력이 필요하다.

다섯째, '결제대금예치서비스(Escrow)'를 이용한다.

'비대면 거래'라는 전자거래의 특성상 실제 거래물품을 확인하지 못해 발생되는 분쟁이 대부분이므로 다소 번거롭고 일정금액의 수수료를 부담하더라도 '결제대금예치제도(Escrow)'를 이용하는 것이 피해를 예방하는 가장 효과적인 방법이다.

5. 해외구매대행 사업자의 청약철회 방해 등 부당행위

해외구매 대행이란 통신판매업자가 자신의 사이버몰에 해외 사이버몰에서 판매하는 재화 등에 대한 판매정보를 소비자에게 제공하고 소비자의 청약을 통해 구매대금을 미리 지급받은 후 해외 사이버몰 등에서 해당 재화 등을 구매하여 소비자에게 배송하는 통신판매방식을 의미하여, 해외구매 대행과 해외배송 대행으로 크게 구분할 수 있다.

해외구매 대행은 사업자가 자신의 사이버몰에 해외 사이버몰 물품가격 등의 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 해당 물품을 구입하여 배송하는 거래형태이고 해외배송 대행은 사업자가 자신의 사이버몰에서 해외 사이버몰의 물품배송 용역 등에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 소비자가 해외 사이버몰에서 구매한 물품의 배송용역을 제공하는 거래형태이다.

일반적인 해외 구매대행은 원격지간 거래라는 특수성으로 인해 재화 등을 수령하기까지 상당기일이 소요되고 국제운송료가 발생하며, 국경 간 거래에 따른 일정금액 이상의 경우에는 관세, 부가세 등의 세금을 부담하여야 한다.

이에 따라 해외구매 대행을 통해 물품을 구매하려는 소비자는 재화 등의 상세정보와 배송 및 반품비용 등 거래조건을 꼼꼼히 확인하고 구매 결정에 신중을 기할 필요가 있으며, 사업자는 해외구매 대행 계약과 필요한 거래정보를 관련법령에 따라 명확하게 고지하여야 한다.

그럼에도 불구하고 해외구매 대행 사업자 교환 및 환불규정에 청약철회 기간 축소 또는 청약철회가 불가능하다는 청약철회 방해문구를 사용하여 계약해지를 방해하는 행위, 계약내용과 다르게 이행되어 주문을 취소하는 경우 사업자가 반품비용을 부담하여야 하나 해당비용을 소비자에게 청구하거나 소비자가 청약을 철회한 때에 반품 비용 외에 인건비, 물류비 등 사업자의 관리비용을 청구하는 부당행위 등에 대한 소비자 피해상담이 이루어졌다.

사례 ○○○○○ 교환 및 환불안내

1. 교환 및 반품이 불가능한 경우

- 상품 배송 완료 후 7일이 경과한 상품
- 해외 사이트에서 Final Sale 등의 이유로 반품이 불가능한 경우

2. 반품하는 경우 창고수수료(△만원)소비자 부담

이는 청약철회 제한사유에 해당하지 않는 한 재화를 공급받거나 재화 등의 공급이 시작된 날부터 7일(상품이 표시 · 광고 또는 계약내용과 다르게 공급된 경우에는 공급받은 날부터 3개월) 이내에 반품 · 환불 할 수 있음에도 소비자에게 불리한 내용을 고지한 경우에는 계약해지를 방해하는 행위에 해당(「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」 제21조제1항)하고 부당하게 반품비용을 청구하는 행위는 같은 법 제18조 제9항을 위반하는 행위에 해당한다고 공정거래위원회에서는 유권해석하고 있다.

2021 전자거래분쟁조정 사례집

1. 제품 불량에 따른 수선비 지급요구 거부
2. 해외구매 대행업체 물품 정상인도 요구거부
3. 허위·과장 광고로 인한 환불요구 거부
4. 제품 하자에 따른 교환·환불 요청의 건(LED전구)
5. 제품하자 이유 환불요구에 대한 환불거부(열화상 카메라)
6. 제품하자 이유 환불요구에 대한 환불거부(수질측정장치)
7. 제품 하자로 인한 반품 및 환불요구 거부(중고노트북)

Ministry of Science and ICT | E-Commerce Dispute Mediation Committee | Korea Internet & Security Agency

제4편 2020년 전자거래 분쟁조정 사례

8. 제품 하자로 인한 환불요청(마스크)
9. 제품 하자로 인한 환불요청(마스크)
10. 상품 인도 지체로 인한 환불요청(의류)
11. 배송비 환불요청
12. 인쇄방식 차이에 의한 재인쇄 및 환불요청
13. 제품 미수령으로 인한 환불요청

1.
제품 불량에 따른 수선비 지급요구 거부

가. 사건 개요

2020. 5. 5. 신청인은 피신청인이 운영하는 의류 쇼핑몰(www.OOO.com)을 통하여 OO 브랜드 바지 1벌(이하 "이 사건 바지") 및 신발 등의 의류를 구매하였고, 2020. 5. 10. 신청인은 이 사건 바지 등의 제품을 배송 받았다.

신청인은 이 사건 바지 등의 의류를 배송 받은 당일 제품의 하자 여부를 살펴보았으나 특별한 이상을 발견하지 못하였고, 착복을 위해 이 사건 바지를 포함한 제품의 텍을 제거하였다. 이후 신청인은 착복과정에서 이 사건 바지의 지퍼 불량을 확인하였고, 지퍼 불량 확인 당일 피신청인에게 이 사건 바지의 교환·환불을 요청하였다. 이에 대하여 피신청인은 신청인이 이 사건 바지의 텍을 제거한 이상 지퍼 불량에도 불구하고 교환·환불에 응할 수 없고 어떠한 수선 등 도움을 줄 수 없다고 신청인에게 답변하였다.

신청인은 자신의 비용으로 이 사건 바지의 지퍼를 수선하고 그 수선대금 15,000원의 지급을 피신청인에게 요청하였으나, 이에 피신청인은 자신의 쇼핑몰에서 사용할 수 있는 적립금 5,000원을 지급할 수 있으나 그 이외의 보상은 할 수 없다면서 신청인의 수선비 지급요청을 거절함에 따라 분쟁이 발생하였다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인은 바지 지퍼의 하자는 실제 착복하기 전에는 확인할 수 없는 하자이고, 비록 텍을 제거하기는 하였으나 이 사건 바지의 교환·환불 요청은 피신청인이 판매한 이 사건 바지의 하자에 기인한 것이므로 피신청인은 이 사건 바지를 교환·환불해줄 의무가 있음에도 불구하고 이를 이행하지 아니하였다.

피신청인이 신청인의 수선 요청에 응하였다면 신청인은 시간이 소요되더라도 피신청인에게 이 사건 바지의 수선을 맡겼을 것인데, 피신청인이 신청인의 이 사건 바지 수선요청을 거부함에 따라 신청인도 불가피하게 임의로 수선하고 그 비용을 피신청인에게 청구하는 것이므로, 수선비용 15,000원이 과다하는 피신청인의 주장은 부당하다.

2) 피신청인 주장

피신청인이 텍을 제거하지 아니하였다면 피신청인은 당연히 이 사건 바지의 교환·환불에 응하였을 것이다.

피신청인이 협력업체를 통해 이 사건 바지의 지퍼를 수선하였다면 5,000원 이면 수선이 가능하였는데 신청인이 임의로 비싼 비용으로 수선을 한 것이므로 신청인이 수선료로 청구하는 15,000원은 과다하다.

다. 조정부 판단

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 "전자상거래법") 제17조 제3항은 "소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 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 청약철회 등을 할 수 있다." 라고 규정하고 있다.

따라서 소비자가 하자있는 상품을 배송 받고, 그와 같은 하자 존재여부를 알지 못한 상태에서 소비자의 귀책사유로 상품에 훼손이 발생하였다고 하더라도 소비자는 공급받은 날로부터 3개월 이내, 그 사실을 알았거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

이 사건 거래에서 비록 신청인이 이 사건 바지의 텍을 제거하는 방식으로 제품을 훼손하여 「전자상거래법」 제17조 제2항 제1호에 따른 청약철회 등의 제한 사유에 해당한다 하더라도, 이 사건 바지의 하자가 신청인이 제품을 배송받기 전에 발생한 것으로 보이는 이상 「전자상거래법」 제17조 제3항에 따라 이 사건 바지에 대한 신청인의 청약철회권은 제한되지 아니한다.

한편, 이 사건 바지와 같은 종류물 매매에 있어 하자있는 물건에 대한 처리와 관련하여 전자거래법은 청약철회등의 권리 행사 이외에 수선비 상당의 손해배상청구권을 인정하지 아니하고 있고, 종류물 매매에 있어 하자담보책임에 관한 「민법」 제581조도 하자 없는 물건의 청구권만을 인정하고 있을 뿐 수선비 상당의 손해배상청구권을 인정하고 있지는 아니하고 있으므로, 신청인이 임의로 지퍼를

1. 제품 불량에 따른 수선비 지급요구 거부

수선하고 그 비용을 피신청인에게 전액 구상하는 것이 적절한 청구인지 의문이 있을 수 있다.

그러나 이와 같이 신청인이 수선비를 임의로 집행한 것은 피신청인이 신청인의 정당한 환불·교환 요청을 부당하게 제한함에 의해 발생한 것이고, 피신청인이 이 사건 바지를 돌려받아 피신청인의 거래처에서 수선을 하는 경우 사건 바지의 수선비 5,000원 이외에 왕복 배송비를 피신청인이 부담하여야 할 것이므로 이 사건 바지의 수선을 위해 피신청인이 부담하여야 하는 전체금액은 신청인이 부담한 이 사건 바지 수선비용 15,000원과 비교할 때 크게 차이나지 아니하는 것으로 보이므로, 신청인이 이 사건 바지 수선비용으로 지급한 15,000원 전액을 피신청인이 전부 부담하는 것이 적절해 보인다.



라. 조정 결과

피신청인은 신청인에게 15,000원을 지급한다.

2.
해외구매 대행업체 물품 정상인도 요구거부

가. 사건 개요

신청인은 2020. 6. 1. 피신청인이 운영하는 온라인 쇼핑몰(www.OOO.com)에서 진행한 공동구매행사 참가를 통하여 명품 OO가방(이하 '이 사건 가방')을 1,260,000원에 구매하기로 하고 신용카드로 대금을 결제하였다.

피신청인은 2020. 6. 11. 공동구매 제품에 하자가 생겨 이 사건 가방을 판매할 수 없을 것 같다고 신청인에게 통보하였고, 2020. 6. 16.에는 종전 안내와는 달리 이 사건 가방의 현지 가격이 인상되어 피신청인이 구매하지 못하게 되었다면서 더 이상 구매절차를 진행할 수 없어 대금을 환불해 주겠다고 신청인에게 통보하였다. 피신청인은 2020. 6. 18. 신청인의 신용카드 결제를 취소하는 방식으로 이 사건 가방 매매대금을 신청인에게 반환하였다.

피신청인이 이 사건 공동구매 진행시 온라인 쇼핑몰에 '공동구매의 특성상 가격 변동이 이뤄질 수 있다.'라고 표기하는 방식으로 고지는 하였으나, 신청인은 가격인상에 따른 추가금액 결제에 관한 아무런 안내를 받지 못한 상태에서 피신청인은 환불조치를 완료하였다.

이에 대하여 신청인은 2020. 6. 1. 공동구매행사 당시 금액인 1,260,000원으로 이 사건 가방을 구매할 수 있도록 하거나, 신청인에 대하여 적절한 보상을 할 것을 피신청인에게 요청하였으나 피신청인이 이를 거절하면서 분쟁이 발생하였다.

2. 해외구매 대행업체 물품 정상인도 요구거부

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

피신청인이 공동구매로 진행된 이 사건 가방의 판매 불가 이유를 처음에는 가방의 하자를 이유로 들다가 그 이후 현지 가격 인상을 이유로 들고 있는 데 이는 소비자를 기망한 것이므로 최초 공동구매행사 금액인 1,260,000원에 이 사건 가방을 공급할 의무가 있고, 해당 금액으로 이 사건 가방의 공급이 불가능한 경우 피신청인은 신청인에게 발생한 손해를 배상할 의무가 있다.

2) 피신청인 주장

피신청인은 해외구매대행 쇼핑몰로 사전에 "영국 및 유럽 현지 매장의 재고상황에 따라 기본 배송일 이외에 추가 배송일이 소요될 수 있으며, 웨이팅/품절이 발생할 수 있습니다"라고 공지한 바 있고, 피신청인의 쇼핑몰 약관 제14조는 "몰은 이용자가 구매대행 신청한 재화 등이 품절 등의 사유로 인도 또는 제공을 할 수 없을 때에는 지체없이 그 사유를 이용자에게 통지하고 사전에 재화 등의 대금을 받은 경우에는 대금을 받은 날부터 2영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 취합니다"라고 규정하고 있다.

신청인이 이 사건 가방 구매시 위와 같은 공지사항 및 약관에 동의한 바 있으므로 피신청인의 이 사건 가방 공동구매절차를 취소하고 이 사건 가방 구매대금을 환불한 것은 정당한 조치이다.

따라서 피신청인은 신청인의 요청에 응할 수 없다.

다. 조정부 판단

1) 신청인의 이 사건 가방 인도 요청의 인정여부

피신청인의 쇼핑몰 이 사건 가방 구매창에 "영국 및 유럽 현지 매장의 재고상황에 따라 기본 배송일 이외에 추가 배송일이 소요될 수 있으며, 웨이팅/품절이 발생할 수 있습니다"라고 공지되어 있다.

피신청인 쇼핑몰 약관 제13조제1항은 "몰이 이미 재화 등의 대금의 전부 또는 일부를 받은 경우에는

대금의 전부 또는 일부를 받은 날부터 2영업일 이내에 조치를 취합니다. 이때 이용자가 재화 등의 공급 절차 및 진행 사항을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 합니다."라고 규정하고 있고, 동 약관 제14조는 "몰은 이용자가 구매대행 신청한 재화 등이 품절 등의 사유로 인도 또는 제공을 할 수 없을 때에는 지체 없이 그 사유를 이용자에게 통지하고 사전에 재화 등의 대금을 받은 경우에는 대금을 받은 날부터 2영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 취합니다."라고 규정하고 있다.

