

2023 전자거래분쟁조정 사례집



CONTENTS

제1편 개 요



I. 전자문서·전자거래분쟁조정위원회	8
1. 설립근거	8
2. 위원회 구성	8
3. 주요기능	8
4. 조정부 구성	9
5. 분쟁조정절차	9
6. 조정방법 및 효력	10
II. 분쟁상담 및 조정 절차 안내	11
1. 분쟁상담	13
2. 조정신청	14
1) 신청서 접수	14
2) 피신청인 사건 접수 사실 통지	15
3) 사무국의 조정 전 합의 유도	17
3. 조정위원회 운영	19

제2편 2022년 전자거래 분쟁 현황 분석



I. 전자거래 분쟁상담 현황	22
1. 접수채널별 현황	22
2. 접수유형별 현황	24
II. 전자거래 분쟁조정 현황	26
1. 분쟁조정 신청 현황	26
2. 유형별 분쟁조정 신청 현황	28
3. 재화 및 서비스별 분쟁조정 신청 현황	30
4. 거래형태별 분쟁조정 신청 현황	34
5. 업태별 분쟁조정 신청 현황	35
6. 분쟁조정 신청 가액 현황	37
7. 지불방법별 분쟁조정 신청 현황	39

Ⅲ. 조정 및 합의권고 현황	41
1. 위원회 조정 현황	43
2. 사무국 합의권고 현황	46

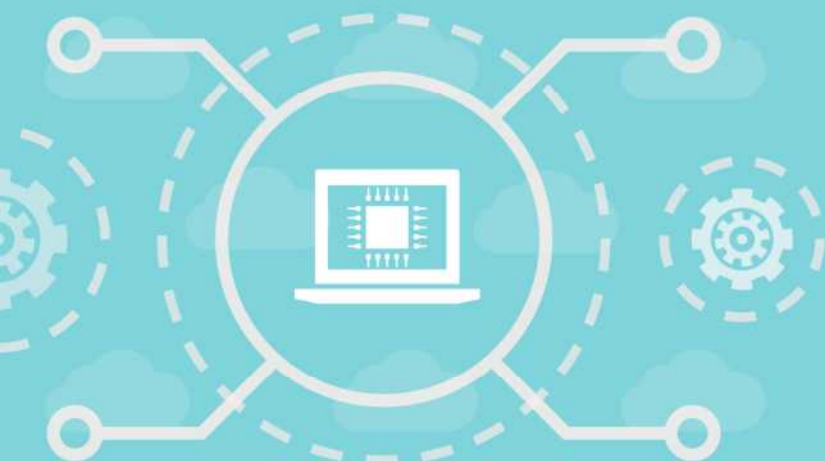
제3편 2022년 전자거래 분쟁조정 사례



1. 제품 하자에 따른 청약철회 요청(한정판 텀블러)	50
2. 제품 하자에 따른 청약철회 요청(컴퓨터 그래픽 카드)	52
3. 재화하자에 따른 환불 요청(제작 쇼핑백)	54
4. 하자에 따른 제품 회수 요청(유아용 식탁 의자)	57
5. 제품 누락 및 입고 지연에 따른 환불 및 제품 회수 요청(침대)	59
6. 가격표기 오기에 따른 추가금액 결제 요청(명품 아동복)	61
7. 하자에 따른 환불 요청(중고 명품 가방)	64
8. 하자에 따른 환불 요청(중고 게임기 컨트롤러)	67
9. 물품 파손에 따른 환불 요청(중고 그래픽 카드)	70

/부록/

1. 전자거래분쟁 예방수칙	74
2. SNS마켓 주의사항 카드뉴스	76
3. 개인 간 거래 분쟁예방 리플릿	78



제10기 전자문서·전자거래분쟁조정위원회

(임기 : 2021.12.17. ~ 2024.12.16.)

순번	성 명	소속 및 직위
1	박종찬	전자문서·전자거래분쟁조정위원회 위원장
2	고아연	법무법인 선담 변호사
3	고형석	소비자정책위원회 전문위원회 위원
4	김수윤	법무법인 에이펙스 변호사
5	김재영	한국소비자원 정책연구실 연구위원
6	김형준	법무법인 도하 변호사
7	김화령	신세계 법무팀 변호사
8	노로	법무법인 맥 변호사
9	박범일	글로벌 법률사무소 변호사
10	박재평	충북대학교 법학전문대학원 교수
11	박현경	법률사무소 대안 변호사
12	백대용	소비자시민모임 회장
13	신채은	법무법인 충정 변호사
14	심우민	경인교육대학교 사회과교육과 교수
15	양경식	법무법인 도움 변호사
16	양효령	전북대학교 법학전문대학원 교수
17	윤혜선	한양대학교 법학전문대학원 교수
18	이경아	경기도 공정경제위원회 소비자분과 위원
19	임병석	전남대학교 법학전문대학원 교수
20	임정하	서울시립대학교 법학전문대학원 교수
21	전경수	쿠팡 전무이사
22	전홍관	산성법률사무소 변호사
23	정세형	큐렉스 법률사무소 변호사
24	정철호	목원대학교 법학전문대학원 교수
25	조경임	충남대학교 법학전문대학원 교수
26	진선우	법률사무소 율봄 변호사
27	홍수아	법무법인 선담 변호사



2023 전자거래분쟁조정 사례집

제1편 개 요

1. 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, 한국인터넷진흥원에 사무국을 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(고위 공무원단에 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 추천한 사람, ⑤ 그 밖에 전자문서 또는 전자거래와 분쟁조정에 관한 학식과 경험이 있는 사람 중에서 과학기술정보통신부 장관이 임명하거나 위촉하며, 위원장은 위원 중에서 호선(互選)한다.

3. 주요기능

전자문서·전자거래분쟁조정위원회는 전자문서 및 전자거래의 사전 분쟁예방을 위하여 전자거래 사업자 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 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 사무국
- 팩스 : 홈페이지에서 분쟁조정신청서 다운로드, 작성 후 F. 061-820-2613으로 전송

▷ 홈페이지 화면

The screenshot shows the homepage of the E-Commerce Mediation Committee (ECMC). The header includes the logo and name of the committee, along with navigation links for 'Committee Notice', 'Dispute Mediation', 'Dispute Mediation Notice', 'Dispute Mediation Application', and 'Information'. The main content area is divided into several sections:

- Alternative Dispute Resolution:** A banner with the text '당사자의 상호양보를 통한 유연한 분쟁처리와 전문가 직접 참여로 전문성을 확보할 수 있는 제도' (A system that can secure professionalism through flexible dispute resolution and direct participation of experts through mutual consideration of the parties).
- Automatic Consultation System:** A section titled '조정신청하시기 전에 우선 확인해보세요' (Check first before applying for mediation) with a sub-header '자동상담시스템' (Automatic Consultation System).
- Dispute Mediation Application:** A section titled '본인인증 실명제 시행' (Implementation of Real-name Authentication System) with a sub-header '분쟁조정신청' (Dispute Mediation Application).
- Application Confirmation:** A section titled '신청 내역 및 진행현황을 확인하실 수 있습니다' (You can check the application history and progress) with a sub-header '신청조회/진행현황 확인' (Application Search/Progress Confirmation).
- Notice and Resource List:** A table listing various notices and resources, including:

공지사항	보도자료	법령자료
[안내] C2C 플랫폼과 함께하는 개인 간 거래 분쟁 예방 캠페인	2021-09-03	
[공지] 전자거래분쟁조정위원회 상담 제한 안내(5.21 09:00-1...)	2021-05-20	
[안내] 가루다항공 환불 관련 분쟁조정 처리 안내(5.1)	2021-05-12	
[안내] 전자거래 분쟁조정 사건처리 지연 안내(약 3주간 소요)	2021-01-11	
[안내] 2020.12.3(목) 대학수학능력시험에 따른 상담시간 조...	2020-12-03	
[긴급] 코로나19로 인한 전화상담 제한 안내	2020-12-03	

The footer contains logos of various government agencies, including the Ministry of Science and ICT, Korea Internet & Security Agency, Korea Consumer Agency, Korea Fair Trade Commission, Korea Copyright Commission, Korea Communications Commission, and Korea Internet & Security Agency.

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.