한편, 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」(이하 "전자상거래법") 제15조 제2항은 "통신판매업자는 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 한다. 다만, 소비자와 통신판매업자 간에 재화 등의 공급시기에 관하여 따로 약정한 것이 있는 경우에는 그러하지 아니하다"라고 규정하고 있을 뿐, 선지급식 통신판매의 경우라고 하여 통신판매업자에게 무조건적인 재화 등의 공급의무를 부과하지 아니하고 있다.

결국, 신청인은 피신청인이 운영하는 해외구매대행 쇼핑몰을 통한 물품 거래 시 해외현지 사정에 따라 재화 등의 공급이 어려울 경우 거래가 취소될 수 있고, 이 경우 피신청인이 신청인의 물품대금을 반환하는 방식으로 구매대행거래가 종결될 수 있음을 사전에 피신청인으로부터 고지 받고, 이와 같은 거래조건에 따라 피신청인과 이 사건 가방의 해외구매대행 거래를 한 것으로 보인다.

따라서 피신청인이 이 사건 가방의 거래대금 상승 등 해외현지 사정으로 신청인과의 이 사건 가방 거래를 취소한 것은 정당한 것으로 보이므로, 피신청인이 최초 판매대금 1,260,000원에 이 사건 가방을 인도하라는 신청인의 요청을 거부한 것은 일응 정당한 것으로 사료된다.

2) 신청인의 손해배상 청구 인정여부

「전자상거래법」 제15조 제2항은 "통신판매업자는 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 한다."라고 규정하고 있다.

피신청인의 약관 제14조 또한 "몰은 이용자가 구매대행 신청한 재화 등이 품절 등의 사유로 인도 또는 제공을 할 수 없을 때에는 지체 없이 그 사유를 이용자에게 통지하고 사전에 재화 등의 대금을 받은 날부터 2영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 취합니다."라고 규정하고 있다.

2. 해외구매 대행업체 물품 정상인도 요구거부

한편, 「전자상거래법」 제18조 제3항은 “통신판매업자는 제1항 및 제2항에 따라 재화 등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 대통령령으로 정하는 결제수단으로 재화 등의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자에게 재화 등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

이 사건 가방을 공급하지 못하게 된 사유가 확정적으로 발생한 것은 피신청인이 제품 하자를 이유로 공급이 가능하지 아니하다고 통지한 2020. 6. 11. 경이므로, 통신판매사업자인 피신청인은 공급불가 사유를 신청인에게 알리고 늦어도 2영업일(전자거래법상 3영업일 이내 이나 피신청인의 약관에는 2영업 이내로 규정되어 있어 소비자에게 더 유리한 조건을 적용한다) 이내인 2020. 6. 13.까지는 환급에 필요한 조치를 취할 의무가 있다.

그러나 피신청인은 환급에 필요한 조치인 신용카드거래대금 취소조치를 2020. 6. 18.에야 취하였으므로 「전자상거래법」 제15조 제3항 및 피신청인의 약관을 위반하였을 뿐만 아니라, 실제 현지 가방가격 상승으로 제품을 구입하지 못하여 환불사유가 발생하였음에도 불구하고 제품에 하자가 발생하여 판매할 수 없다는 거짓된 사실을 신청인에게 알린바 있으므로 이와 같은 피신청인의 행위는 거짓된 사실을 소비자에게 알림으로써 소비자인 신청인의 청약철회등의 기회를 방해한 것으로 평가될 수 있다.(「전자상거래법」 제21조제1항 제1호)

다만, 피신청인이 이 사건 가방 거래대금 취소를 신용카드 거래대금 취소방식에 따라 카드거래대금이 결제되기 전에 조치를 취함에 따라 실제 신청인에게 발생한 거래대금 관련 손해는 없는 것으로 보이나, 피신청인의 사실과 다른 정보제공으로 인해 신청인의 정당한 권리인 청약철회권이 제한되고, 거래대금 환불조치가 지연된 것으로 보이는 점, 신청인과 피신청인이 이 사건 조정을 통해 원만하게 합의하여 분쟁을 해결할 의사를 표시함에 따라 조정부는 다음 조정 결과와 같이 조정한다.

라. 조정 결과

피신청인은 신청인에게 OOO 키링(모델번호: XXX, 금 20,000원 상당) 신상품 1개를 신청인에게 인도한다. 피신청인의 의무가 모두 이행되는 경우 이 사건 가방 거래와 관련된 신청인, 피신청인 사이의 채권·채무는 모두 이행된 것으로 본다.

3.
허위·과장 광고로 인한 환불요구 거부

가. 사건 개요

신청인은 2020. 7. 21. 오픈마켓인 OOO마켓(www.OOO.com)에서 수면개선기능 건강보조식품광고를 보고 피신청인이 판매하는 락OO 1박스(이하 “이 사건 제품”)를 50,000원에 구매하였다.

신청인은 평소 수면 상태가 불안정하여 수면의 질 향상시키고자 하는 목적으로 이 사건 제품을 구매하였으며, 신청인은 2020. 7. 23. 이 사건 제품을 수령하고 당일 1정을 복용하였다. 그러나 ‘한 알 복용 후 10분 만에 숙면’, ‘인체에 무해하며 내성이 생기지 않는 영양제품’, ‘5시간 숙면해도 10시간 숙면한 듯 한 개운함’ 등과 같은 피신청인의 광고와는 달리, 이 사건 제품은 신청인의 수면 상태에 전혀 도움이 되지 않았다.

이에 신청인은 2020. 7. 24. OOO마켓을 통해 피신청인에게 이 사건 제품의 반품 및 환불을 신청하였으나, 피신청인은 신청인이 해당 제품을 개봉하여 복용한 이상 신청인의 단순 변심으로 인한 환불은 가능하지 아니하다고 하면서 이를 거부하여 분쟁이 발생하였다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인은 ‘한 알 복용 후 10분 만에 숙면’, ‘인체에 무해하며 내성이 생기지 않는 영양제품’, ‘5시간 숙면해도 10시간 숙면한 듯 한 개운함’과 같은 이 사건 제품에 대한 피신청인의 광고 내용을 신뢰하고 이 사건 제품을 구매하였고, 이 사건 제품이 광고내용과 다른 이상 단순 변심으로 인한 환불에 해당하지 아니하므로 피신청인은 이 사건 제품을 반환받고 판매대금 전액을 환불할 의무가 있다.

3. 허위·과장 광고로 인한 환불요구 거부

2) 피신청인 주장

피신청인은 비록 이 사건 제품 광고시 '한 알 복용 후 10분 만에 숙면', '인체에 무해하며 내성이 생기지 않는 영양제품', '5시간 숙면해도 10시간 숙면한 듯 한 개운함'라는 표현을 사용한 사실은 있으나 이와 같은 내용의 광고 문구는 통상사용할 수 있는 광고 문안에 해당한다. 또한, 이 사건 제품은 치료용 의약품이 아닌 건강기능식품이므로 이 사건 제품의 효능이 비록 신청인이 기대에 미치지 못한다 하더라도 이를 이유로 환불을 요청하는 것은 신청인의 개인적, 주관적인 사유에 기인한 단순 변심에 해당한다. 따라서 이 사건 제품을 개봉하여 이미 사용하는 방식으로 이 사건 제품을 훼손, 소비한 이상 환불대상에 해당하지 아니한다.

따라서 피신청인은 신청인의 요청에 응할 수 없다.

다. 조정부 판단

1) 이 사건 제품의 광고의 위법성 존재 여부

이 사건 제품은 「건강기능식품에 관한 법률」 제3조 제1호에 따른 건강기능식품이므로, 피신청인은 이 사건 제품의 광고시 「식품 등의 표시·광고에 관한 법률」(이하 "식품표시광고법")에 따른 표시·광고 기준 및 방법을 준수하여야 한다.

「식품표시광고법」 제8조제1항은 (i) 질병의 예방·치료에 효능이 있는 것으로 인식할 우려가 있는 표시 또는 광고(제1호), (ii) 식품 등을 의약품으로 인식할 우려가 있는 표시 또는 광고(제2호), (iii) 거짓·과장된 표시 또는 광고(제4호), (iv) 소비자를 기만하는 표시 또는 광고(제5호)를 부당한 표시 또는 광고행위로 금지하고 있고, 「식품표시광고법」 시행령 제3조제1항에 따른 [별표 1] 나.목은 "질병 또는 질병 군에 치료 효과가 있다는 내용의 표시·광고"를, 다.목은 "질병의 특징적인 징후 또는 증상에 예방·치료효과가 있다는 내용의 표시·광고"를 부당한 표시 또는 광고의 내용으로 규정하고 있다.

이 사건 제품의 광고시 피신청인은 '한 알 복용 후 10분 만에 숙면'이라고 광고한 바 있는데, 비록 숙면관련 건강기능식품 광고시 '숙면'이라는 용어 사용이 허용된다고 하더라도, 피신청인의 광고는 이 사건 제품 복용 시 누구나 10분 만에 숙면 상태에 들어간다고 오인할 가능성이 높다. 따라서 이와 같은 피신청인의 이 사건 제품 광고는 식품표시광고법이 금지하고 있는 거짓·과장된 표시·광고에 해당할

가능성이 높은 것으로 판단된다.

2) 신청인의 환불청구 인정여부

「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」(이하 "전자상거래법") 제17조 제3항은 "소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 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 청약 철회 등을 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

앞서 살펴본 바와 같이 피신청인은 이 사건 제품을 복용하면 10분 이내에 숙면을 취할 수 있다는 광고는 식품표시광고법상 허용하지 아니하는 과장 광고에 해당하므로, 이를 오인한 신청인이 이 사건 제품을 배송 받고 1정을 복용하는 방식으로 이 사건 제품을 훼손, 소비하였다 하더라도 이는 피신청인의 과장광고에 기인한 것이라 할 것이므로 이를 두고 신청인의 단순변심에 의한 청약철회등에 해당하는 것으로 보기는 어렵다.

따라서 비록 신청인이 이 사건 제품의 포장을 훼손하고, 내용물을 1정 소비하였다 하더라도 신청인의 환불요청이 신청인의 과장광고에 기인하는 이상 「전자상거래법」 제17조제3항에 따라 이 사건 제품에 대한 신청인의 청약철회권은 제한되지 아니하는 것으로 보인다.

한편, 「전자거래법」 제17조제3항에 따라 소비자의 청약철회권이 제한되지 아니하는 경우에도 소비자가 재화 등을 일부 소비한 경우에는 소비자가 소비로 얻은 이익 또는 그 재화 등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액을 소비자에게 청구할 수 있으므로(「전자상거래법」 제18조제8항), 신청인도 내용물을 1정 소비한 이상 그 금액에 상당하는 비용을 부담할 의무가 있다.

그렇다면, 이 사건 제품 중 1정의 공급에 든 비용을 구체적으로 산정하기 쉽지 않은 점 및 당사자들이 원만한 합의로 이 사건 제품 관련 분쟁을 종결하는 것이 합당한 점 등을 고려할 때 신청인은 이 사건 제품을 신청인의 비용으로 피신청인에게 반환하고, 피신청인은 이 사건 제품 거래대금 50,000원을 신청인에게 환불하는 것으로 이 사건 제품 관련 분쟁을 조정하는 것이 상당하다.

라. 조정 결과

피신청인은 신청인에게 이 사건 제품 거래대금 50,000원을 지급한다. 신청인은 신청인의 비용으로 이 사건 제품을 피신청인에게 반환한다.

4.
제품 하자에 따른 교환·환불 요청의 건 (LED전구)

가. 사건 개요

신청인은 독서실을 운영 중인 자로 독서실 책상 스탠드에 설치하기 위해 2018. 5.부터 2019. 12.까지 8차례에 걸쳐 온라인 쇼핑몰 OO마켓(www.OOmarket.co.kr)을 통하여 피신청인이 판매하는 'OO LED전구 15W(2년 A/S무상)' 173개를 금 459,520원에 구매하였다.

신청인은 'OO LED전구 15W' 사용 중 불량 전구에 대하여 교환·환불(58개 교환, 29개 환불)을 피신청인으로부터 받고, 추가적으로 2020. 3. 18. 38개의 전구(이하 "이 사건 전구")에 대하여 작동불량을 이유로 피신청인에게 AS를 요청하였다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 전구의 불량 원인이 신청인이 24시간 독서실을 운영하며 장시간 전구를 사용하여 발생한 고열로 인한 파손이므로, 이 사건 전구에 대하여 더 이상의 교환·환불은 불가하다고 하면서 신청인의 교환·환불요청을 거절함에 따라 분쟁이 발생하였다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인은 오픈마켓인 OO마켓에서 피신청인이 판매하는 'OO LED전구 15W(2년 A/S무상)' 173개를 구입한 사실이 있는데, 구입당시 피신청인은 해당 쇼핑몰 제품 상세설명 부분에 "2년 무상 A/S"라고 광고한 바 있고, 쇼핑몰 FAQ란에는 "A/S 2년 동안 가능한가요? YES, 네, OO LED전구는 구매시점으로 2년간 A/S를 지원합니다. 단, 기기파손 및 다량의 습기 등으로 인한 상품 불량시 A/S 지원불가(교환 시 택배비는 1년 내(판매자), 1년 경과(소비자님) 부담하셔야 합니다."라고 기재되어 있다.

따라서 피신청인은 2년의 A/S 기간을 조건으로 이 사건 전구를 판매하였고, 이 사건 전구의 불량이 구매한 날로부터 2년이 경과하지 아니하여 발생한 이상 피신청인은 이 사건 전구를 교환하거나 환불해 줄 의무가 있다.

2) 피신청인 주장

피신청인이 비록 "2년 무상 A/S" 조건으로 이 사건 전구를 신청인에게 판매한 것은 사실이나, 이 사건 전구 판매시 "기가 파손 및 다량의 습기 등으로 인한 상품 불량시 A/S 지원 불가"라고 고객들에게 사전 고지한 바 있고, 이 사건 전구의 불량은 신청인이 이 사건 전구를 24시간 가혹조건으로 사용함으로써 발생한 열에 의한 제품 손상으로 기기 파손에 해당하므로 A/S 대상에 해당하지 아니한다.