㉮ 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, 조서관) 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, 조서관) 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

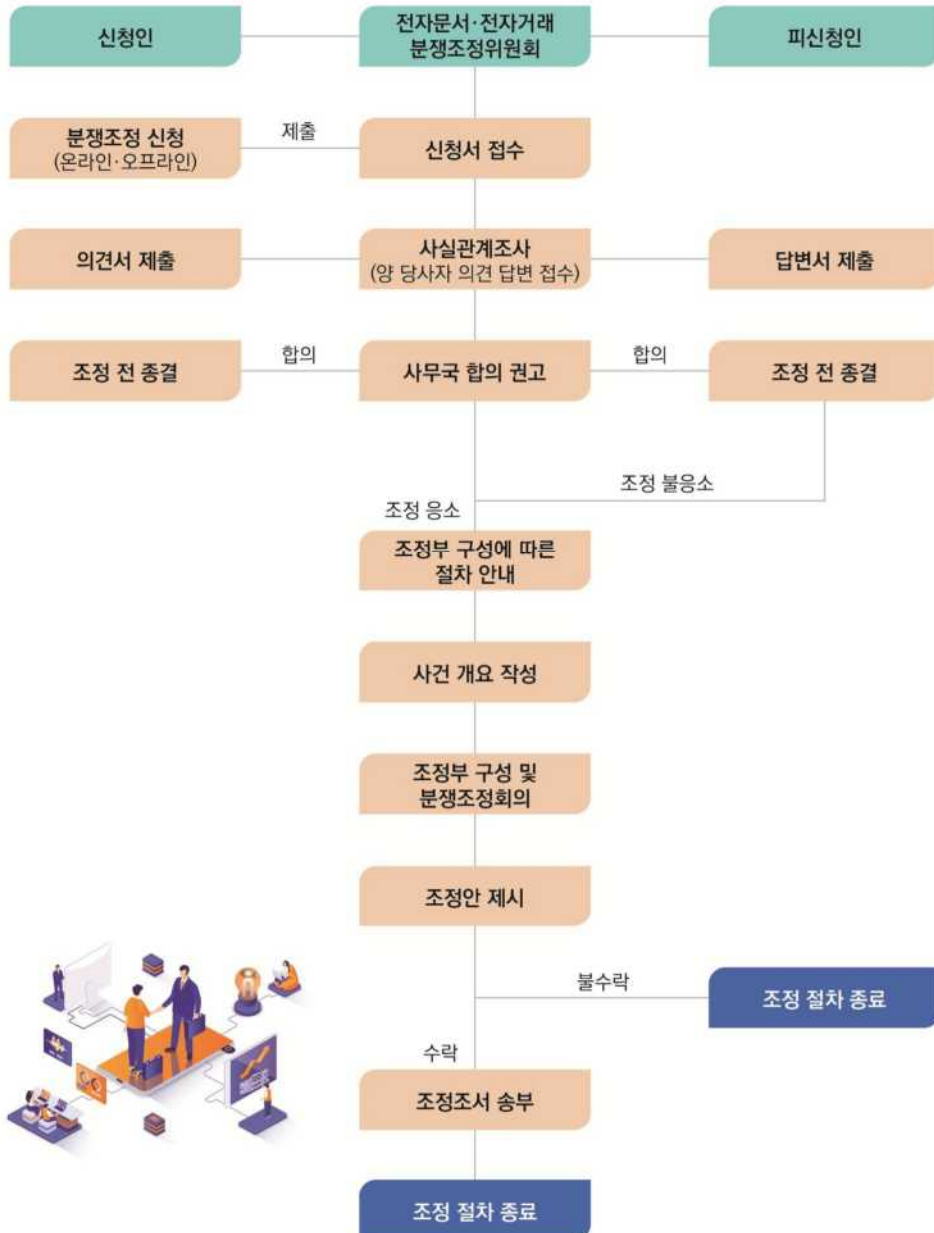
조정안에 대하여 양 당사자가 수락한 경우 또는 당사자가 위원회에 조정합의서를 제출 한 경우에 조정이 성립되며, 이때의 조정조서는 「민사소송법」에 따른 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제35조)

제1편 개요

제2편
2022년 전자거래 분쟁 현황 분석제3편
2022년 전자거래 분쟁조정 사례제3편
2022년 전자거래 분쟁조정 사례

분쟁조정절차 개요도



1. 분쟁상담

분쟁 상담은 주로 신청인이 피신청인과 체결한 계약 내용과 분쟁 발생 상황에 대해 상황확인 및 분쟁해결 방법 등을 문의하고자 진행된다. 상담은 주로 분쟁이 발생한 후 신청인이 피신청인과 발생한 분쟁을 해결하기 위한 분쟁해결 방안, 조정 신청 방법, 조정절차 등을 확인하기 위한 사전 상담인 경우로 주요 분쟁 상담 유형에는 교환/반품, 재화 하자, 배송관련(배송지연, 오배송 등), 계약조건 불이행 등이 있다.



예시



조사관

안녕하세요. 전자거래분쟁조정위원회입니다.



민원인

안녕하세요. 제가 최근 중고거래 사이트를 통해 택배거래로 물품을 거래했는데 수령한 물품의 상태가 판매자가 게시한 내용과 달라 환불을 요청했습니다.

그런데 판매자는 중고거래 특성상 환불이 불가능하다고 주장하여 상담하고자합니다.



조사관

네. 말씀해주신 중고거래의 경우 개인간거래로 일반 매매계약으로 보아야합니다.

이 때, 계약 내용과 다르게 계약이 이행된 경우 민사소송을 통해 법원에서 다투셔야하나 판매자와 원만한 협의를 통해 해결하고자 하신다면 당 위원회 홈페이지에 방문하시어 분쟁조정을 신청하시기 바랍니다.



민원인

그럼 분쟁조정을 통해 환불을 받을 수 있나요?



조사관

저희 위원회의 분쟁조정은 환불 가능 여부를 판단하기보다는 양 당사자 모두 분쟁해결의 의지가 있을 때 서로 동의하에 양보와 타협을 통하여 협의점을 찾는 절차입니다.

그렇기 때문에 양 당사자 중 한 쪽이라도 협의할 의사가 없거나 연락이 되지 않을 경우, 서로 협의점을 찾지 못할 경우 조정이 이루어지지 않을 수 있는 점 인지하시어 신청하시기 바랍니다.

2. 조정신청

조정신청은 신청인이 발생한 분쟁을 해결하고자 본 위원회에 신청하는 것으로 분쟁조정 신청 시, 계약 내용, 거래 사실 등을 정확히 알아야 한다. 조정 절차는 신청인의 접수, 피신청인에 대한 통지, 사무국의 조정 전 합의 유도 등의 과정을 포함한다. 신청된 사건 접수 이후에는 분쟁사실 및 발생 경위, 계약 내용, 계약 해제 및 위약금 지급 관련 약정, 유사 조정사례 등을 전반적으로 검토하여 조정부 구성 전 사무국 합의권고 단계를 통해 원만한 합의를 유도한다.

1) 신청서 접수

조정을 의뢰하는 신청인은 조정절차를 통해 사건이 해결될 수 있는가에 대해 궁금해 하기 때문에 사건 담당 조사관은 신청인에게 다음과 같이 분쟁조정 절차와 조정의 효력을 설명한다.

“분쟁조정 절차는 분쟁 당사자 간 양보와 타협을 통하여 협의점을 찾는 절차로 양 당사자 중 한 측이라도 조정절차를 거부하거나 서로 협의점을 찾지 못할 경우 조정이 이루어지지 않을 수 있습니다. 그럼에도 분쟁 당사자가 협의할 의사가 있어 협의가 이루어지는 경우도 다수 존재하며 조정부 구성을 통해 합의가 이루어진 경우 「전자문서 및 전자거래 기본법 제35조」에 따라 재판상 화해의 효력을 갖습니다. 또한 협의점을 찾지 못해 사건이 종결되어 신청인이 소송을 제기할 경우 법원에서 참고자료로 활용할 수 있습니다.”

“분쟁조정절차는 소송을 통해 진행하게 될 경우 발생하는 비용 및 시간을 절감할 수 있는 장점을 가진 대안적 분쟁해결 방식 중 하나입니다.”

이외에도 신청인에게 추후 조정 결정 후 원만한 사건 종결을 위해서는 중립적 입장에서 계약의 적법성, 환불 가능성 등을 해석하고 신청인의 과실이 있다면 피신청인 통지 전 사전에 안내하고 계약 내용 해석, 피신청인 통보, 신청인의 의견 교환 등 규정상의 절차를 설명한다.

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



예시



신청인

안녕하세요. 전자거래분쟁조정위원회죠? 지난 상담 이후 홈페이지를 통해 분쟁조정을 신청하였는데 진행까지는 얼마나 걸리나요? 환불 받을 수 있나요?



조사관

네 안녕하세요. 우선 접수해주신 사건에 대한 원활한 분쟁조정을 위해 피신청인의 협의 의사가 있는지와 사건에 대한 명확한 사실관계 확인이 필요합니다. 또한 절차를 진행하는 과정에서 결과를 확인하여야 하며 소요 기간은 그 진행 과정에서 변동이 있을 수 있습니다.