따라서 피신청인은 신청인의 A/S 요청에 응할 수 없다.

다. 조정부 판단

피신청인은 이 사건 전구를 판매하면서 "품질에 대한 자신감으로 2년 무상 교환 서비스를 제공합니다.", "A/S 2년 동안 가능한가요? YES, 네, OO LED전구는 구매 시점으로 2년간 A/S를 지원합니다."라고 쇼핑 사이트에 게재한 바 있고, 「약관의 규제에 관한 법률」 제4조는 "약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있는 때에는 그 합의 사항은 약관보다 우선한다."라고 규정하고 있다.

따라서 피신청인이 '2년 무상 교환' 조건으로 이 사건 전구를 판매한 이상 '2년 무상 교환' 조건은 단순한 청약의 유인에 해당하는 광고가 아닌, 신청인과 피신청인 사이의 이 사건 전구의 매매계약의 계약조건으로 편입된 것으로 판단된다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 전구에 발생한 불량은 신청인이 24시간 가혹하게 이 사건 전구를 사용함으로써 열에 의한 제품손상이므로 피신청인이 고지한 A/S 제한 사유 중 '기기 파손'에 해당하여 신청인의 이 사건 전구에 대한 품질보증의무 이행 요청은 부당하다는 취지로 주장하나, ① 피신청인의 쇼핑몰 게재내용 및 이 사건 전구 판매조건에 24시간 계속하여 사용하는 경우 열에 의해 제품에 손상이 생길 수 있다는 내용이 없고, ② 통상 A/S 제한 사유인 '기기 파손'의 경우 고객의 귀책사유에 의한 제품 파손을 의미하는 것이지 통상적인 제품 사용방법(외부적 충격이 없는)에 따라 사용하였음에도 불구하고 발생하는 제품의 작동상의 불량을 의미하는 것은 아니며, ③ LED 조명 관련 신문 기사를 보면 24시간 조명을 사용하는 매장의 조명을 LED 조명으로 교체함으로써 에너지를 절약했다는 기사가 나오는 등 LED조명을 24시간 사용하는 것을 두고 LED 조명의 일반적인

4. 제품 하자에 따른 교환·환불 요청의 건 (LED전구)

사용방법에 해당하지 아니하는 것으로 단정하기 어렵고, ④ LED 조명의 사용방법 제한을 피신청인이 신청인 또는 소비자에게 고지한 바 없는 점을 종합해 볼 때 신청인의 이 사건 전구 품질보증청구는 신청인의 귀책사유에 기인한 것이므로 제한되어야 한다는 피신청인의 주장은 타당하지 아니하다.

다만, ① 「소비자기본법」제16조제2항, 동법시행령 제8조제3항에 따른 「소비자분쟁해결기준」상 LED전구의 품질보증기간은 6개월에 불과한데, 신청인이 A/S를 요청한 이 사건 전구의 사용기간은 많게는 약 22개월이 이미 경과한 때 발생한 불량인 점, ② 피신청인은 신청인이 구매한 총 LED전구 173개 중 약 50.3%에 해당하는 87개에 대하여 교환·환불 절차를 이행하여 피신청인에게도 이 사건 전구 매매거래와 관련하여 특별히 이익을 얻지 못한 것으로 보이는 점, ③ 이 사건 전구와 동일한 LED 전구를 구입한 다른 소비자의 경우 신청인과 같이 높은 비율로 A/S 요청을 한 바 없는 점에 비추어 신청인의 이 사건 전구 사용 환경이 이 사건 전구의 불량에 영향을 미쳤을 것으로 볼 가능성이 있는 점, ④ 이 사건 전구의 최초 거래일이 약 2년 이상 경과하여 이 사건 전구에 발생한 불량의 원인이 누구의 귀책사유로 발생한 것인지 신청인 및 피신청인 상호간에 합리적으로 확인하기란 사실상 불가능한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 신청인 및 피신청인이 서로 양보하여 신청인이 A/S를 요청하는 이 사건 전구 중 50%인 19개에 대하여는 피신청인이 A/S를 받아주어 신품을 인도하는 방식으로 교환해주고, 나머지 19개에 대하여는 신청인이 A/S 청구를 포기하는 것으로 이 사건 전구 A/S 관련 분쟁을 조정하는 것이 상당하다.

라. 조정 결과

피신청인은 OO LED전구 15W 신품 19개를 신청인에게 인도한다. OO LED전구 15W 신품 19개 인도에 필요한 배송비는 피신청인의 부담으로 한다. 신청인은 나머지 이 사건 전구(OO LED전구 15W) 19개에 대한 교환(A/S) 청구를 포기한다.

5.
제품하자 이유 환불요구에 대한 환불거부(열화상 카메라)

가. 사건 개요

신청인은 2020. 5. 15. 코로나19로 인하여 발열 체크를 목적으로 오픈마켓인 OO쇼핑몰(www. OOmarket.co.kr)에서 피신청인이 판매중인 열화상카메라 1개(이하 “이 사건 제품”)를 금 500,000원에 구매하였고, 2020. 5. 20. 이 사건 제품을 배송 받았다.

신청인은 이 사건 제품을 배송 받은 당일 제품의 내용을 확인하기 위하여 박스 포장을 뜯고 제품에 대한 테스트를 진행하였지만, 이 사건 제품이 피신청인의 제품 설명상의 성능과 달리 적절히 체온을 측정하지 못함을 발견한 신청인은 2020. 5. 23. 피신청인에게 제품하자를 이유로 환불을 요청하였다.

이에 대하여 피신청인은 쇼핑몰 판매 게시글로 제품 박스 훼손시 환불이 불가하다고 공지하였을 뿐만 아니라, 신청인이 제품 박스를 개봉, 파손하였기 때문에 제품의 사용유무에 대한 판단이 어려우며, 신청인의 발열체크 방법 문의에 대하여 피신청인은 신청인에게 제품의 사용방법에 대하여 충분히 설명하였지만 신청인이 잘 이해하지 못하는 것에 비추어 신청인이 문제 삼은 이 사건 제품의 성능 문제는 신청인이 이 사건 제품의 사용방법을 숙지하지 못하여 발생한 것일 뿐 제품 자체의 하자에 기인한 것이 아님을 이유로 신청인의 환불요청을 거절함에 따라 분쟁이 발생하였다.

5. 제품하자 이유 환불요구에 대한 환불거부(열화상 카메라)

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인은 2020. 5. 15. 구매하였고, 2020. 5. 20. 제품을 배송 받아 당일 제품의 내용을 확인하기 위하여 박스 포장을 뜯고 제품에 대한 테스트를 진행하였지만, 피신청인의 제품 설명상의 성능과 달리 적절히 체온을 측정하지 못하여 제품하자를 이유로 환불을 요청하였다.

2) 피신청인 주장

피신청인은 신청인에게 제품의 사용방법에 대하여 충분히 설명하였지만, 신청인이 잘 이해하지 못하여 제품의 사용방법을 숙지하지 못하여 발생한 것일 뿐 제품 자체의 하자에 기인한 것이 아님을 이유로 신청인의 환불요청을 거절하였다.

다. 조정부 판단

1) 신청인의 청약 철회 등의 근거

신청인은 이 사건 제품 구매계약의 환불요청은 이 사건 제품에 하자에 기인한 것이라고 주장함에 반해, 피신청인은 신청인의 단순변심에 의한 것이라고 주장한다.

조정부가 신청인이 제출한 이 사건 제품을 상품설명서, 피신청인의 쇼핑몰 게재내용 및 피신청인의 사용설명에 따라 제품의 상태를 실제 시험해 보았는바 상품설명서 및 피신청인의 설명과 달리 오작동이 빈번하게 발생할 뿐만 아니라, 심지어 피신청인이 정상적으로 작동할 것이라고 인정하는 체온측정 환경에서도 체온을 측정하지 못하는 에러가 발생하였다.

이와 같은 이 사건 제품의 오작동 및 에러는 어떤 환경에서도 비접촉식으로 체열 감지가 가능하다는 피신청인의 상품설명에 반할 뿐만 아니라, 비접촉식 체온측정 장치인 열화상카메라로의 기능상 중대한 하자로 보인다.

따라서 신청인의 이 사건 제품의 환불요청은 '재화 등의 내용이 표시 · 광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우'에 해당하는 청약 철회 등에 해당하는 것으로 보이므로, 단순변심에

의한 청약 철회 등에 해당한다는 피신청인의 주장은 타당하지 아니하다.

한편, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 "전자상거래법") 제17조 제3항은 "소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 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 청약 철회 등을 할 수 있다."라고 규정하고 있다.

따라서 소비자가 하자있는 상품을 배송 받고, 그와 같은 하자 존재여부를 알지 못한 상태에서 소비자의 귀책사유로 상품에 훼손이 발생하였다고 하더라도 소비자는 공급받은 날로부터 3개월 이내, 그 사실을 알았거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약 철회 등을 할 수 있다.

그러므로 비록 신청인이 이 사건 제품의 상품 박스를 훼손하고, 전자제품에 해당하는 이 사건 제품을 사용하여 이 사건 제품의 가치가 감소하였다 하더라도(「전자상거래법」 제17조제2항 제2호는 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우를 소비자의 단순변심에 의한 청약 철회 등의 제한사유로 삼고 있으나 이 사건 제품의 성능테스트를 위해 잠시 사용한 것을 두고 '가치의 현저한 감소'로 볼 수 있는지 여부는 명확하지 아니하다), 「전자상거래법」 제17조제2항 제2호는 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제품의 훼손으로 보지 아니할 뿐만 아니라, 「전자상거래법」 제17조제3항은 '계약내용과 다르게 이행된 경우' 제품의 훼손 및 제품 가치의 현저한 감소가 있는 경우에도 소비자의 청약 철회 등의 권리는 제한되지 아니한다고 규정하고 있으므로, 신청인의 이 사건 제품 환불요청을 거부한 피신청인의 행위는 부당하다.

따라서 피신청인은 신청인에게 이 사건 제품의 매매대금 금 500,000원을 환불하고, 신청인은 피신청인에게 이 사건 제품을 반환하되, 반환에 필요한 배송비는 피신청인이 부담하는 것이 적절해 보인다.

라. 조정 결과

피신청인은 신청인에게 이 사건 제품의 매매대금 금 500,000원을 지급하고, 신청인은 피신청인에게 이 사건 제품을 반환한다. 신청인의 이 사건 제품 반환에 필요한 배송비는 피신청인의 부담으로 한다.

6.
제품하자 이유 환불요구에 대한 환불거부(수질측정장치)

가. 사건 개요

2019. 12. 17. 신청인은 환경 관련 실험 정보 등을 공유하는 인터넷 카페를 통하여 피신청인이 판매중인 '다목적 수질측정장치'(이하 "이 사건 물품")를 1,815,000원에 구매한 후, 2020. 2. 5. 제품의 사용 가능 여부를 확인하기 위해 수질환경시스템 전문 업체에 해당 제품을 의뢰하였다.

신청인은 2020. 2. 20. 수질환경시스템 전문 업체로부터 6,985,000원의 수리 견적과 '해당 제품의 부품이 단종 된 것이 많아 폐기시키는 것이 좋다.'는 답변을 받아 2020. 3. 경 해당 내용을 피신청인에게 전달하고 환불을 요청하였다.

그러나 피신청인은 판매시점으로부터 많은 시간이 소요되었고, 해당 기간 신청인의 사용 유무를 확인할 수 없어 전액 환불이 불가하다며 2020. 3. 말경 피신청인이 소유한 다른 다목적 수질측정장치(YSI 650)로 교환하여 주었다.

2020. 3. 말경 피신청인이 이 사건 물품을 수령한 신청인은 다시 수질환경시스템 전문 업체에 수리 견적을 의뢰하였고 11,880,000원의 견적을 받아, 2020. 4. 10. 해당 내용을 피신청인에게 전달하여 이 사건 제품의 환불을 요구하였다.

피신청인은 신청인의 이 사건 물품에 대한 구매대금 전액환불 요청에 대하여, 이 사건 물품의 구매대금에 대한 '전액 환불은 불가하고 거래금액의 60%만 환불 가능하다'는 입장이어서 신청인과 피신청인 사이에 이 사건 분쟁이 발생하였다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

이 사건 물품은 구매 당시 신청인은 이 사건 물품을 수령 후 사용이 불가능하면 전액 환불을 해주겠다는 피신청인의 말을 신뢰하고 구매하였으나, 최초 인도받은 이 사건 물품의 경우에는 6,985,000원의 수리비용이, 교환받은 이 사건 물품의 경우 11,880,000원의 수리비용이 발생하는 등 수리에 너무 많은 비용이 발생하는 하자있는 제품이므로 피신청인은 이 사건 물품에 대한 구매대금 1,815,000원을 신청인에게 반환할 의무가 있다.

2) 피신청인 주장

피신청인은 신청인이 사건 물품을 구매 후 3개월 이상이 지난 시점에 환불을 요청하였고, 해당 기간 동안 피신청인이 이 사건 물품을 소유하고 있지 아니함으로 인해 기회비용도 발생하여 신청인의 100% 전액 환불 요청은 부당하다. 따라서 피신청인은 판매금액의 60%만 환불하고, 나머지 판매금액 40%에 대한 손해는 신청인이 부담하여야 한다.

다. 조정부 판단

1) 「상법」, 「민법」의 일반원칙에 근거

신청인과 피신청인 사이의 이 사건 물품 관련 분쟁은 신청인과 피신청인 사이에 체결된 구매계약의 내용, 계약이행과정에서 설명된 계약내용을 기준으로 「상법」, 「민법」의 일반원칙에 따라 해결하여야 할 것이다.

한편, 신청인이 사건 물품을 구매 후 3개월 이상이 지난 시점에 환불을 요청하여 부당하다는 피신청인의 주장은 피신청인이 이 사건 물품의 하자를 인정하고 2020. 3. 경 피신청인이 소유한 다른 다목적 수질측정장치(YSI 650)로 교환해 준 이상 인정하기 어렵다.

「상법」 제69조에 따라 상인간의 거래에 있어 매수인은 목적물 수령시 지체 없이 이를 검사할 의무가 있고 하자를 발견한 경우에는 즉시 매도인에게 그 통지를 발송하고 해제권을 행사 할 수 있고, 숨은 하자의 경우 6개월 내에 하자를 발견하고 즉시 통지하면 매수인의 하자담보책임은 제한되지 아니한다.

그런데, 신청인이 이 사건 물품을 교환받은 날인 2020. 3. 경으로부터 불과 약 10일이 경과한

6. 제품하자 이유 환불요구에 대한 환불거부(수질측정장치)

2020. 4. 10.경 수질환경시스템 전문 업체의 검사를 통해 이 사건 물품을 수리하기 위한 비용이 11,880,000원이나 된다는 사실을 확인한 즉시 피신청인에게 이 사건 물품에 대한 환불을 요청한 이상 피신청인의 하자담보책임은 제한되지 아니한다.

그러므로, 이 사건 물품의 구매대금에 비해 수리에 과도한 비용이 소요되는 이 사건 물품의 하자를 이유로 신청인의 피신청인에 대한 이 사건 물품 구매계약 해제(환불요청)는 일응 타당한 것으로 보인다. 다만, 신청인도 이 사건 물품의 실제 사용을 위해서는 일정한 수리를 요함을 이 사건 물품 구매계약 체결 당시 이미 알고 있었던 점, 신청인이 최초 이 사건 물품을 수령하였을 당시 이 사건 물품에 대한 검사를 일정 기간 지연한 점 등을 고려할 때 신청인 또한 이 사건 물품 구매계약 해제로 인하여 발생하는 손해를 일부 부담하는 것이 당사자들의 의사 및 공평의 견지에 부합하므로, 피신청인은 이 사건 물품의 구매대금인 금 1,815,000원의 80%인 1,452,000원을 신청인에게 환불하고, 신청인은 피신청인으로부터 위 금원을 지급받는 즉시 이 사건 물품을 피신청인에게 반환하는 것으로 이 사건 물품 관련 분쟁을 조정하는 것이 상당하다고 판단된다.

라. 조정 결과

이상과 같은 판단에 기초하고, 또한 쌍방의 양보를 통해 분쟁을 원만히 해결하고자하는 당사자들의 의사를 고려하여 주문과 같은 내용으로 합의한다.

7.
제품 하자로 인한 반품 및 환불요구 거부(중고노트북)

가. 사건 개요

피신청인은 중고물품 거래 사이트를 통해 신청인에게 중고 노트북을 판매한 개인이고, 신청인은 위 사이트를 통해 피신청인으로부터 중고 노트북을 구매한 개인이다.

신청인은 2020. 6. 11. 피신청인이 위 사이트에 게시한 중고 노트북 판매 글을 보고, 같은 달 15. 그 대금 및 배송비(택배비) 명목으로 합계 159,000원을 피신청인의 계좌로 이체하였고, 같은 달 17. 피신청인으로부터 중고 노트북을 수령하였다.

그런데 피신청인으로부터 수령한 중고 노트북에는 그 노트북에 관한 피신청인의 판매 게시글이나 또는 게시글에 첨부된 사진 상으로는 발견할 수 없었던 외형상의 하자가 있었고, 이를 이유로 신청인은 피신청인에게 환불을 요청하였으나, 피신청인은 위 외형상의 하자가 중고 노트북에서 흔히 발생할 수 있는 것이고, 당초 신청인이 피신청인에게 노트북의 상태를 확인할 수 있는 정보 등을 요청하지 않았기 때문에 알려주지 않았던 것임을 이유로 신청인의 환불 요청을 거절하였다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인이 피신청인으로부터 수령한 노트북에서 발견한 심각한 외형상의 하자는, 피신청인의 판매 게시글에도 언급이 없었을 뿐만 아니라 판매 게시글에 첨부된 사진 상으로도 전혀 발견할 수 없어 신청인으로서는 구매 당시 이를 확인할 수 없었고 예상할 수도 없었으며, 이 정도의 하자가 있는 중고 노트북을 판매하는 사람이라면 당연히 판매 게시글이나 또는 적어도 그 게시글에 첨부된 사진

7. 제품 하자로 인한 반품 및 환불요구 거부(중고노트북)

상으로나마 이를 확인할 수 있도록 하였어야 한다. 피신청인으로부터 구매한 중고 노트북에 위와 같은 외형상의 하자가 있는 줄 알았더라면, 신청인은 아무리 중고 노트북이고 그래서 아무리 가격이 저렴하다 하더라도 이를 구매하지 않았을 것이고, 이것은 신청인뿐만 아니라 중고 노트북에 관심 있는 사람이라면 누구라도 신청인과 마찬가지로 이를 구매하려 하지 않았을 것이다.

따라서 피신청인은 신청인에게, 신청인이 피신청인에게 중고 노트북 대금 등 명목으로 계좌 이체한 159,000원을 환불하여야 한다.

2) 피신청인 주장

신청인의 주장과 같이 피신청인이 신청인에게 판매한 노트북에 외형상의 하자(흠집)가 있는 것은 사실이다. 하지만, 위와 같은 흠집은 노트북을 사용하는 과정에서 그리고 당연하게도 이동을 필요로 하는 노트북의 특성 상 흔히 발생할 수 있는 것일 뿐, 이러한 흠집이 노트북의 성능이나 기능에 영향을 미칠만한 사항은 전혀 아니다. 피신청인이 신청인에게 판매하기 전에도 노트북의 성능이나 기능에는 아무런 문제가 없었다. 피신청인이 신청인에게 이를 특별히 알려주지 않은 이유도 위와 같은 흠집이 노트북의 성능이나 기능에 아무런 영향을 미치지 않았다고 판단했기 때문이다. 만약 위와 같은 흠집이 노트북의 성능이나 기능에 영향을 미쳤다고 판단했다면 피신청인은 신청인에게 당연히 이를 알려주었을 것이다. 특히, 신청인은 당초 피신청인에게 별도로 노트북의 상태를 확인할 수 있는 정보 등을 요청하지도 않았다.

따라서 피신청인은 신청인의 환불 요청에 응할 수 없다.

다. 조정부 판단

1) 신청인의 환불 요청 근거

신청인은 매매 목적물인 중고 노트북의 외형상의 하자(흠집)를 이유로 한 피신청인에 대한 환불 요청 근거로, 「민법」에 규정된 해제(제580조에 의한 매수인의 해제권, 채무불이행을 원인으로 한 채권자의 해제권 등)와 취소(제109조에 의한 착오취소, 제110조에 의한 사기취소 등) 그리고 손해배상책임(제580조에 의한 매도인의 손해배상책임, 제390조에 의한 채무자의 손해배상책임 등) 등을 주장하는 것으로 보인다.

2) 해제 또는 취소의 인정 여부

먼저, 중고 노트북이 특정물이고, 매매 목적물에 존재하는 외형상의 하자(흠집)가 신청인과 피신청인 사이에 체결된 이 사건 매매 계약 이전에 존재함으로써 원시적 하자에 해당하며, 매수인인 신청인이 이 사건 매매 계약 당시 이를 몰랐고, 그 모름에 특별히 과실이 있는 사정은 보이지 않는다. 그런데 신청인이 이 사건 매매 목적물인 중고 노트북에 존재하는 외형상의 하자를 이유로 「민법」 제580조 및 제575조 제1항에 의하여 이 사건 매매 계약을 해제하기 위해서는 위 하자로 인하여 이 사건 매매 계약의 목적을 달성할 수 없어야 하고, 그 주장 · 증명책임은 이를 주장하는 신청인이 부담하는바, 단지 신청인이 첨부한 사진만으로는 중고 노트북에 존재하는 외형상의 하자(흠집)로 인해 이 사건 매매 계약의 목적을 달성할 수 없었다고 보기에는 부족하다.

오히려 피신청인은 이 사건 매매 계약 체결 이전부터 중고 노트북에 존재하던 외형상의 하자(흠집)에도 불구하고 그 성능과 기능에 아무런 영향이 없었다는 취지의 주장을 하였으나, 신청인은 이와 다른 주장 즉, 중고 노트북에 존재하던 외형상의 하자(흠집)로 인하여 그 성능과 기능에 영향을 미쳤다는 주장을 한 사실이 없어 「민법」 제580조에 의한 해제를 인정하기 어렵다.

한편, 「민법」 제109조에 의한 착오취소도 문제될 수 있으나, 법률행위를 취소하기 위해서는 법률행위의 중요한 내용에 착오가 있어야 하고, 그 중요성 판단은 주관적 및 객관적 사유를 충족하여야 하며, 그 주장 · 증명책임은 이를 주장하는 자가 부담하는바, 우선 신청인이 첨부한 사진만으로는 신청인 주장의 중고 노트북에 존재하는 외형상의 하자(흠집)가 존재하기만 하면 누구나 중고 노트북에 관한 매매 계약을 체결하지 않았을 것이라는 점(객관적 사유)을 인정하기에 부족하다. 「민법」 제109조에 의한 취소를 인정하기 어렵다.

나아가 중고 노트북에 관한 이 사건 매매 계약상 채무불이행을 이유로 한 해제나 「민법」 제110조에 의한 취소를 인정하기도 어렵다.

3) 손해배상 인정 여부

신청인이 한 환불 요청의 실질적 목적은 중고 노트북에 존재하는 외형상의 하자(흠집)를 이유로 노트북에 관한 이 사건 매매 계약에 의하여 피신청인에게 계좌 이체한 금액을 돌려받고자 하는 것이므로, 신청인이 피신청인에게 「민법」 제580조(및 제575조 제1항) 또는 제390조에 의한 손해배상을 청구할 수 있는지가 문제된다.

위와 같은 신청인의 실질적 목적과 함께 다음과 같은 사정 즉, 이 사건 매매 목적물인 중고 노트북의 대금이 159,000원(택배비 포함)으로서 개인 간 중고 거래인 점을 감안하더라도 그 금액이 비교적

7. 제품 하자로 인한 반품 및 환불요구 거부(중고노트북)

크지 않은 점과 외형상의 하자(흠집)가 중고 노트북의 성능과 기능에 별다른 영향을 미쳤을 것으로 보이지는 않는 점, 환불 요청 시점을 기준으로 피신청인이 중고 노트북을 회수하여 이를 다시 판매할 경우 종래 판매대금과 재판매 대금의 차액이 그리 크지 않을 것으로 보이는 점, 신청인이 중고 노트북을 수령한 시점과 환불 요청한 시점 사이의 경과시간, 중고 노트북의 출시 당시 신제품 가격, 그 출시시기와 사용 가능 연한, 전자제품인 노트북의 일반적인 내구성, 거래 목적물에 어느 정도 하자(흠집)가 있을 수밖에 없는 중고물품 및 비대면 거래의 특성 등을 고려하면, 피신청인이 신청인에게 일정 금액을 돌려줌이 상당하다. 다만, 중고 거래의 특성상 하자가 있을 수 있으므로 신청인이 최초 피신청인의 판매 게시글을 본 2020. 6. 11.부터 중고 노트북의 구매를 확정한 같은 달 15.까지 사이에 중고 노트북의 상태나 기능 등에 대하여 좀 더 확인할 수 있었으나 이를 확인하지 아니한 사정 등을 종합하여 보면, 피신청인의 반환책임을 일정 비율로 제한함이 타당하다.

여기에 당사자의 주장에 대한 일도 양단적 판단을 할 수밖에 없는 판결절차와 달리, 당사자의 양보를 전제로 구체적 · 개별적인 사정과 함께 사건을 종합적으로 고려하는 조정절차의 특성에 비추어, 신청인은 피신청인에게 이 사건 매매 목적물인 중고 노트북을 반환하고, 피신청인은 신청인으로부터 위 중고 노트북을 반환받음과 동시에 신청인에게 이 사건 매매 대금 및 배송비(택배비) 159,000원의 80%인 127,200원을 지급하되, 중고 노트북 반환에 필요한 비용 중 50%는 신청인이, 나머지 50%는 피신청인이 각 부담하기로 한다. [1)]

라. 조정 결과

신청인은 피신청인에게 이 사건 매매 목적물인 중고 노트북을 반환하고, 피신청인은 신청인으로부터 위 중고 노트북을 반환받음과 동시에 신청인에게 127,200원을 지급한다. 중고 노트북 반환에 필요한 비용 중 50%는 신청인이, 나머지 50%는 피신청인이 각 부담한다.

1) 마치 당사자 사이에 이 사건 매매 계약에 대한 합의해제가 이루어진 것과 같은 결과이고, 이것은 당사자의 양보를 전제로 하는 조정절차의 특성을 반영한 것이다.

8.
제품 하자로 인한 환불요청(마스크)

가. 사건 개요

피신청인은 신청인에게 마스크 80매를 대금 4만원에 개인 간 거래 사이트를 통해 판매한 사람이고, 신청인은 피신청인으로부터 위 마스크 80매를 위 사이트를 통해 구매한 사람이다.

신청인은 피신청인으로부터 마스크를 수령하여 이를 사용하던 중 피신청인이 판매한 마스크가 정식 제품이 아닌 가품 마스크라는 사실을 뉴스를 통해 알게 되었고, 이를 확인한 신청인은 즉시 피신청인에게 미사용 마스크에 대한 환불을 요청하였다.

그런데 피신청인은 신청인에게 판매하여 인도한 마스크 중에는 피신청인이 사은품으로 받은 마스크 일부가 포함되어 있어, 이에 대한 환불만 가능하고, 마스크 업체로부터 인도받은 정식 제품에 대한 신청인의 환불 요청은 거절하였다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

코로나 19의 유행으로 마스크 없이는 일상생활이 불가능한 요즈음 신청인은 조금이라도 저렴하게 마스크를 구매하고자 개인 간 거래 사이트를 통하여 피신청인으로부터 마스크를 구매하였다. 그런데 정식 제품이 아닌 가품이 판매되고 있다는 뉴스를 접하고 이를 유심히 보던 중, 뉴스에 소개된 가품인 마스크의 특징과 신청인이 피신청인으로부터 구매한 마스크의 특징 즉, 마스크의 봉제선이나 포장지 전부가 동일함을 확인하였다.