신청인

판매자가 물품 판매 당시 하자를 고지하지 않고 판매하여 환불을 요청하는 것인데 현재는 연락도 잘 되지 않고 환불도 거부하고 있습니다. 분쟁조정 절차를 통해 환불 받을 수 있는 건가요?



조사관

저희 위원회의 분쟁조정은 환불 가능 여부를 판단하기보다는 분쟁 당사자 간 동의하에 양보와 타협을 통하여 분쟁을 해결할 수 있도록 도와드리는 절차로 강제성은 없으며 당사자 중 한 측이 협의할 의사가 없을 경우 조정 절차 진행이 불가능합니다. 이에 피신청인에게 조정 접수 사실을 통보하고 신청인의 의사 전달 후 피신청인이 해당 사건에 대해 협의할 의사가 있다면 분쟁조정 절차가 진행 될 것입니다.

2) 피신청인 사건 접수 사실 통지

피신청인은 조정 접수 사실에 부정적 반응을 보이는 경우가 많다. 우선 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 사건 담당 조사관은 다음과 같은 조정의 효력을 설명한다.

“전자거래분쟁조정은 법적 강제성은 없으나 조정절차를 거부하신 후 신청인이 소송을 진행하게 될 경우 참고자료로 활용할 수 있습니다.”

“분쟁조정절차는 소송을 통해 진행하게 될 경우 발생하는 비용 및 시간을 절감할 수 있는 장점을 가진 대안적 분쟁해결 방식 중 하나입니다.”

다만, 피신청인이 조정 절차에 응하지 않는다면, 신청인의 의견만 반영될 수 있어 추후 소송으로 진행하게 될 경우 불리할 수 있음을 설명한다. 피신청인에게 신청인과의 계약에 대한 명확한 해석은 조정부의 조정안을 통해 확인할 수 있으며, 우선 신청인과 피신청인 사이에 분쟁이 발생하고 있으니, 중립적인 조정 기관에서 분쟁을 해결할 수 있도록 조정 절차 참여를 권고한다.



예시



조사관

안녕하십니까? 전자문서·전자거래분쟁조정위원회입니다.

OOO님 맞으십니까? 중고거래 사이트를 통해 물품을 판매하신 적이 있으십니까?



피신청인

네 맞습니다. 무슨 일이죠?



조사관

중고거래 사이트를 통해 피신청인으로부터 구매한 물품에 고지하지 않은 하자가 있어 환불을 요청하고자 신청인이 분쟁조정을 신청하였습니다.

이에 거래사실을 확인하고자 연락드렸으며 피신청인의 의견과 협의의사를 확인하고자 조정참여 권고서를 이메일 등을 통해 발송해드리고자 합니다.



피신청인

이메일 주소는 OOO@OOO.com 입니다.

그런데 제가 판매하기 전 신청인에게 물품에 대해 충분히 설명하고 환불이 불가함을 고지한 후 판매한 것인데 환불해야 할 의무가 있는 건가요?



조사관

저희 위원회의 분쟁조정절차는 의무여부를 판단하기보다는 양 당사자 모두 협의의사가 있을 경우 동의하에 협의점을 찾는 절차입니다. 그렇기 때문에 피신청인의 의견을 확인하고자 조정

참여권고서를 발송하고 있습니다.

이에 신청인의 신청내용을 확인하시어 함께 드리는 답변서에 협의 의사가 있으실 경우 ‘응소’에 체크하신 후 피신청인의 의견과 협의점을 작성하여 답변해주시면 되고 협의할 의사가 없으실 경우 ‘불응소’에 체크하시어 답변 주시기 바랍니다.

답변 기한 내에 답변이 없으실 경우 협의할 의사가 없는 것으로 간주되는 점 양지하여주시기 바랍니다.

피신청인

답변서를 제출하지 않거나 조정에 불응하게 될 경우 불이익이 있는건가요?

조사관

분쟁조정은 양 당사자 중 한 측이 협의할 의사가 없을 경우 조정 절차 진행이 불가능하며 이에 따라 조정 절차가 종료됩니다.

다만 신청인이 추후 다른 절차(소송 등)를 진행하게 될 경우 피신청인이 분쟁조정 절차를 거부하여 종결되었다는 사실이 참고자료로 활용될 수 있으니 신청내용을 확인하신 후 조정 절차에 응하시길 권고드립니다.

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 사무국 합의 권고 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, 계약해제(해지)하고 싶은 것인지, 반환받거나 반환할 금액은 정확히 얼마인지에 대한 파악도 필요하다.

이러한 사무국 합의권고 단계에서 양 당사자의 대립된 의견 차이를 좁혀 놓으면 논점이 간략해지고 명확해지기 때문에 조정부 구성을 통한 분쟁조정회의가 진행될 시 보다 원활하게 조정을 진행할 수 있다.

예를 들어 신청인은 계약 해제를 요청하고, 피신청인은 계약 해제가 약관상 어렵다고 대립되는 상황일 때, 의견 조율을 통하여 당사자 간 계약을 해제(해지)하는 것에 대해서는 합의하되 환급금을 조정하는 쪽으로 유도한다면, 합의해제가 성립되어 분쟁조정회의에서는 계약해제(해지) 사유를 찾지 않아도 되므로, 원만하게 합의가 이루어질 수 있다.

예시

조사관 → 신청인

안녕하세요. 전자거래분쟁조정위원회입니다. 접수번호 CA2023-0000 관련하여 전화 드렸습니다. 접수 내용을 보면 신청인의 주장처럼 해당 부분에 대하여 고지가 되어 있지 않는 것을 확인 할 수 있습니다. 신청인은 판매 글을 보고 특별한 하자가 없다고 판단하여 물품을 구입한 것으로 해당 부분의 추가 하자로 환불을 해주어야 한다고 주장하고 있습니다.

해당 부분에 대하여 신청인께서는 별도의 문의나 확인 없이 판매 글만 보고 구매하셨기 때문에 본 계약을 체결한 신청인에게도 일부 과실이 있어 보이며 왕복 택배비 포함하여 일부 환불로 합의하는 것이 어떨지요

신청인

네 조사관님 말씀대로 해당 부분에 대하여 확인하지 않는 점은 본인의 과실로 판단되나, 온라인 거래 특성상 판매자가 주는 정보로만 물품을 확인하고 믿고 구매할 수밖에 없었기 때문에 80% 정도로 환불을 해준다고 하면 조정할 의사가 있습니다.

조사관 → 피신청인

안녕하세요. 전자거래분쟁조정위원회입니다. 접수번호 CA2023-0000 관련하여 전화 드렸습니다. 신청인과 통화하였는데 해당 부분에 대하여 확인 하지 않는 본인 과실은 인정하나 판매 시 하자에 대하여 없다고 한 점은 판매자의 과실로 보여 80%의 환불을 하고 싶다고 하는데 합의하는 것이 어떨지요

피신청인

해당 부분 하자에 대하여 저는 하자로 보이지 않으나 조정위원회에서 말씀하신 점을 생각하여 50% 환불로 조정을 하겠다면 합의를 하도록 하겠습니다.

조사관 → 신청인 및 피신청인

양 당사자의 합의를 유도하였으나 환불금액 산정에 있어 신청인은 80%, 피신청인은 50%를 주장하고 있어, 합의가 이루어지지 못했습니다. 이에 조정부 회의를 통해 법적 판단을 하도록 진행하려고 하니 동의하여 주시기 바랍니다.

3. 조정위원회 운영

본 위원회는 크게 조정부 구성, 사건보고서 작성, 분쟁조정회의 진행, 조정안 작성 및 제시 작성, 양 당사자의 합의 유도, 조정조서 작성 등으로 이루어진다. 분쟁조정회의를 통하여 제시된 조정안을 양 당사자가 모두 수락할 경우 조정의 성립으로 보며 위원회는 조정조서를 작성하여 당사자에게 발송한다.

작성 후 양 당사자에게 전달된 조정조서는 「전자문서 및 전자거래 기본법 제35조」에 따라 재판상 화해와 동일한 효력을 갖게 된다. 다만, 조정안은 강제적 효력이 아닌 양 당사자 합의를 위한 권고임으로 조정안 제시 후 사무국에서는 다시 조정안의 내용을 토대로 양 당사자의 의견을 조율하여, 원만하게 조정을 완료하고 있다.