8. 제품 하자로 인한 환불요청(마스크)

신청인은 일상생활을 영위함에 있어 조금이나마 도움이 되고자 마스크를 구매한 것인데, 피신청인으로부터 구매한 마스크가 뉴스에 소개된 바로 그 가품이라면 마스크로서의 성능을 기대할 수 없고, 따라서 이를 착용하더라도 신청인이 기대한 일상생활은 영위할 수 없음이 명백하여 그 목적을 달성할 수 없으므로, 신청인이 이미 사용한 3매의 마스크를 제외한 나머지 77매의 마스크에 대한 환불을 요청한다.

따라서 피신청인은 신청인에게, 신청인이 피신청인에게 지급한 80매의 마스크 대금 4만 원 중 77매의 마스크 대금 38,500원을 환불하여야 한다.

2) 피신청인 주장

피신청인이 신청인에게 판매한 마스크 80매 중 일부가 정식 제품이 아닌 것은 사실이다. 즉 위 마스크 80매 중 25개는 마스크 업체로부터 직접 받은 정식 제품이고, 나머지 55개 제품만이 피신청인이 사은품으로 받은 제품으로서 가품의 의심을 받고 있다. 그러므로 정식 제품인 25개 제품을 제외한 나머지 55개 제품에 대한 환불만 가능하다.

따라서 피신청인은 신청인의 주장에 따른 환불 요청에 응할 수 없다

다. 조정부 판단

신청인이 피신청인으로부터 구매한 마스크는 민법상 종류물로서 뒤에 특정된 목적물에 하자가 있는 경우에, 이로써 계약의 목적을 달성할 수 없는 때에는 계약을 해제할 수 있고, 기타의 경우에는 손해배상만을 청구할 수 있는바(「민법」 제581조, 제580조 제1항, 제575조 제1항), 코로나19가 유행중인 요즈음 일상생활에서 마스크가 필수품임은 주지의 사실이고, 신청인이 피신청인으로부터 마스크를 구매한 시기나 수량 등에 비추어 신청인 스스로 코로나19에 대비하여 이를 사용하기 위한 것임은 능히 짐작할 수 있다.

따라서 신청인이 코로나19 예방 효과가 의심되는 가품을 굳이 구매하였다는 등의 특별한 사정이 없는 한 피신청인이 신청인에게 판매한 마스크는 신청인이 마스크를 구매한 목적을 달성할 수 없다고 봄이 상당하다. 한편, 일부가 무효인 때에는 그 전부를 무효로 보는 일부무효의 법리(「민법」 제137조)에 의하면, 신청인이 피신청인으로부터 구매한 80매의 마스크 중 55매의 마스크가 가품의 의심을 받고

있음은 피신청인도 자인하고 있으므로, 일부인 55매의 마스크에 관한 매매 계약이 무효라면 나머지 25매의 마스크에 관한 매매계약도 무효라고 봄이 상당하다.

특히 이미 55매의 마스크가 가품의 의심을 받아 그 성능이 신청인의 구매목적을 달성할 수 없음이 드러났으므로, 가사 나머지 25매의 마스크 성능에 아무런 문제가 없다고 하더라도, 신청인이 구매한 제품이 건강과 직결되는 마스크인 점을 감안하면, 나머지 25매의 제품에 대하여 신청인으로 하여금 이를 착용하면서 일상생활을 영위하도록 하는 것은 신의칙에도 반한다고 볼 여지가 있다.

나아가 피신청인이 환불을 거절한 제품이 피신청인의 주장대로 정식 제품이라면 신청인에게 이를 환불한 뒤 시장에서 다시 이를 되팔도록 하는 것이 피신청인에게 그리 가혹하다고 여겨지지 아니하여 신청인의 피신청인에 대한 77매의 마스크에 관한 환불요청(해제)은 이유 있다.

라. 조정 결과

신청인은 피신청인에게 77매의 마스크를 반환하고, 피신청인은 신청인으로부터 위 마스크를 반환받음과 동시에 신청인에게 38,500원을 지급한다. 마스크 반환에 필요한 비용은 피신청인이 부담한다.

9.
제품 하자로 인한 환불요청(마스크)

가. 사건 개요

피신청인은 직거래 오픈마켓을 운영하는 통신판매업자로서, 신청인에게 위 오픈마켓을 통하여 5,000매의 마스크를 900만원에 판매하였고, 신청인은 마스크 구매대행을 의뢰받아 피신청인으로부터 위 오픈마켓을 통하여 위 마스크를 900만원에 구매하였다.

이어서 피신청인으로부터 마스크를 수령한 신청인은 바로 구매대행 의뢰인에게 마스크를 전달하였는데, 마스크를 수령한 의뢰인은 마스크를 검수하는 과정에서 피신청인이 작성한 판매 글과는 달리 마스크로서의 기능이 떨어짐을 이유로 신청인에게 환불을 요청하였고, 이에 따라 의뢰인에게 환불을 마친 신청인은 다시 피신청인에게 그 환불을 요청하였으나, 피신청인은 판매 글에 작성된 내용과 실제로 전달한 마스크의 기능에는 아무런 차이가 없음을 이유로 환불 요청을 거절하였다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인이 피신청인으로부터 마스크를 구매하기 직전, 신청인에게 마스크 구매대행을 의뢰한 사람과 신청인은 함께 피신청인이 작성한 마스크 판매 글과 이에 첨부된 사진을 보고 제품의 기능이나 상태가 괜찮다고 판단하여 피신청인의 제품을 구매하기로 결정하였다. 그러나 실제 피신청인으로부터 수령한 마스크는 피신청인이 작성한 판매 글 및 이에 첨부된 사진과 달리 소재나 봉제 처리 등 마스크로서의 기능을 할 수 없었고, 이를 이유로 신청인은 피신청인에게 환불을 요청하였다.

2) 피신청은 주장

피신청인은 마스크의 상품 이미지 등을 사실 그대로 판매 글과 사진으로 게시하였고, 신청인의 주장과 달리 피신청인이 신청인에게 납품한 마스크와 피신청인이 작성한 판매 글 및 이에 첨부된 사진의 내용에는 다른 점이 전혀 없어 환불을 거부하였다.

다. 조정부 판단

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 '전자상거래법') 제18조 제9항은 "제17조 제1항에 따른 청약철회 등의 경우 재화 등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다"고, 제17조 제1항은 "통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일(이하 생략)."라고 각각 규정하고 있다.

이에 의하면, 통신판매업자는 그가 판매한 제품에 아무런 하자가 없더라도, 다시 말하면 소비자의 단순 변심에 의하더라도 7일 이내의 기간 등 적법한 청약철회 기간을 지켰다면 소비자의 청약철회 등을 받아들여야 하고, 다만 소비자는 반품 등에 필요한 비용을 부담하면 그만일 뿐이므로, 통신판매업자인 피신청인은 소비자인 신청인의 청약철회 즉 환불요청에 응하여야 하고, 다만 신청인은 반품에 필요한 비용을 부담하여야 한다.

따라서 신청인의 피신청인에 대한 마스크 환불요청은 이유 있다.

라. 조정 결과

신청인은 피신청인에게 5,000매의 마스크를 반환하고, 피신청인은 신청인으로부터 위 마스크를 반환받음과 동시에 신청인에게 900만원을 지급한다. 마스크 반환에 필요한 비용은 신청인이 부담한다.

10.
상품 인도 지체로 인한 환불요청(의류)

가. 사건 개요

신청인은 2020. 2. 17. 통신판매업자인 피신청인이 운영하는 SNS를 통하여 의류 1벌을 11만원에 구매하였다.

그런데 피신청인은 어떠한 공지나 알림도 없이 신청인에게 피신청인으로부터 구매한 의류를 인도하지 않았고, 인도를 문의하는 신청인에게 “신청인이 구매한 의류는 해외 제작 상품인데 코로나19로 인하여 국내로 들어오지 못해 배송이 지연되고 있는 상태”라고 답변하였다. 이에 신청인은 피신청인에게 지불한 대금의 반환을 요청하였고, 피신청인은 사은품으로 제공받은 손소독제를 반납하면 정상적으로 환불처리를 해주겠다고 약속하였으며, 이러한 약속을 믿은 신청인은 피신청인에게 손소독제를 반납하였으나, 피신청인은 전산팀에 문제가 발생하였다는 등의 이유를 대면서 대금을 반환하지 않고 있다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인은 피신청인으로부터 의류를 구매하면서 제공받은 사은품을 반납하였으므로 피신청인에게 지급한 대금 11만원을 반환받고자 한다.

2) 피신청인 주장

피신청인은 피신청인 측 업체 전산팀의 문제로 환불이 늦어지고 있는데, 위 문제만 해결되면 바로 환불하겠다.

다. 조정부 판단

신청인과 피신청인 사이에 환불에 관한 합의가 성립하였으므로 피신청인은 신청인에게 의류대금 11만원을 반환할 의무가 있다.

라. 조정 결과

피신청인은 신청인에게 11만원을 지급한다.

11.
배송비 환불요청

가. 사건 개요

피신청인은 의류 쇼핑몰을 운영하는 통신판매업자로서, 2020. 5. 23. 신청인에게 위 쇼핑몰을 통하여 각각 다른 색상의 '스트라이프 원피스' 2벌을 배송비를 포함하여 50,000원에 판매하였고, 신청인은 위 쇼핑몰을 통하여 피신청인으로부터 위 원피스 2벌을 구매하였다.

신청인이 구매한 원피스 2벌 중 1벌에 하자가 있어 신청인은 하자 있는 원피스 1벌의 환불을 요청한 뒤, 그 반송 기회에 하자 없는 원피스 1벌까지 포함하여 원피스 2벌을 모두 반송하였다. 반송 물품에 하자 없는 원피스 1벌이 포함되어 있음을 이유로 왕복 택배비 5,000원(실제는 피신청인이 요구하는 2,500원)을 신청인과 피신청인 중 누가 부담하여야 하는가에 대한 다툼이 이 사건의 내용이다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인은 피신청인이 판매한 원피스 2벌 중 1벌에 하자가 있어서 이를 반송하여야 했고, 이 기회에 하자 없는 원피스 1벌까지 포함하여 피신청인으로부터 구매한 원피스 2벌을 모두 반송하면서 의류 2벌의 회수 반송비를 포함한 배송비 전액 환불을 요청하였다.

2) 피신청인 주장

피신청인은 반송 물품에 아무런 하자 없는 원피스 1벌이 포함되어 있음을 이유로 왕복 택배비 5,000원 중 편도 택배비 2,500원은 신청인이 부담하여야 하기에 왕복 택배비 5,000원 중 편도 택배비 2,500원을 공제한 나머지 2,500원만 지급하였다

다. 조정부 판단

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 '전자상거래법') 제18조 제10항은 "제17조 제3항에 따른 청약철회 등의 경우 재화 등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담한다."고, 제17조 제3항은 "소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화 등의 내용이 표시 · 광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다."고 각 규정하고 있다.

이에 의하면, 통신판매업자인 피신청인이 신청인에게 판매한 원피스 2벌 중 1벌에는 하자가 있었으므로 신청인은 하자가 있는 원피스 1벌에 관한 청약철회 등을 할 수 있고, 이 경우 하자 있는 원피스 1벌의 반환에 필요한 비용은 피신청인이 부담하여야 한다.

하지만 하자 있는 원피스 1벌의 반환비용을 피신청인이 부담하여야 한다고 해서 함께 배송된 하자 없는 원피스인 나머지 1벌의 반환 비용까지도 역시 피신청인이 부담하여야 한다고 단정할 수는 없다. 특히 피신청인이 운영하는 쇼핑몰의 취소 및 환불규정은, "구매자의 변심에 의한 반품은 택배사를 이용하여 반품비 5,000원을 보내주세요"라고 정하고 있는바, 이에 의하면 적어도 하자 없는 원피스 1벌에 대하여는 신청인의 단순 변심에 의한 반송으로 보아 위 규정에 따라 반품비 5,000원을 부담하여야 한다고 볼 수도 있다.

그러나 ① 아무런 하자 없는 원피스라 하더라도 「전자상거래법」 제17조에 의하면 통신판매업자로부터 물품을 구매한 소비자는 적어도 7일 이내에 청약철회 등을 할 수 있는 점과 ② 애초에 피신청인이 신청인에게 원피스를 배송할 당시 각각 1벌씩 나누어 배송한 것이 아니라 2벌을 함께 배송하였는데 반품할 때에만 유독 각각 1벌씩 나누어 배송하여야 하거나 배송할 필요 또는 이유가 없는 점, ③ 원피스 1벌을 배송하는 비용과 2벌을 묶어서 함께 배송하는 비용에 현저한 차이가 있다고는 보이지 않는 점, ④ 배송비용이 비교적 소액인 점(왕복 택배비 5,000원) 등을 종합하여 보면, 원피스 1벌을 배송하는 비용과 2벌을 묶어서 함께 배송하는 비용에 현저한 차이가 있다는 등의 특별한 사정이 없는 한 하자 있는 원피스 1벌과 하자 없는 나머지 원피스 1벌 등 원피스 2벌을 함께 묶어서 반송(배송)한 비용은 피신청인이 부담함이 상당하다.

라. 조정 결과

피신청인은 신청인에게 2,500원을 지급한다.

12.
인쇄방식 차이에 의한 재인쇄 및 환불요청

가. 사건 개요

피신청인은 약국 인쇄물, 조제도구, 조제기기 등을 제작 · 판매하는 업체로서, 2020. 5. 22. 신청인과 사이에 홈페이지를 통하여 대금 143,000원에 약국용 약봉투 10,000장(이하 '이 사건 약봉투')에 대한 인쇄계약(이하 '이 사건 인쇄계약')을 체결하였다.

신청인은 이 사건 인쇄계약 체결 당시 기존에 사용하던 약 봉투의 디자인과 색상을 동일하게 유지하기 위하여 기존에 사용하던 약 봉투의 색상번호가 기재된 일러스트 파일을 피신청인에게 이메일로 전달하였다. 그러나 피신청인이 신청인에게 납품한 이 사건 약 봉투의 색상은 신청인이 기존에 사용하던 약 봉투의 색상과 다르게 인쇄되었다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인은 기존에 사용하던 약 봉투의 디자인과 글씨, 색상 등을 동일하게 유지하기 위하여 피신청인과 사이에 이 사건 인쇄계약을 체결할 당시 기존에 사용하던 약 봉투의 색상번호가 포함된 일러스트 파일을 피신청인에게 제공하였으나, 피신청인이 신청인에게 납품한 이 사건 약 봉투의 색상은 기존에 신청인이 사용하던 약 봉투의 색상과 달라 이 사건 약 봉투로는 이 사건 인쇄계약의 목적을 달성할 수 없으므로 신청인은 이 사건 약 봉투의 재인쇄 또는 환불을 요청한다.

2) 피신청인 주장

피신청인은 이 사건 약 봉투의 색상이 이 사건 인쇄계약 체결 당시 신청인이 피신청인에게 제공한 일러스트 파일 상의 색상과 다른 사실은 이를 인정하면서도, 이 사건 약 봉투에 관한 피신청인의 인쇄 방식이 합판 방식이어서 색상에 차이가 있을 수밖에 없음을 이유로 이 사건 약 봉투의 재인쇄 또는

환불 요청에 응할 수 없다고 주장한다.

다. 조정부 판단

「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조 제1호에서, '전자문서"란 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성 · 변환되거나 송신 · 수신 또는 저장된 정보를 말한다.'라고, 같은 조 제5호에서 '전자거래"란 재화나 용역을 거래할 때 그 전부 또는 일부가 전자문서 등 전자적 방식으로 처리되는 거래를 말한다.'라고 각 규정하고 있고, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 (이하 '전자상거래법')은 제2조 제1호에서, '전자상거래"란 전자거래(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조 제5호에 따른 전자거래를 말한다. 이하 같다)의 방법으로 상행위(商行爲)를 하는 것을 말한다.'라고 규정하고 있는바, 이 사건 인쇄계약은 약국 인쇄물 등을 제작 · 판매하는 피신청인이 개설한 홈페이지를 통하여 주문 및 결제가 이루어진 거래로서 전자상거래에 해당하여 전자상거래법이 적용된다.

한편, 「전자상거래법」 제17조 제3항은 "소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화 등의 내용이 표시 · 광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다."라고 규정하고 있는바, 이에 의하면, 통신판매업자인 피신청인이 신청인에게 납품한 이 사건 약 봉투의 색상은 이 사건 인쇄계약 체결 당시 신청인이 피신청인에게 제공한 일러스트 파일 상의 색상과 다르므로 인쇄방식의 차이에 따라 그 색상에 차이가 있을 수밖에 없다는 피신청인의 주장은 이유 없다. 나아가 이 사건 인쇄계약 체결 당시 신청인이 피신청인에게 제공한 일러스트 파일에 색상이 기재되어 있었으므로 인쇄를 전문으로 하는 피신청인으로서는 인쇄방식의 차이에 의한 색상의 차이를 충분히 알 수 있었다고 보이고, 그렇다면 피신청인은 신청인에게 인쇄방식의 차이에 의한 색상의 차이를 사전에 고지할 주의의무가 있었다고 할 것이므로 이 점을 보더라도 피신청인의 주장은 이유 없다. 특별한 사정이 없는 한 피신청인은 이 사건 인쇄계약에 따른 이 사건 약봉투를 재인쇄하거나 또는 인쇄대금 143,000원을 반환함이 상당하다.

그런데 피신청인은 이미 이 사건 약 봉투의 재인쇄 또는 인쇄대금의 환불에 관한 신청인의 요청을 거절하였고, 피신청인이 이 사건 약 봉투의 재인쇄를 거절한 후 다시 이 사건 약 봉투를 재인쇄할 만한 사정의 변경도 보이지 아니하므로 피신청인은 신청인에게 인쇄대금을 반환하여야 한다.

라. 조정 결과

피신청인은 신청인에게 143,000원을 지급한다.

13.
제품 미수령으로 인한 환불요청

가. 사건 개요

신청인은 2020. 3. 11. 통신판매중개업자인 피신청인2를 통하여 펀딩상품 제작자인 피신청인1을 후원하고자 후원물품을 구매하는 형태로 금액 55,000원의 손소독제와 손세정제를 구매하였다. 위 구매물품은 같은 달 18.까지 배송(전달)하기로 하였다.

그런데 피신청인1은 신청인을 비롯한 구매자들에게 구매 제품들을 구매 순서에 따라 순차 배송하겠다고 공지하였으나 배송하지 아니하였고, 급기야 같은 해 4. 4. 유령 운송장번호를 등록한 후 연락을 받지 않았으며,[2] 그 후 "환불 및 대체배송에 대한 댓글은 5월 12일 일주일동안 받겠습니다. 그 전에 공지내용을 개인 쪽지와 메일로도 전달해 드릴 예정이고, 댓글로 선택해 주신 분들 먼저 처리해드리고 5월 12일 안에 댓글로 옵션을 선택해주지 않으신 분들은 손소독제로 대체하여 모두 발송 드리겠습니다."라는 일방적인 공지를 하였으나 이후 아무런 조치 없이 현재까지 연락두절 상태이다.

나. 양 당사자 주장

1) 신청인 주장

신청인은 펀딩상품 판매 후 연락 두절된 피신청인1과 통신판매중개업자인 피신청인2에 대하여 법적 책임을 묻고 싶다.

2) 피신청인 2가 운영하는 펀딩 사이트는 판매자가 배송 공지일 후 30일 이내에 운송장 번호를 등록하지 않으면 자동 환불되는 시스템으로 운영되고 있었기 때문에 이를 피하기 위한 것으로 보인다.

2) 피신청인 주장

피신청인2는 “사이트 내에서는 정상적으로 제품이 완료되어졌다.”며 판매자인 피신청인1과 합의하라는 취지만 주장한다.

다. 조정부 판단

1) 민사책임

다른 특별한 사정이 없는 한, 신청인은 피신청인 1을 상대로 민법상 채무불이행 또는 불법행위를 원인으로 한 손해배상책임(「민법」 제390조, 제750조)을 물을 수 있을 것으로 보이고,[3] 피신청인2를 상대로 피신청인1과 연대하여 신청인에 대한 배상책임(「전자상거래법」 제20조의 2 제2항)을 물을 수 있을 것으로 보인다. 다만, 피신청인1은 현재 연락두절 상태이고, 그에 대한 정보도 확인되지 않아 피신청인1에 대한 책임 추궁은 사실상 실익이 없을 것으로 보인다.

2) 기타 책임

사실관계가 위와 같다면 다른 특별한 사정이 없는 한, 피신청인1에 대하여 과태료부과(「전자상거래법」 제45조 제4항 제4호), 시정조치(「전자상거래법」 제32조) 등의 책임과는 별도로 형법상 사기죄의 책임도 물을 수 있을 것으로 보인다.[4] 따라서 피신청인1이 신청인과 사이에 후원 및 구매계약을 체결할 당시 펀딩상품을 제공할 의사나 능력이 없음에도 신청인을 기망하여 신청인으로부터 대금 55,000원을 교부받은 것이라면, 형법상 사기죄로 처벌될 수 있으므로, 사실관계 및 증거관계를 보완하여 고소를 추진하는 것도 하나의 방법일 수 있다.

3) 그 밖에 민법상 법정해제와 원상회복(손해배상), 사기 또는 착오에 의한 의사표시의 취소와 부당이득반환 등을 고려할 수 있으나, 실익이 거의 없을 것으로 보인다.

4) 「형법」 제347조 제1항은, “사람을 기망하여 재물의 교부를 받거나 재산상의 이익을 취득한 자는 10년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.”라고, 같은 조 제2항은, “전항의 방법으로 제3자로 하여금 재물의 교부를 받게 하거나 재산상의 이익을 취득하게 한 때에도 전항의 형과 같다.”라고 각 규정하고 있다.

2021 전자거래분쟁조정 사례집

Ministry of Science and ICT | E-Commerce Dispute Mediation Committee | Korea Internet & Security Agency

부록

1. 전자거래란?
2. 전자거래 사업자가 준수해야 할 사항
3. 전자거래분쟁 예방수칙
4. SNS마켓 주의사항 카드뉴스
5. 개인 간 거래 분쟁예방 리플릿

1.
전자거래란?

1. 전자거래의 개념

전자거래란?

전자거래란 재화나 용역을 거래할 때 그 전부 또는 일부가 전자문서에 의하여 처리되는 거래를 말합니다. (「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조 제5호)

전자거래의 특성

주로 인터넷을 기반으로 한 거래환경에서 활발하게 이루어지며, 비대면 · 비접촉· 원격거래의 형태를 가지고 있습니다.

- IT기술과 환경의 변화에 따라 거래의 유형이 급속하고 다양하게 변화
- 시간적·지리적 조건에 상관없이 휴대기기를 활용해 언제·어디서나 이용
- 국가 간 경계를 넘어 매매공간에 제약을 받지 않고 다양한 거래 가능

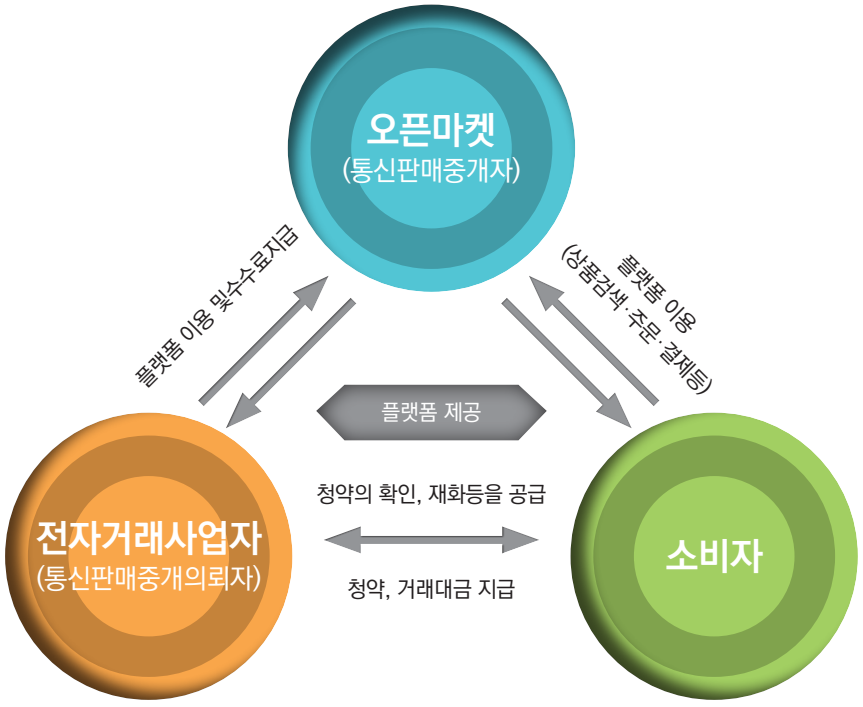
2. 전자거래의 유형 - 전자거래의 대표적 유형

(1) B2C – 기업과 소비자간 전자거래

- 전자거래사업자가 운영하는 온라인 쇼핑몰·모바일 어플리케이션 등에서 소비자가 재화 또는 용역을 구입
- 전자상거래(전자거래의 방법으로 상행위를 하는 것)의 경우 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」이 적용 (다만, 일부 상품거래 등에 대해 특정 사업자에게 일부 의무 규정의 면제를 규정함으로써 법 적용제외를 인정)
- 주요 거래형태

오픈마켓

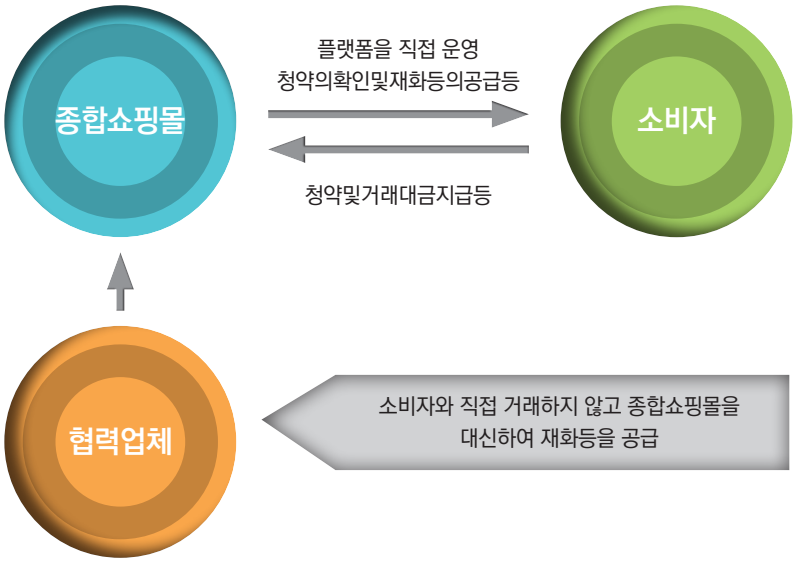
온라인상에서 개인 또는 소규모 판매업체 등이 자유롭게 상품을 거래할 수 있는 온라인 장터로써 오픈마켓은 플랫폼을 제공한 대가로 상품을 등록한 사용자로부터 수수료를 받는다. G마켓·옥션·인터파크·11번가 등이 대표적이다.



1. 전자거래란?

종합쇼핑몰

온라인상에 상품을 판매하는 사이버 상점을 개설·운영하면서 다양한 협력업체의 상품을 소비자에게 판매한다. 오프라인 시장에서의 백화점과 유사한 거래형태로써 롯데닷컴·신세계몰·현대Hmall 등이 대표적이다.



해외구매·배송대행

온라인상에서는 국가 간 경계를 넘은 거래가 가능하지만 소비자가 물품을 실제로 수령하기 위해서는 국제배송과 국내 반입에 따른 통관절차 등 소비자가 직접 수행하기 어렵거나 번거로운 절차들이 필요한데, 이러한 절차들을 대행한다.

소셜커머스

페이스북, 트위터 등의 소셜 네트워크 서비스를 활용하여 이루어지는 전자상거래의 일종으로, 일정 수 이상의 구매자가 모일 경우 파격적인 할인가로 상품을 제공하는 판매 방식이다. 주로 공연, 레스토랑, 카페, 미용 관련 소규모 사업자의 상품이 대량 판매되지만 레저, 패션, 가전제품, 식품 등의 상품들도 취급된다. 티몬·쿠팡·위메프 등이 대표적이다.