2023 전자거래분쟁조정 사례집

제2편 2022년 전자거래 분쟁 현황 분석

1. 전자거래 분쟁상담 현황

II. 전자거래 분쟁조정 현황

Ⅲ. 조정 및 합의권고 현황



I. 전자거래 분쟁상담 현황

1. 접수채널별 현황

2022년 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁관련 상담건수는 총 15,026건으로 전년대비 1.6% 증가하였다. 접수 채널별로는 내부접수 채널인 자동상담이 7,182건(47.8%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 다음으로 전화상담 6,658건(44.3%)건이며, 외부 접수채널(국민신문고, 소비자원, 전자게시판)은 1,009건(6.7%), 2020년부터 신규 도입된 메신저(카카오톡) 상담은 177건(1.2%)의 현황을 보였다.

표 2-1 접수채널별 분쟁상담 현황

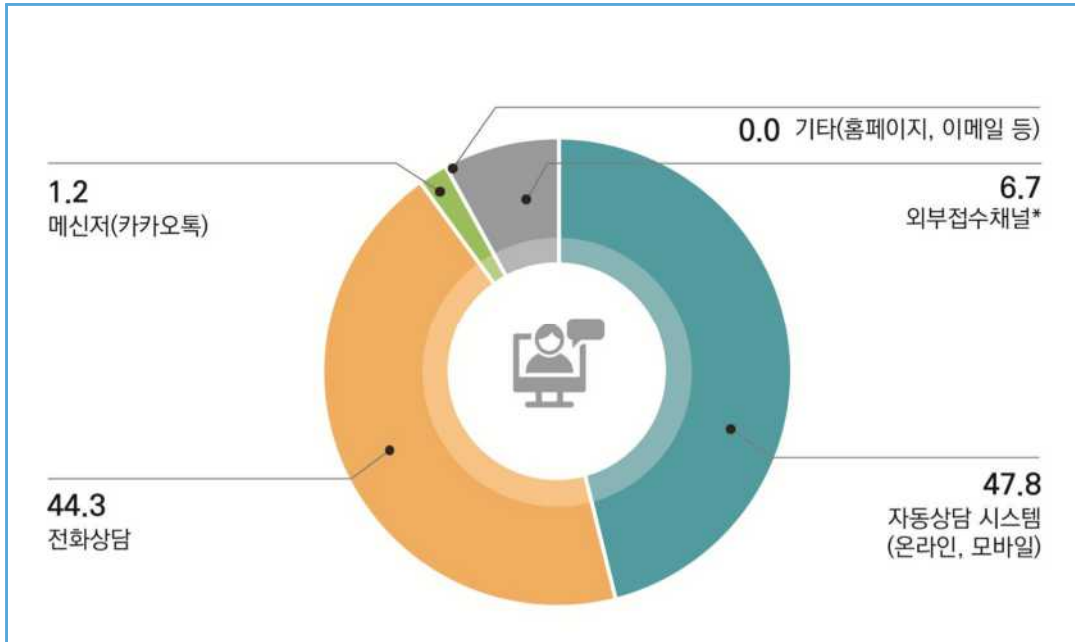
(단위: 건, %)

구분		2018년		2019년		2020년		2021년		2022년	
			구성비		구성비		구성비		구성비		구성비
내부 접수 채널	자동상담시스템 (온라인, 모바일)	6,502	38.4	9,902	51.7	6,556	43.9	6,323	42.7	7,182	47.8
	전화상담	9,773	57.7	8,553	44.7	7,857	52.7	7,701	52.1	6,658	44.3
	메신저 (카카오톡)	-	-	-	-	91	0.6	292	2.0	177	1.2
	기타 (홈페이지, 이메일 등)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
외부접수채널*		651	3.8	685	3.6	426	2.8	479	3.2	1,099	6.7
합계		16,926	100.0	19,140	100.0	14,930	100.0	14,795	100.0	15,026	100.0

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

그림 2-1 2022년 접수채널별 분쟁상담 동향

(단위: %)



제1편 개요

제2편
2022년 전자거래 분쟁 현황 분석

제3편
2022년 전자거래 분쟁조정 사례

2. 접수유형별 현황

2022년 전화 상담에 대한 유형별 분쟁상담 현황을 살펴보면, 물품 교환·반품 거부 등 「교환/반품」 상담이 919건(13.8%), 물품의 일부 파손 및 훼손, 사용 중에 발생한 하자 등 「재화하자」가 588건(8.8%), 계약 성립 후 일방이 계약내용을 변경하거나 계약사항을 이행하지 않는 「계약조건 변경·불이행」 상담이 394건(5.9%) 순으로 나타났다.

* 「기타」 상담(4,020건)의 경우 신청인의 조정 신청사건 진행 관련 문의 또는 분쟁조정 신청방법 문의 건수 등을 의미

표 2-2 유형별 분쟁상담 현황

(단위: 건, %)

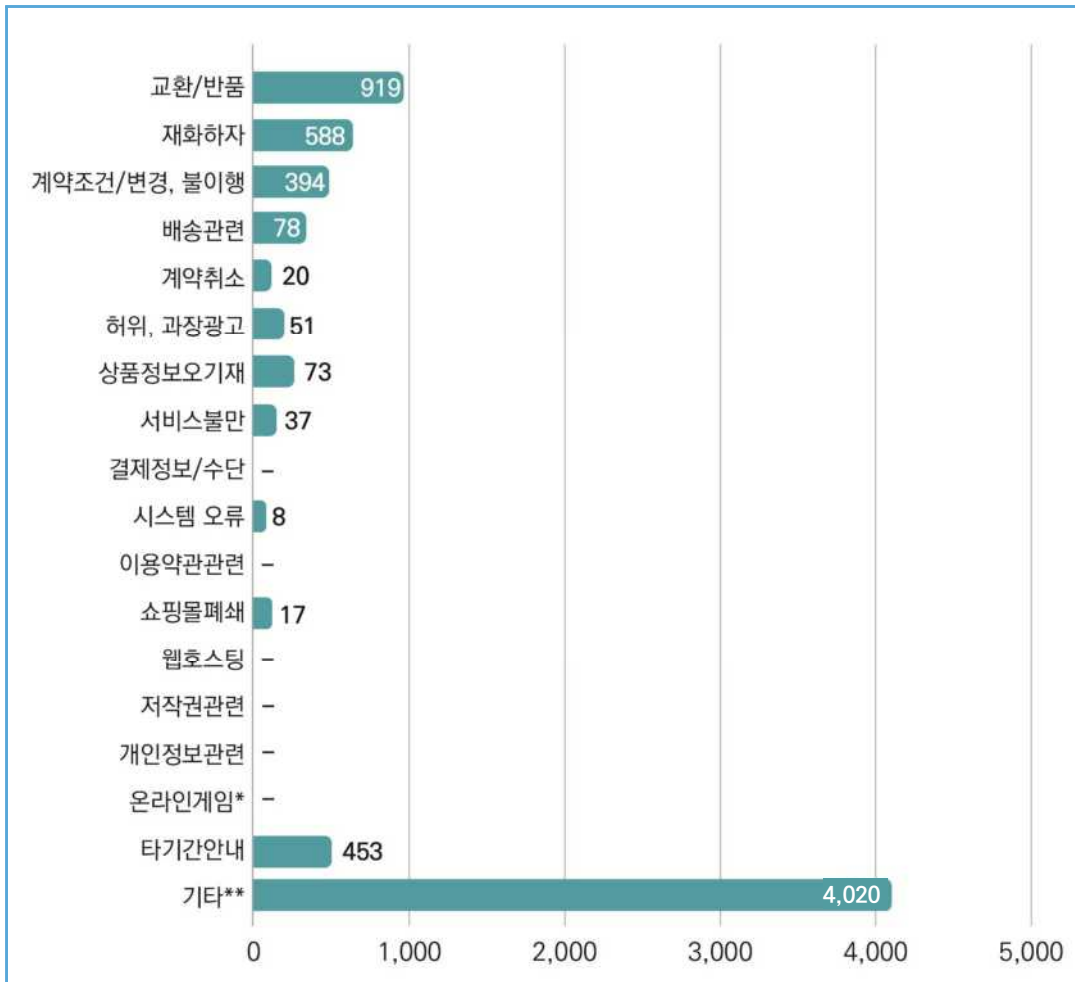
구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
교환/반품	4,132	42.3	3,071	35.9	2,273	28.9	1,362	17.7	919	13.8	△32.5
재화하자	1,244	12.7	1,010	11.8	1,000	12.7	728	9.4	588	8.8	△19.2
계약조건변경, 불이행	1,140	11.7	984	11.5	609	7.8	161	2.1	394	5.9	144.7
배송관련	760	7.8	359	4.2	273	3.5	160	2.1	78	1.2	△51.3
계약취소	955	9.8	317	3.7	254	3.2	22	0.3	20	0.3	△9.1
허위, 과장광고	163	1.7	101	1.2	81	1.0	50	0.6	51	0.8	2.0
상품정보오기재	81	0.8	89	1.0	90	1.1	84	1.1	73	1.1	△13.1
서비스불만	51	0.5	37	0.4	36	0.5	93	1.2	37	0.6	△60.2
결제정보/수단	3	0.0	16	0.2	16	0.2	-	0.0	-	0.0	-
시스템오류	15	0.2	14	0.2	6	0.1	9	0.1	8	0.1	△11.1
이용약관관련	13	0.1	6	0.1	12	0.2	-	0.0	-	0.0	-
쇼핑몰폐쇄	6	0.1	5	0.1	7	0.1	7	0.1	17	0.3	142.9
웹호스팅	3	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-
저작권관련	1	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-
개인정보관련	11	0.1	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-
온라인게임*	89	0.9	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-
타기관안내	54	0.6	919	10.7	1,830	23.3	28	0.4	453	6.8	1,517.9
기타**	1,052	10.8	1,625	19.0	1,370	17.4	4,997	64.9	4,020	60.4	△19.6
합계	9,773	100.0	8,553	100.0	7,857	100.0	7,701	100.0	6,658	100.0	△13.5