O2O

온라인(online)과 오프라인(offline)이 결합하는 현상을 의미한다. 전자상거래 분야에서는 온라인과 오프라인이 연결되어 재화 또는 용역의 판매와 구매 등이 이루어지는 전자상거래 플랫폼을 지칭한다. 최근 새롭게 등장한 외식 배달(배달의 민족·배달통 등), 숙박(야놀자·여기어때) 등이 대표적이다.

그외거래형태

온라인상에서 디지털 콘텐츠(ebook·동영상·음악 등)를 제공하거나, 온라인 강의를 제공하는 거래형태와 소규모 사업자가 직접 쇼핑몰을 개설하지 않고 카페, 블로그 등의 전자게시판을 이용하여 거래하기도 한다. 또한 미술품 등의 경매도 온라인상에서 이루어지고 있다.

(2) C2C – 소비자간 전자거래 (개인간 거래)

- 일반 소비자 간에 직접 거래하는 전자거래를 지칭
- 인터넷이 소비자들을 직접 연결시켜주는 시장의 역할을 하게 됨으로써 발생한 거래형태로 인터넷 카페·블로그 또는 C2C 플랫폼(번개장터·헬로마켓 등)을 통해 중고품을 중심으로 거래가 이루어짐
- 개인간 거래는 전자상거래에 해당하지 않아 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」이 적용되지 않고, 계약의 일반법인 「민법」이 적용

(3)그외전자거래유형

- B2B – 기업간 전자거래, 전자거래의 방법으로 기업과 기업 간에 이루어진 거래

  ◉ 의류판매사업자가 인터넷 의류도매쇼핑몰에서 상행위를 목적으로 구매
  ◉ 사업자간 전자거래의 방법으로 체결한 계약거래

- G2B – 국가기관과 기업체 간의 거래, 정부가 제공하는 재화나 용역을 기업이 구매·이용(정부 전자조달 등)

2.
전자거래 사업자가 준수해야 할 사항

1. 사업자의 의무 및 책임-전자상거래를 하는 사업자

(1) 완결된 온라인 서비스 제공 (「전자상거래법」 제5조)

전자상거래를 하는 사업자는 소비자의 회원가입, 계약의 청약, 정보제공을 전자문서를 통해 할 수 있도록 하는 경우에는 회원탈퇴, 청약철회, 정보제공 철회도 전자문서를 통해 할 수 있도록 하여야 한다.

또한 소비자가 재화 등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자문서로 제공하여 줄 것을 요청할 경우 이에 따라야 한다.

(2) 거래기록 보존 의무 (「전자상거래법」 제6조)

사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시·광고, 계약 내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 시간 보존하여야 하며, 이 경우 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

거래기록의 대상·범위 및 기간

1. 표시·광고에 관한 기록 : 6개월
2. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록 : 5년
3. 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록 : 5년
4. 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록 : 3년

(3) 소비자의 조작실수 등 방지 (「전자상거래법」 제7조)

사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작 실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점이나 청약 전에 그 내용을 확인하거나 바로잡는 데에 필요한 절차를 마련하여야 한다.

(4) 전자적 대금지급의 신뢰확보 (「전자상거래법」 제8조)

사업자가 전자적 대금지급 방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행자, 전자결제 서비스 제공자 등 전자결제업자 등은 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 하여야 한다. 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 재화등의 내용 및 종류, 재화등의 가격, 용역의 제공기간에 대한 사항을 명확히 고지하여야 한다.

사업자와 전자결제업자 등은 고지한 사항에 대하여 소비자가 확인하고 동의여부를 선택할 수 있도록 전자적 대금 결제창을 제공하여야 한다.
사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우 소비자에게 그 사실을 알리고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 하여야 한다.

(5) 배송사업자 등의 협력의무 (「전자상거래법」 제9조)

전자상거래나 통신판매에 따른 재화등의 배송사업자는 배송과정의 사고·장애 등으로 인하여 분쟁이 발생하는 경우 당해 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

호스팅서비스를 제공하는 자는 사업자와 이용계약을 체결하는 경우 사업자의 신원을 확인하기 위한 조치를 취하여야 하며, 사업자와 소비자간 분쟁발생 시 공정위 등의 요청에 따라 사업자의 신원정보 등을 제공하여야 한다.

(6) 사이버몰 운영자의 표시의무 (「전자상거래법」 제10조)

사업자의 신원 등 정보를 소비자가 쉽게 알 수 있도록 표시해야 한다.

표시사항 (「전자상거래법」 제10조 제1항)
상호 및 대표자 성명, 영업소가 있는 곳의 주소 (소비자불만 처리 주소 포함), 전화번호·전자우편주소, 사업자등록번호, 사이버몰의 이용약관, 호스팅서비스 제공자의 상호

2. 전자거래 사업자가 준수해야 할 사항

(7) 공정한 소비자 정보 수집 및 이용 (「전자상거래법」 제11조)

전자상거래 또는 통신판매를 위하여 소비자에 관한 정보를 수집 또는 이용하고자 하는 경우, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 관련 규정에 따라 공정하게 수집 또는 이용해야 한다.

소비자에 관한 정보 도용으로 소비자의 재산상 손해가 발생하는 등 특별한 사유가 있는 경우 본인 확인이나 피해회복 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

1. 사업자의 의무 및 책임 -통신판매업자

(1) 신고의무 (「전자상거래법」 제12조)

통신판매업자는 상호, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버의 소재지, 사업자의 성명 및 주민등록번호(개인인 경우만 해당)를 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. (단, 최근 6개월 동안 거래횟수가 20회 미만이거나 매출액 1,200만원 미만인 사업자는 신고가 면제됨)

(2) 표시광고에 신원 등 정보 포함 (「전자상거래법」 제13조 제1항)

통신판매업자는 재화등의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시·광고를 하는 경우 상호 및 대표자 성명, 주소·전화번호·전자우편주소, 통신판매업 신고번호 및 신고를 확인할 수 있는 사항을 포함하여야 한다.

(3) 거래조건 등 계약 전 고지 및 서면교부 (「전자상거래법」 제13조 제2항)

통신판매업자는 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 다음 각 호의 사항이 기재된 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 않는 범위에서 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 서면을 교부할 수 있다.

계약 전 고지 및 서면교부 사항 (「전자상거래법」 제13조 제2항)

1. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
2. 재화등의 명칭·종류 및 내용
   2의2. 재화등의 정보에 관한 사항
3. 재화등의 가격과 그 지급방법 및 지급시기
4. 재화등의 공급방법 및 공급시기
5. 청약의철회 및 계약의 해제의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항
6. 재화 등의 교환·반품·보증과 대금환불 및 환불의 지연에 따른 배상금지급의 조건 및 절차
7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할때 필요한 기술적 사항
8. 소비자 피해보상의 처리, 불만처리 및 분쟁처리에 관한 사항
9. 거래에 관한 약관
10. 구매 안전서비스에 관한 사항
11. 그밖에 소비자의 구매 여부판단에 영향을 주는 거래 조건 등

2. 전자거래 사업자가 준수해야 할 사항

(4) 미성년자와 계약 시 고지책임 (「전자상거래법」 제13조 제3항)

통신판매업자는 미성년자와 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 않으면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하여야 한다.

(5) 신의성실 의무 (「전자상거래법」 제13조 제5항)

통신판매업자는 「전자상거래법」 제13조 제2항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나 고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 한다.

(6) 청약확인 의무 (「전자상거래법」 제14조)

통신판매업자는 소비자로부터 청약을 받으면 청약의 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 한다.
통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고 정정·취소할 수 있는 절차를 갖추어야 한다.

(7) 재화등의 공급 등 (「전자상거래법」 제15조)

통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일(선지급식 통신판매의 경우에는 대금을 받은 날부터 3영업일) 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하여야 한다.

공급에 필요한 조치란? 출고나 배송 등 공급을 위하여 필요한 조치를 말하며, 반드시 그 기간 내에 공급이 완료되어야 하는것은 아니다.

예) 주문제작의 경우에 주문제작을 의뢰하는 행위, 물품배송을 위해 배송업자에게 최소한의 소비자정 보를 제공하고 배송을 지시하는 행위 등이 여기에 해당

(8) 구매안전서비스 제공 (「전자상거래법」 제24조)

공정위는 관련 사업자에게 '소비자피해보상보험계약 등'을 체결하도록 권장할 수 있다.

소비자피해보상보험계약 등 (「전자상거래법」 제24조 제1항)

1. '보험업법'에 따른 보험계약
2. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 기관 과의 채무지급보증계약
3. 법 제10항에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약

다만, 「전자상거래법」 제8조 제4항에 따른 결제수단의 발행자(사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자)는 '소비자피해보상보험계약 등'을 체결하여야 한다.

선지급식 통신판매업자는 소비자가 「전자상거래법」 제13조 제2항 제10호에 따른 결제대금예치를 이용하도록 하거나 '소비자피해보상보험계약 등'을 체결하여야 한다.
다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우에는 적용하지 아니한다.

선지급식 통신판매업자의 구매안전서비스 적용대상이 아닌 거래(「전자상거래법」 제24조제3항)

1. 삭제 〈기존에 적용제외 되었던 소액거래도 구매안전서비스 적용대상으로 포함〉
2. 신용카드로 재화등의 대금을 지급하는 거래
3. 정보통신망으로 전송되거나 법 제13조 제2항 제10호에 따른 제3자가 배송을 확인할 수 없는 재화등을 구매하는 거래
4. 일정기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 재화등을 구매하는 거래
5. 공정위가 '결제대금예치 또는 소비자피해보상보험계약 등의 체결이 면제되는 거래에 관한 고시'를 통해 고시한 거래

(9) 휴업기간 청약철회 업무처리 (「전자상거래법」 제22조 제1항)

통신판매업자는 휴업기간이나 영업정지기간에도 제17조 제1항 및 제3항에 따른 청약철회등의 업무와 제18조 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 청약철회 등에 따른 대금 환급과 관련된 업무를 계속하여야 함

(10) 거래기록 보존 (「전자상거래법」 제6조)

거래기록 보존 의무 (「전자상거래법」 제6조) 참조

(11) 공정한 소비자 정보 수집 및 이용 (「전자상거래법」 제11조)

공정한 소비자 정보 수집 및 이용 (「전자상거래법」 제11조) 참조

2. 전자거래 사업자가 준수해야 할 사항

1. 사업자의 의무 및 책임 - 통신판매중개자

(1) 사전 고지의무 (「전자상거래법」 제20조 제1항)

통신판매중개자는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 알기 쉽게 고지하여야 한다.

통신판매 당사자가 아니라는 사실의 고지방법 (총리령 제11조의2)

자신이 운영하는 사이버몰의 초기화면에 알리는 한편,

1. 자기의 명의로 표시·광고를 하는 경우, 그표시·광고를 하는 매체의 첫 번째 면에
2. 자기가 「전자상거래법」 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 교부하는 경우, 그 서면에
3. 자기가 청약의 방법을 제공하는 경우, 「전자상거래법」 제14조에 따른 청약내용의 확인·정정·취소에 대한 절차에서 알려야 함

*위 2.3. 의 경우가 글씨의 크기는 계약당사자를고지하는글씨와같거나커야함

(2) 소비자 분쟁해결을 위한 조치 (「전자상거래법」 제20조 제3항)

통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 분쟁 등의 해결을 위한 조치를 신속히 시행하여야 한다.

분쟁 등의 해결을 위한 조치의 내용 및 방법 (시행령 제25조의2)

1. 통신판매중개의뢰자와 소비자 사이에 발생하는 분쟁이나 불만을 접수·처리하는 인력 및 설비를 갖출것
2. 분쟁해결기준을 마련하여 사이버몰에 고지할 것
3. 소비자 불만이나 분쟁의 원인 등을 조사하여 3영업일 이내에 진행 경과를 소비자에게 알리고 10영업일 이내에 조사 결과 또는 처리방안을 소비자에게 알릴 것

(3) 사전 고지의무 불이행시 책임 (「전자상거래법」 제20조의2 제1항)

통신판매중개자는 법 제20조 제1항의 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다.

(4) 통신판매중개업자의 정보제공 의무 (「전자상거래법」 제20조 제2항)

통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 "통신판매중개업자"라 한다)는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 "통신판매중개의뢰자"라 한다)가 사업자인 경우에는 그 상호 및 대표자 성명, 주소·전화번호·전자우편주소, 통신판매업 신고번호 및 신고를 확인할 수 있는 사항 및 사업자등록번호를 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 한다.

통신판매중개업자는 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명, 생년월일, 주소, 전화번호 및 전자우편주소를 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.
위 경우, 통신판매중개업자가 다음 각 호의 정보를 보유한 경우에는 이를 포함한다.

통신판매중개업자의 정보제공(시행령제25조)

1. 공인인증기관 또는 신용정보회사 등을 통하여 확인한 신원정보
2. 해당 통신판매중개업자가 제공하는 통신판매중개의뢰자의 신용도에 관한 정보

(5) 통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임관련 특칙 (제20조의2 제2항~제4항)

통신판매중개자는 소비자에게 정보 또는 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하지 아니하거나 제공한 정보가 사실과 달라 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 않도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

통신판매업자인 통신판매중개자는 「전자상거래법」 제12조부터 제15조까지, 제17조 및 제18조에 따른 통신판매업자의 책임을 면하지 못한다. 다만, 통신판매업자의 의뢰를 받아 통신판매를 중개하는 경우 통신판매중개의뢰자가 책임을 지는 것으로 약정하여 소비자에게 고지한 부분에 대하여는 통신판매중개의뢰자가 책임을 진다.

통신판매업자로서 책임이 없다는 사실의 약정 및 소비자 고지 관련 (소비자보호지침)

1. 통신판매중개자가 재화등을 판매함에 있어서 통신판매업자로서 책임이 없다는 사실을 약정하는 경우에 단순히 약관의 일부조항에 그 내용을 포함하여 소비자의 동의서명을 받는 것만으로는 불충분하며, 소비자가 해당 사실에 대해서 충분히 인식할 수 있도록 개별적으로 설명 등 필요한 조치를 하여야 한다.

2. 전자거래 사업자가 준수해야 할 사항

2. 통신판매업자로서의 책임이 없다는 사실을 고지하는 경우에는 단순히 사이트의 하단 등에 표시하는 것만으로는 불충분하며, 이동 중 팝업화면에 고지하거나 결제 등 중요한 거래절차에 있어 소비자가 충분히 인식할 수 있도록 조치하여야 한다.

사업자인 통신판매중개의뢰자는 통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개자의 행위라는 이유로 면책되지 아니한다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

(6) 통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자의 책임 (「전자상거래법」 제20조의3)

통신판매에 관한 거래과정에서 통신판매중개업자가 청약의 접수를 받는 경우 통신판매업자가 다음의 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 이를 대신하여 이행하여야 한다.

통신판매업자가 청약의접수를 받는 경우

가. 청약철회등의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(「전자상거래법」 제13조 제2항 제5호)에 따른 정보 의제공

나. 청약 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알리는(「전자상거래법」 제14조 제1항) 청약의 확인

다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

통신판매에 관한 거래과정에서 통신판매중개업자가 재화등의 대금을 지급받는 경우 통신판매업자가 다음의 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 이를 대신하여 이행하여야 한다.

통신판매 중개업자가 재화 등의 대금을 지급받는 경우

가.제7조에 따른 조작 실수 등의 방지

나. 제8조에 따른 전자적 대금지급의 신뢰 확보

다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

* 이 경우 「전자상거래법」 제7조 및 제8조의 "사업자"와 제13조 제2항 제5호 및 제14조 제1항의 "통신판매업자"는 "통신판매중개업자"로 봄

2. 청약철회 - 청약철회 원칙

(1) 기간 및 기산점 (「전자상거래법」 제17조 제1항)

통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간 (거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말함) 이내에 해당계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다.

청약철회 등 기간 및 기산점 원칙(「전자상거래법」 제17조제1항)

1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는경 우에는 통신판매업자의 주소를안 날또는 알 수 있었던날 부터 7일
3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

(2) 청약철회의 방식 (「전자상거래법」 제17조 제4항 및 제5항)

청약철회 등을 서면으로 하는 경우에는 청약철회 등의 의사표시가 기재된 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.

재화등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부, 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 재화 등의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 통신판매업자가 이를 증명하여야 한다.

2. 전자거래 사업자가 준수해야 할 사항

2. 청약철회 - 청약철회의 예외

(1) 청약철회 불가 사유 (「전자상거래법」 제17조 제2항)

소비자는 다음 각 호의 경우에는 「전자상거래법」 제 17조 제1항의 규정에도 불구하고 통신판매업자의 의사에 반하여 청약철회 등을 할 수 없다.

청약철회 불가 사유(「전자상거래법」 제17조 제2항)

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 단, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외
2. 소비자 의사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가현저히감소한경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 단, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니함
6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우 : 소비자의 주문에 의하여 개별적으로 생산되는 재화등 또는 이와 유사한 재화등에 대하여 청약철회 등을 인정하는 경우 통신판매업자에게 중대한 피해가 예상되는 경우로서, 사전에 당해 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서 포함)에 의한 동의를 얻은 경우 (시행령 제21조)

(2) 청약철회 예외의 특칙 (「전자상거래법」 제17조 제3항)

소비자는 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나, 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.

2. 청약철회 - 청약철회의 효과 등

(1) 원상회복 및 대금환급 등 (「전자상거래법」 제18조)

소비자는 청약철회등을 한 경우에 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다. 통신판매업자는 재화등을 반환 받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. (통신판매업자가 대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 따라 연 100분의 15의 이율을 곱하여 산정한 지연이자를 지급하여야 함. - 시행령 제21조의3) 통신판매업자는 대금을 환급할 때 소비자가 신용카드 등의 결제수단으로 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 결제업자에게 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다.「전자상거래법」 제17조 제1항에 따른 청약철회(이하 "단순변심 청약철회")의 경우, 통신판매업자는 소비자의 재화등의 일부 사용 및 소비에 대하여 일정 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다.

재화 등이 일부 소비된 경우의 비용청구 범위(시행령제24조)

1. 재화등의 사용으로 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 해당 소모성 부품의 공급에 든 비용
2. 다수의 동일한 가분물로 구성된 재화등의 경우에는 소비자의 일부 소비로 인하여 소비된 부분의 공급에든비용

단순변심 청약철회의 경우 재화등의 반환비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.
「전자상거래법」 제17조 제3항에 따른 청약철회(이하"재화등의 내용이 다른 경우의 청약철회")의 경우 반환비용은 통신판매업자가 부담한다.

2. 전자거래 사업자가 준수해야 할 사항

(2) 손해배상의 제한 (「전자상거래법」 제19조)

소비자에게 책임 있는 사유로 재화등의 판매에 관한 계약이 해제된 경우, 통신판매업자가 청구할 수 있는 손해배상 청구금액 한도는 다음과 같다.

통신 판매업자의 손해 배상 청구금액 한도

1. 이미 공급한 재화 등을 반환 받은 때

▶ 반환된 재화등의 통상 사용료 또는 통상 사용이익과 판매가액에서 반환된 당시의 가액을 뺀 금액 중 큰 금액 + 대금미납에 따른 지연배상금

2. 이미 공급한 재화 등이 반환되지 않은 때

▶ 공급한 재화등의 판매가액 + 대금미납에 따른 지연배상금

(3) 불리한 계약금지 (「전자상거래법」 제35조)

청약철회에 관한 법 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

3. 금지행위

전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자의 금지 행위(「전자상거래법」 제21조)

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
2. 청약철회등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공 받도록 강요하는 행위
6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. (다만, 재화등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우, 대금정산을 위해 필요한 경우, 도용방지를 위해 본인확인이 필요한 경우, 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 등은 예외)
7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터 프로그램 등이 설치되게 하는 행위

3.
전자거래분쟁 예방수칙

온라인쇼핑, 이것만 주의하면 분쟁 예방!
구매자편



구매전 유의사항

- **판매자 정보 확인**(실제 연락처, 정상영업 여부 등 확인)
- **쇼핑몰 관리상태 확인**(게시물 최신여부 등)

주문 및 결제

- **정확한 물품정보**(모델명, 상품명, 정품여부, 가격 등) **재확인**
- **상품을 주문하는 과정 중 동의 또는 확인사항**(청약철회 조건, 특약 등) **체크**
- **현금결제 요구 or 유도한다면 주의**(현금결제 시 결제대금예치서비스(Escrow) 이용)

배송관련

- **배송된 물품은 수령 즉시 확인**(물품하자 시 증거 확보)
- **판매자도 계약취소가 가능한 점 인지**(가격오기 등 계약내용의 착오가 있는 경우 등)
- **예외규정 유의**(예 : 용역 or 디지털콘텐츠는 단순변심에 따른 청약철회 제한)

해외거래

- 해외배송대행 이용 시 계약조건 확인
- 해외배송대행수수료 책정 항목(추가보관비용, 부피에 따른 운송료 증가 등) 확인
- 해외구매대행 이용 시 청약철회에 따른 반환비용 확인

분쟁이 발생했다면?

☎ 상담전화 국번없이 118 (ARS 5번)
🏠 홈페이지 www.ecmc.or.kr



온라인쇼핑, 이것만 주의하면 분쟁 예방!
판매자편



분쟁예방 판매자편

1. **약속한 기일 내 배송**을 위한 배송지시 등의 행위를 시행한다.
2. 표시·광고한 **거래조건을 성실히 이행**한다.
3. 통신판매중개자의 경우, **통신판매 당사자가 아니라는 사실을 고지**한다.
4. **청약철회 기간 및 기산점을 명확히 고지**한다.
   ※ 청약철회 기간은 일반적으로 제품 공급이 시작된 날부터 7일이며, 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우 공급일로부터 3개월 이내 가능
5. 재화 등의 훼손에 대한 책임소재 등 **다툼이 있는 경우 통신판매업자가 증명**한다.
6. **분쟁발생 시, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회의 도움**을 받는다.

분쟁이 발생했다면?

☎ **상담전화** 국번없이 118 (ARS 5번)
🏠 **홈페이지** www.ecmc.or.kr



전자문서·전자거래분쟁조정위원회는

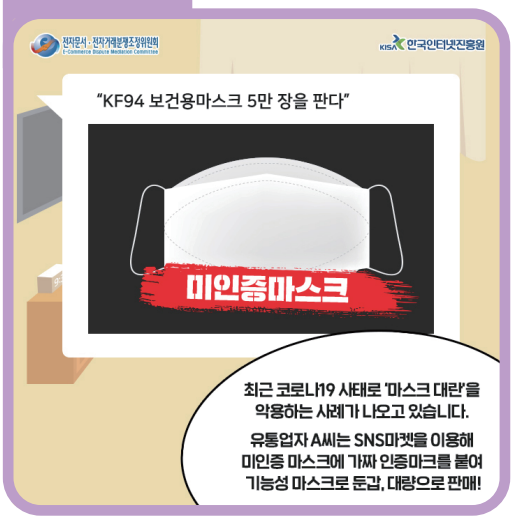
53,000여 건의 분쟁상담 및 조정신청(최근 3년)
2,100여 건 조정을 통한 분쟁해결
105억 원의 소송비용 경감(소송비 건당 500만원 적용)

4.
SNS마켓 주의사항 카드뉴스

1



2



3



4



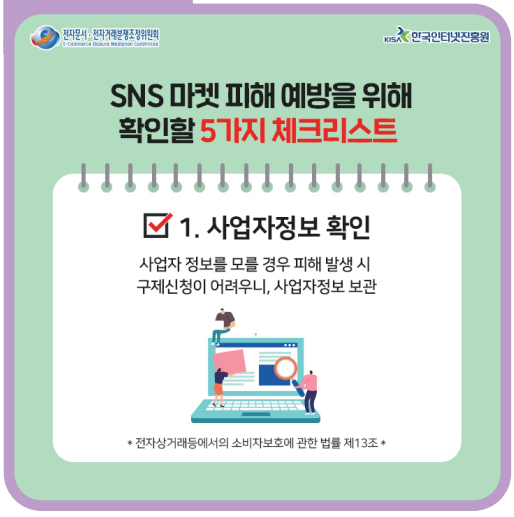
5


저희도 제조사의
말만 믿었을 뿐.....
띠띠띠
판매자는
제조사의 말만 믿었을 뿐
가짜 인증마크와는 무관하다는
답변만 하여 분쟁 발생...!!!

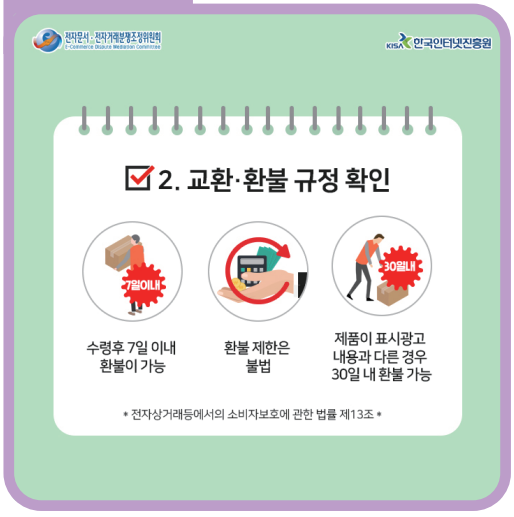
6


"최근 SNS마켓을 이용하는 소비자 피해 증가"
특히 개인 간 거래의 특성상 '먹튀', 반품/환불 거부 등의
피해에 보상을 받기 어려운 것이 현실입니다.
지금 거신 번호는
없는 번호이오니..
계정이 삭제되었습니다
전화도 안되고
어쩌지ㅜㅜ

7


SNS 마켓 피해 예방을 위해
확인할 5가지 체크리스트
1. 사업자정보 확인
사업자 정보를 모를 경우 피해 발생 시
구제신청이 어려우니, 사업자정보 보관
* 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 *

8


2. 교환·환불 규정 확인
7일이내
30일내
수령후 7일 이내
환불이 가능
환불 제한은
불법
제품이 표시광고
내용과 다른 경우
30일 내 환불 가능
* 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 *

4. SNS마켓 주의사항 카드뉴스

9

전자문서·전자거래분쟁조정위원회 E-Commerce Dispute Mediation Committee
KISA 한국인터넷진흥원

☑ 3. 가격·거래조건 확인

전자상거래로 물품 판매 시
물품종류, 가격, 공급방법 등 안내 의무화



* 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 *

10

전자문서·전자거래분쟁조정위원회 E-Commerce Dispute Mediation Committee
KISA 한국인터넷진흥원

☑ 4. 카드결제 시 불이익 확인

카드결제 시 수수료 부과, 할인제외 등 현금결제 유도,
카드 결제 불이익 불법



* 여신전문금융업법 제19조 *

11

전자문서·전자거래분쟁조정위원회 E-Commerce Dispute Mediation Committee
KISA 한국인터넷진흥원

☑ 5. 개인 간 거래 시(C2C)
주의사항 확인

통신판매 신고를 하지 않은 판매자와의 거래는
보호를 받을 수 없음



* 통신판매업 신고 면제 기준에 대한 고시 제2조 *

12

분쟁이 발생했다면?
전자문서·전자거래분쟁조정위원회로!!!

Tel 국번없이 118(ARS 5번)

Fax_ 061-820-2613
E-mail_ ecmc@kisa.or.kr
Homepage_ www.ecmc.or.kr

전자문서·전자거래분쟁조정위원회 E-Commerce Dispute Mediation Committee
KISA 한국인터넷진흥원

5.

개인 간 거래 분쟁예방 리플릿



본 사례집의 작성을 위하여 아래 분들이 참여하였습니다.

총괄책임 과학기술정보통신부 디지털신사업제도과
집필 한국인터넷진흥원
전자거래분쟁조정위원회 사무국 사 무 국 장 **전홍규**
선임연구원 **전동진**
선임연구원 **김준일**
주임연구원 **이서영**
주임실무관 **박지숙**
주임실무관 **이월순**
주임실무관 **이지범**
주임실무관 **전소영**

2021년 전자거래분쟁조정 사례집

인쇄 2021년 7월
발행 2021년 7월

발행처 과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원

〈비매품〉

※ 본서 내용의 무단전재를 금하며, 인용시에는 반드시 출처를 과학기술정보통신부· 한국인터넷진흥원의 「2021년 전자거래분쟁조정사례집」이라고 밝혀 주시기 바랍니다.