* 온라인게임 : 2019년부터 온라인게임 상담은 기타로 분류함

** 기타 : 조정중인 사건관련 문의, 전자거래관련 법규, 분쟁조정신청방법, 전자거래 범주 외 피해구제 관련 상담 등

그림 2-2 2022년 유형별 분쟁상당 동향

(단위: 건)



제1편 개요

제2편
2022년 전자거래 분쟁 현황 분석

제3편
2022년 전자거래 분쟁조정 사례



Ⅱ. 전자거래 분쟁조정 현황

1. 분쟁조정 신청 현황

2022년도 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청은 총 5,498건으로 전년대비(5,163건) 6.5% 증가하였다. 이 중 신청철회, 조정불능, 타 기관으로 사건이첩 등 조정이 불가능한 3,173건(57.7%)을 제외한 2,325건(42.3%)이 조정대상 사건으로 분류되었다.

조정대상 사건 중, 조정부 구성 전 사무국 합의권고를 통한 당사자 간 합의로 조정이 종료된 사건은 총 1,539건으로 조정대상 사건의 66.2%에 해당하며 분쟁 당사자의 조정절차 거부로 조정이 진행되지 못한 사건은 775건(33.3%)으로 나타났다. 조정부 구성에 의해 분쟁이 해결된 사건은 11건이었으며, 이 중 조정안 수락은 10건, 조정안 불수락은 1건으로 종결되었다.

조정대상 사건은 2,325건으로 전년대비(2,141건) 8.6% 증가하였다. 이 중 사무국 권고에 의해 합의가 이루어지거나 조정안을 수락하는 등 분쟁이 해결된 사건은 1,549건으로 전년대비(1,403건) 10.4% 증가하였고, 발생한 분쟁이 원만히 해결되지 않았거나 조정 절차를 거부한 분쟁 미해결 사건은 776건으로 전년대비(738건) 5.1% 증가하였다.

분쟁당사자의 연락처를 알 수 없거나 사이트 폐쇄 등으로 인해 조정이 불가능한 사건은 1,337건으로 전년대비(1,085건) 23.2% 증가한 것으로 나타났다. 또한 사건 중복 신청, 타 기관의 조정을 통해 해결 된 경우 등을 의미하는 신청철회는 1,836건으로 전년대비(1,937건) 5.2% 감소한 것으로 나타났다.

표 2-3 분쟁조정 신청현황 및 분쟁 해결률

(단위: 건, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	증감	
						건수	%
분쟁조정신청건수	1,844	1,705	2,026	5,163	5,498	335	6.5
신청철회	525	417	602	1,937	1,836	△ 101	△ 5.2
조정불능/기타	190	192	244	1,085	1,337	252	23.2
타 기관 이첩	-	-	-	-	-	-	-
분쟁조정건수	1,129	1,096	1,180	2,141	2,325	184	8.6
합의종료	643	664	753	1,395	1,539	144	10.3
조정안수락	17	7	1	8	10	2	25.0
소계	660	671	754	1,403	1,549	146	10.4
조정절차거부	467	418	425	736	775	39	5.3
조정안불수락	2	7	1	2	1	△ 1	△ 50.0
소계	469	425	426	738	776	38	5.1
분쟁 해결률	58.5%	61.2%	63.8%	65.5%	66.62%	-	1.7

그림 2-3 2022년 분쟁조정 신청 및 해결 동향

(단위: 건)



2. 유형별 분쟁조정 신청 현황

2022년 유형별 분쟁조정 신청현황은 「계약조건변경/불이행」과 관련된 분쟁이 2,038건(37.1%)으로 가장 큰 비중을 차지하였다. 다음으로, 「재화하자」와 관련된 분쟁이 1,618건(29.4%), 「배송관련」 분쟁이 452건(8.2%), 「계약취소/교환·반품」분쟁이 407건(7.4%)순으로 나타났다.

표 2-4 유형별 분쟁조정 신청 현황

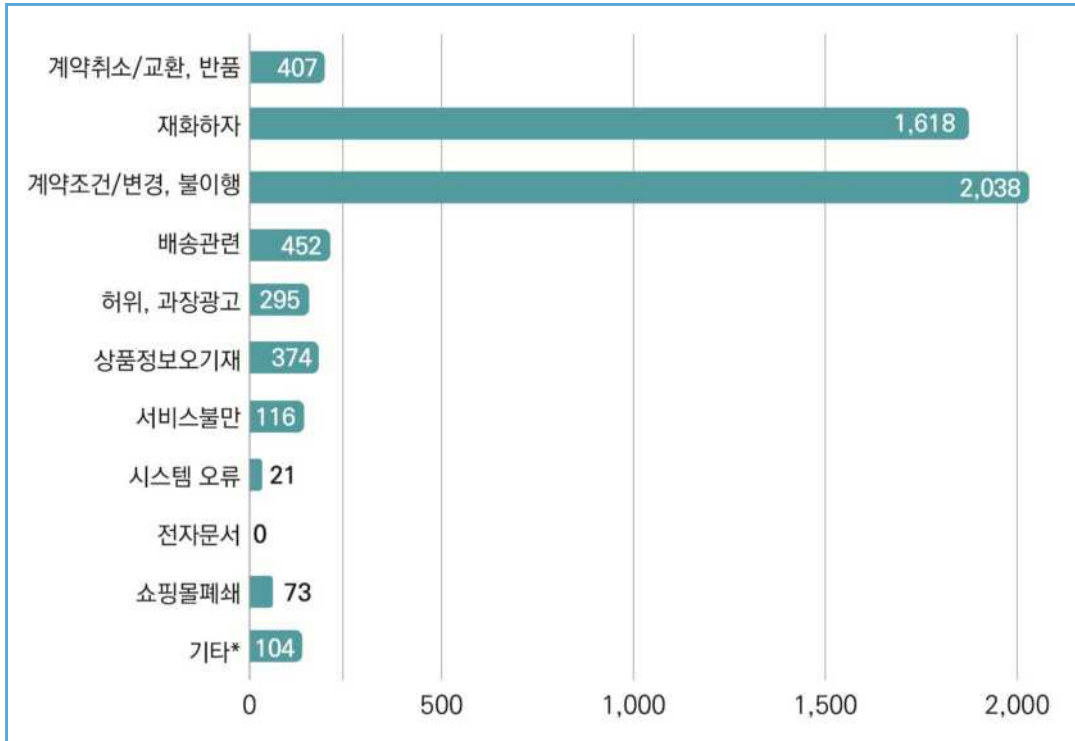
(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
계약취소/교환, 반품	1,050	56.9	988	57.9	1,136	56.1	372	7.2	407	7.4	9.4
재화하자	272	14.8	246	14.4	352	17.4	1,790	34.7	1,618	29.4	△ 9.6
계약조건변경/불이행	193	10.5	176	10.3	203	10.0	1,363	26.4	2,038	37.1	49.5
배송관련	147	8.0	125	7.3	131	6.5	386	7.5	452	8.2	17.1
허위/과장광고	61	3.3	72	4.2	68	3.4	248	4.8	295	5.4	19.0
상품정보오기재	43	2.3	32	1.9	55	2.7	426	8.3	374	6.8	△ 12.2
서비스불만	18	1.0	13	0.8	23	1.1	168	3.3	116	2.1	△ 31.0
시스템오류	5	0.3	8	0.5	6	0.3	16	0.3	21	0.4	31.3
전자문서	3	0.2	7	0.4	7	0.3	1	0.0	0	0.0	순감
쇼핑몰폐쇄	6	0.3	6	0.4	5	0.2	59	1.0	73	1.3	23.7
기타*	46	2.5	32	1.9	40	2.0	334	6.5	104	1.9	△ 68.9
합계	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	5,163	100	5,498	100.0	6.5

* 기타 : 개인정보, 인터넷주소 등

그림 2-4 2022년 유형별 분쟁조정신청 동향

(단위: 건)



제1편
개요

제2편
2022년 전자거래 분쟁 현황 분석

제3편
2022년 전자거래 분쟁조정 사례

3. 재화 및 서비스별 분쟁조정 신청 현황

2022년도에 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정신청 5,498건 중 「재화」 관련 분쟁은 5,003건으로 전체의 91.0%를 차지하였고 「서비스」 관련 분쟁은 전체의 9.0%인 495건으로 나타났다.

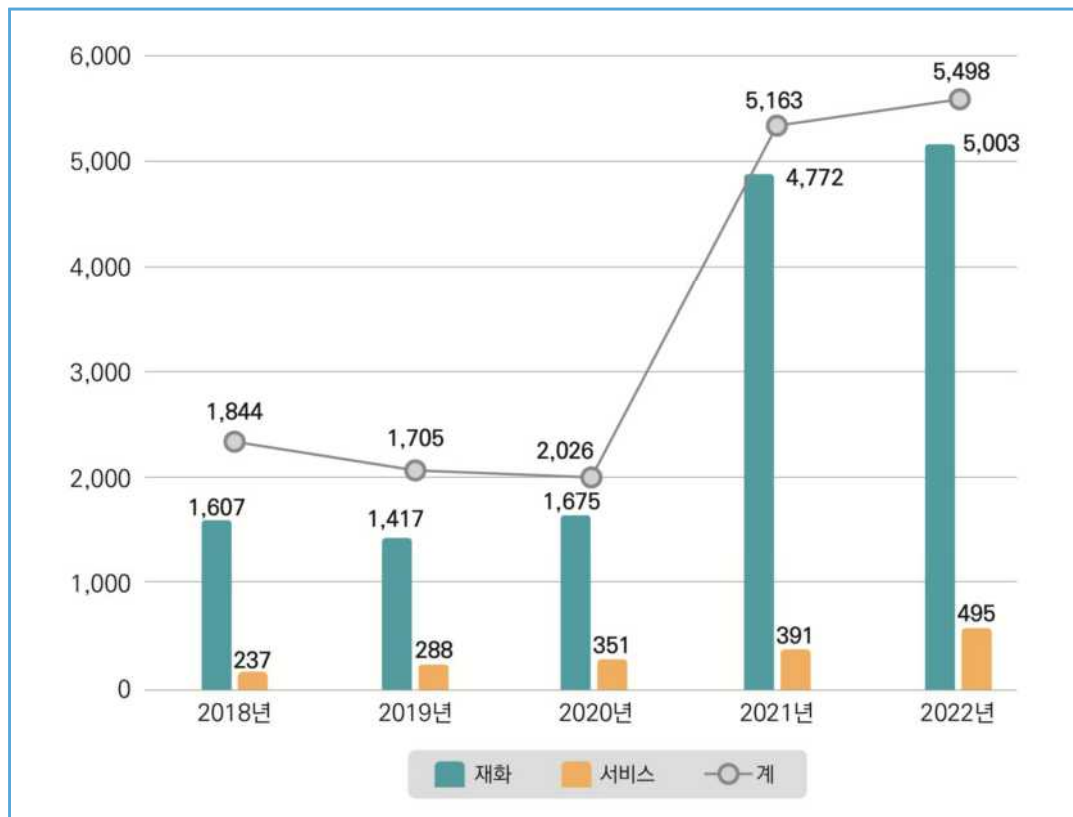
표 2-5 재화 및 서비스별 분쟁조정 신청 현황

(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
재화	1,607	87.1	1,417	83.1	1,675	82.6	4,772	92.4	5,003	91.0	4.8
서비스	237	12.9	288	16.9	351	17.4	391	7.6	495	9.0	26.6
합계	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	5,163	100.0	5,498	100.0	6.5

그림 2-5 2022년 재화 및 서비스별 분쟁조정 신청 동향

(단위: 건)



「재화」 관련 분쟁 중 「의류/신발」 품목이 940건(18.8%)으로 전년과 같이 가장 높은 비중을 차지하였으며, 「가전/영상·음향기기」 602건(12.0%), 「휴대폰 및 통신기기」 592건(11.8%), 「잡화류」 549건(11.0%), 「컴퓨터/주변기기」 420건(8.4%) 순으로 많았고, 나머지 품목들의 비중은 5% 내외로 「유가증권(상품권)」 345건(6.9%), 「스포츠/레저용품」 277건(5.5%)순으로 집계되었다.

표 2-6 재화별 분쟁조정 신청 현황

(단위: 건, %)

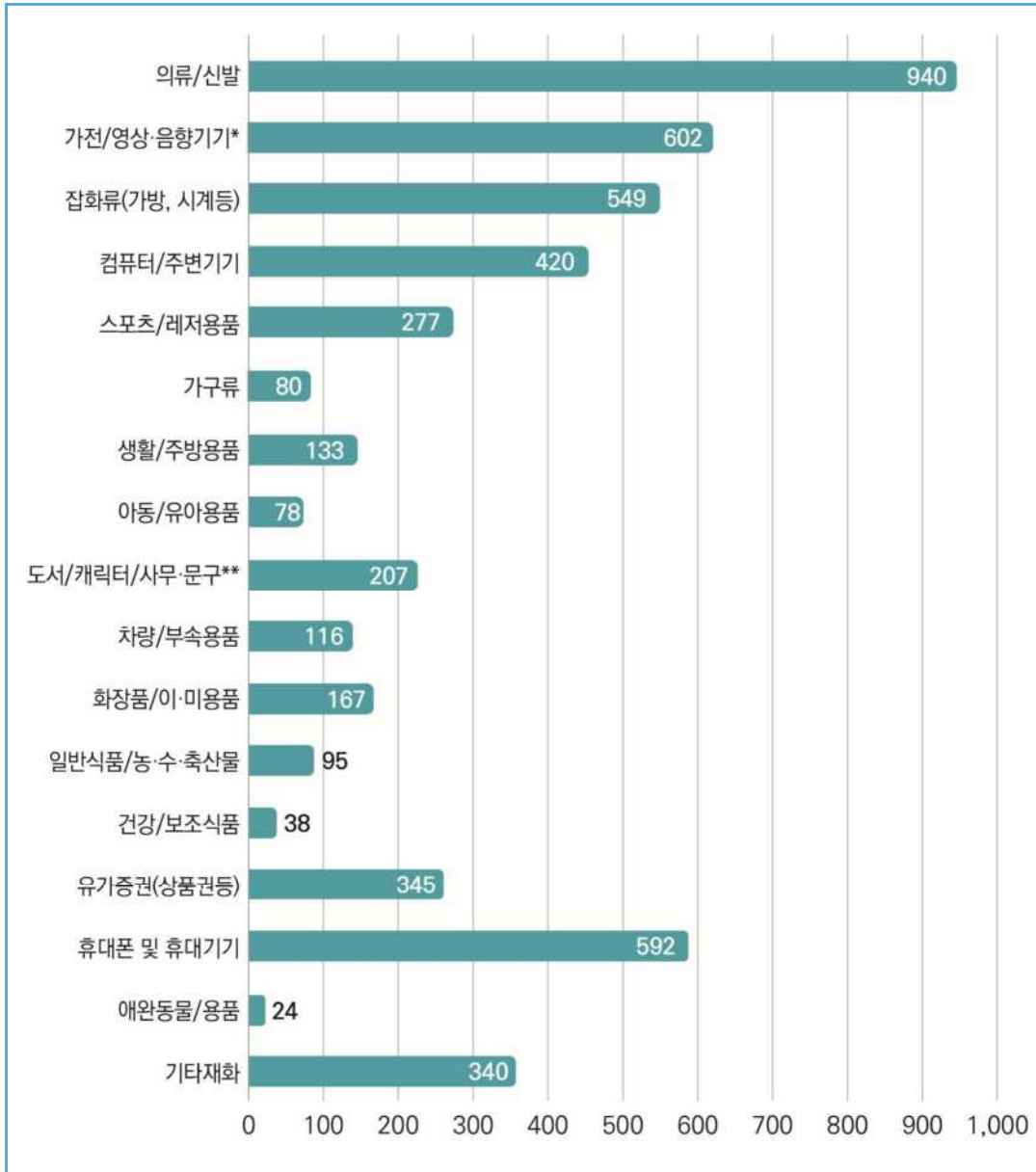
구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
의류/신발	511	31.8	499	35.2	410	24.5	942	19.8	940	18.8	△ 0.2
가전/영상·음향기기*	221	13.9	146	10.3	260	15.5	626	13.1	602	12.0	△ 3.8
잡화류(가방, 시계등)	169	10.5	169	11.9	137	8.2	469	9.8	549	11.0	17.1
컴퓨터/주변기기	195	12.1	165	11.6	228	13.6	457	9.6	420	8.4	△ 8.1
스포츠/레저용품	71	4.4	43	3.0	77	4.6	250	5.2	277	5.5	10.8
가구류	53	3.3	40	2.8	42	2.5	95	2.0	80	1.6	△ 15.8
생활/주방용품	52	3.2	44	3.1	69	4.1	136	2.8	133	2.7	△ 2.2
아동/유아용품	52	3.2	15	1.1	29	1.7	74	1.6	78	1.6	5.4
도서/캐릭터/사무·문구**	57	3.6	32	2.4	41	2.5	179	3.8	207	4.1	15.6
차량/부속용품	33	2.1	28	2.0	34	2.0	87	1.8	116	2.3	33.3
화장품/이·미용품	27	1.7	26	1.8	32	1.9	85	1.8	167	3.3	96.5
일반식품/농·수·축산물	29	1.8	29	2.0	26	1.6	49	1.0	95	1.9	93.9
건강/보조식품	15	0.9	20	1.4	22	1.3	30	0.6	38	0.8	26.7
유가증권(상품권등)	13	0.8	14	1.0	24	1.4	220	4.6	345	6.9	56.8
휴대폰 및 휴대기기	15	0.9	10	0.7	52	3.1	554	11.6	592	11.8	6.9
애완동물/용품	13	0.8	11	0.8	14	0.9	38	0.8	24	0.5	△ 36.8
기타재화	81	5.0	126	8.9	178	10.6	481	10.1	340	6.8	△ 29.3
합계	1,607	100.0	1,417	100.0	1,675	100.0	4,772	100.0	5,003	100.0	4.8

* '21년도부터 '악기류'를 가전/영상·음향기기에 통합하여 통계 작성

** '21년도부터 '캐릭터/팬시/문구'와 '도서/음반류' 통합하여 통계 작성

그림 2-6 2022년 재화별 분쟁조정 신청 동향

(단위: 건)



2022년 「서비스」에 대한 분쟁조정 신청현황은 「온라인 게임」에 대한 분쟁이 234건(47.3%), 「예매·예약」 81건(16.4%) 순으로 많았으며 이어 「온라인광고」 35건(7.1%), 「디지털재화」 30건(6.1%), 「이러닝」 17건(3.4%) 순으로 나타났다.

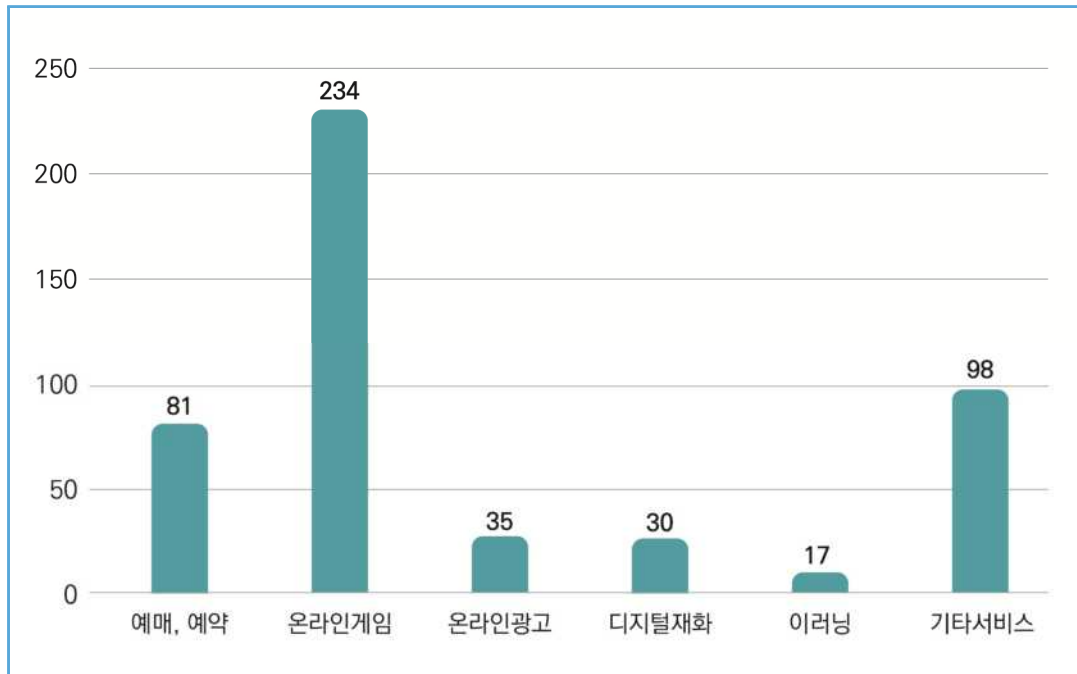
표 2-7 서비스별 분쟁조정 신청현황

(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
예매, 예약	77	32.5	82	28.5	149	42.5	73	18.7	81	16.4	11.0
온라인게임	20	8.4	34	11.8	25	7.1	125	32.0	234	47.3	87.2
온라인광고	12	5.1	26	9.0	24	6.8	16	4.1	35	7.1	118.8
디지털재화	27	11.4	20	6.9	35	10.0	26	6.6	30	6.1	15.4
이러닝	10	4.2	6	2.1	7	2.0	9	2.3	17	3.4	88.9
기타서비스	91	38.4	120	41.7	111	31.6	142	36.3	98	19.8	△31.0
합계	237	100	288	100	351	100	391	100	495	100.0	26.6

그림 2-7 2022년 서비스별 분쟁조정신청 동향

(단위: 건)



4. 거래형태별 분쟁조정 신청 현황

2022년 거래형태별 분쟁조정 신청현황은 개인 간 거래인 C2C분쟁이 4,200건(76.4%)으로 절반 이상을 차지하고, 다음으로는 기업과 개인 간 거래형태인 B2C분쟁이 1,212건(22.0%), 기업 간 거래인 B2B분쟁이 85건(1.5%) 순으로 나타났다.

표 2-8 거래형태별 분쟁조정 신청 현황

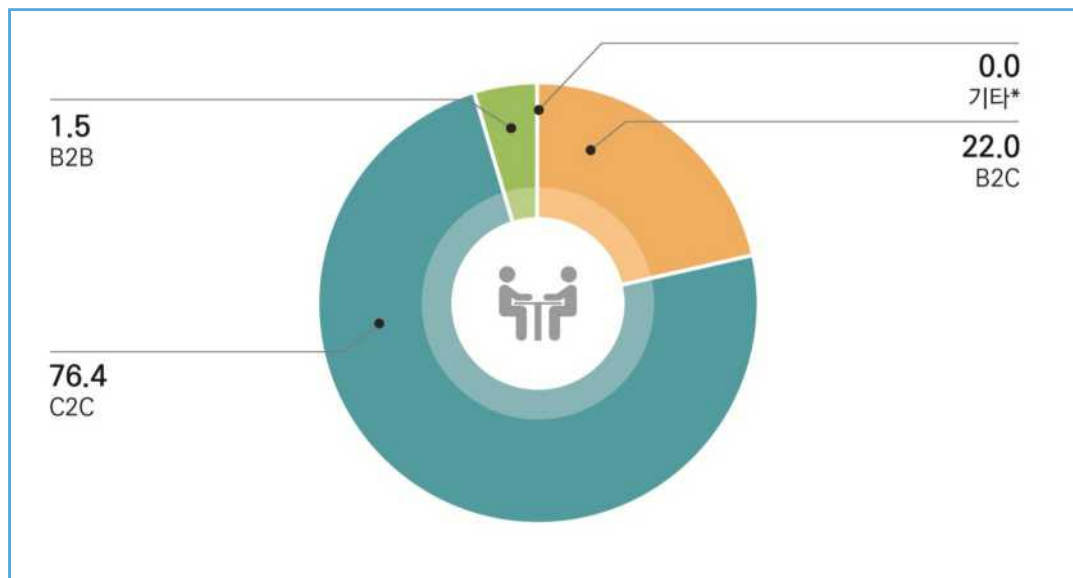
(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
B2C	1,138	61.7	1,080	63.3	1,042	51.4	899	17.4	1,212	22.0	34.8
C2C	649	35.2	535	31.4	906	44.7	4,177	80.9	4,200	76.4	0.6
B2B	47	2.5	90	5.3	61	3.0	76	1.5	85	1.5	11.8
기타*	10	0.5	-	0.0	17	0.9	11	0.2	1	0.0	△90.9
합계	1,844	100.0	1,705	100.0	2,026	100.0	5,163	100.0	5,498	100.0	6.5

* 기타 : 전자거래가 아닌 방문판매, 전화권유 판매 등이 접수된 건

그림 2-8 2022년 거래형태별 분쟁조정 신청 동향

(단위: %)



5. 업태별 분쟁조정 신청 현황

2022년 업태별 분쟁조정 신청현황은 개인 간 거래의 증가 등의 이유로 「통신판매중개사이트」 분쟁이 3,276건으로 전체의 59.6%를 차지하였고 일반 및 종합쇼핑몰, 해외구매대행, 소셜커머스 등 「인터넷쇼핑몰」 이용 관련 분쟁이 1,269건(23.1%), 다음으로 「카페, 블로그, 커뮤니티」에서 발생한 분쟁이 776건(14.1%) 순으로 나타났다.

표 2-9 업태별 분쟁조정 신청 현황

(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
인터넷쇼핑몰*	709	38.4	658	38.6	620	30.6	944	18.3	1,269	23.1	34.4
카페, 블로그, 커뮤니티	573	31.1	476	27.9	442	21.8	651	12.6	776	14.1	19.2
통신판매중개사이트	464	25.2	471	27.6	872	43.1	3,421	66.3	3,276	59.6	△ 4.2
기타**	98	5.3	100	5.9	92	4.5	147	2.8	177	3.2	20.4
합계	1,844	100	1,705	100	2,026	100	5,163	100	5,498	100.0	6.5

* 인터넷쇼핑몰 : 일반/종합쇼핑몰, 해외구매대행, 소셜커머스, 서비스제공사이트(음원, 영상, 예매·예약, 홈페이지제작, 교육, 작명, 민원발급, 주식, 온라인 광고 등)

** 기타 : 전화 및 오프라인 거래업체 등

그림 2-9 2022년 업태별 분쟁조정 신청 동향

(단위: %)

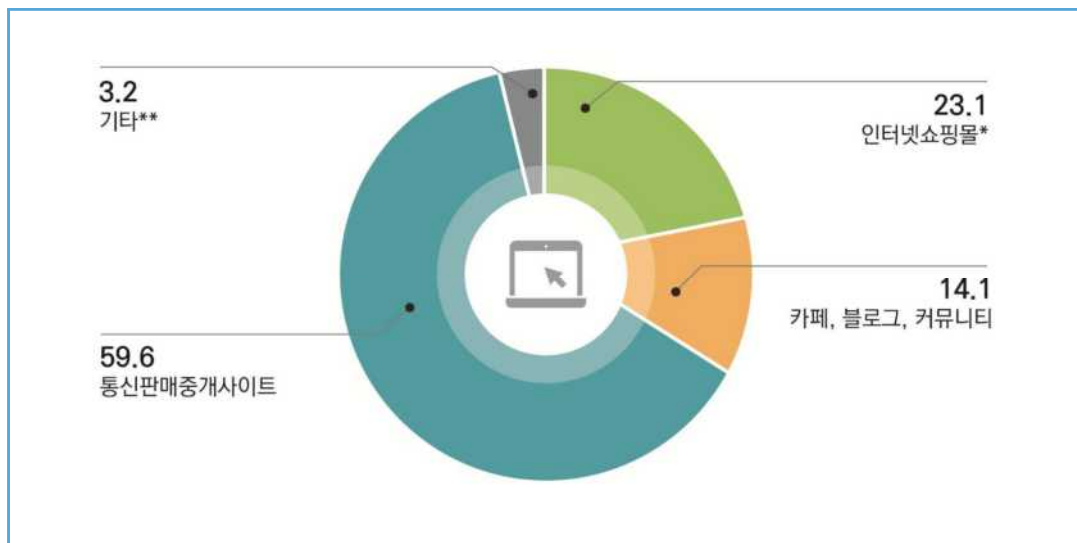
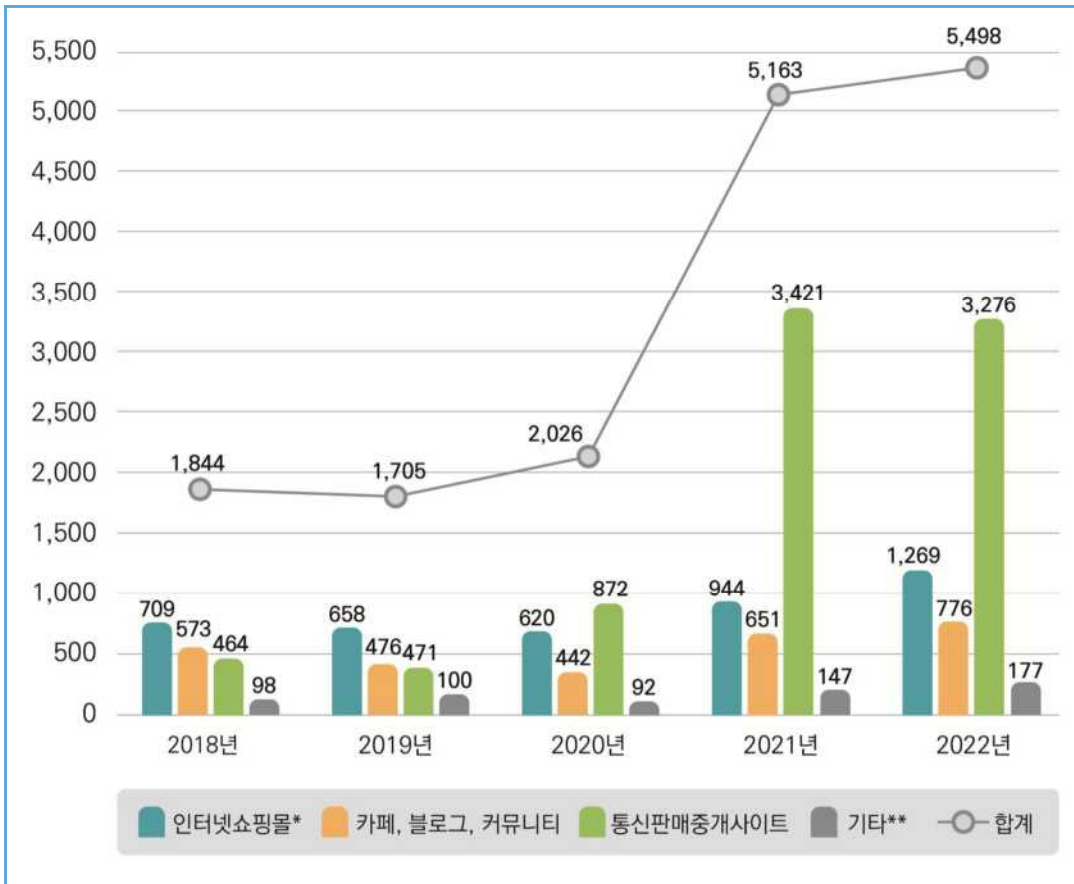


그림 2-10 업태별 분쟁조정 신청 추이

(단위: 건)



6. 분쟁조정 신청 가액 현황

2022년 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정신청 사건을 피해금액별로 살펴보면, 10만원에서 50만원 미만의 분쟁 사건이 2,342건(42.6%)으로 가장 높은 비중을 차지하였으며, 다음으로 5만원에서 10만원 미만이 911건(16.6%), 1만원 이상 5만원 미만이 880건(16.0%) 순으로 나타났다.

표 2-10 ● 분쟁조정 가액 현황

(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	
1만원미만	59	3.2	68	4.0	70	3.5	125	2.4	156	2.8	24.8
1~5만원미만	350	19.0	325	19.1	394	19.5	1,041	20.2	880	16.0	△ 15.5
5~10만원미만	337	18.3	293	17.2	339	16.7	870	16.9	911	16.6	4.7
10~50만원미만	742	40.1	661	38.7	750	37.0	2,127	41.2	2,342	42.6	10.1
50~100만원미만	193	10.5	155	9.1	183	9.0	542	10.5	650	11.8	19.9
100~500만원미만	134	7.3	174	10.2	258	12.7	389	7.5	465	8.5	19.5
500만원이상	29	1.6	29	1.7	32	1.6	69	1.3	94	1.7	36.2
합계	1,844	100	1,705	100	2,026	100	5,163	100	5,498	100.0	6.5

그림 2-11 ● 2022년 분쟁조정 가액 동향

(단위: 건)

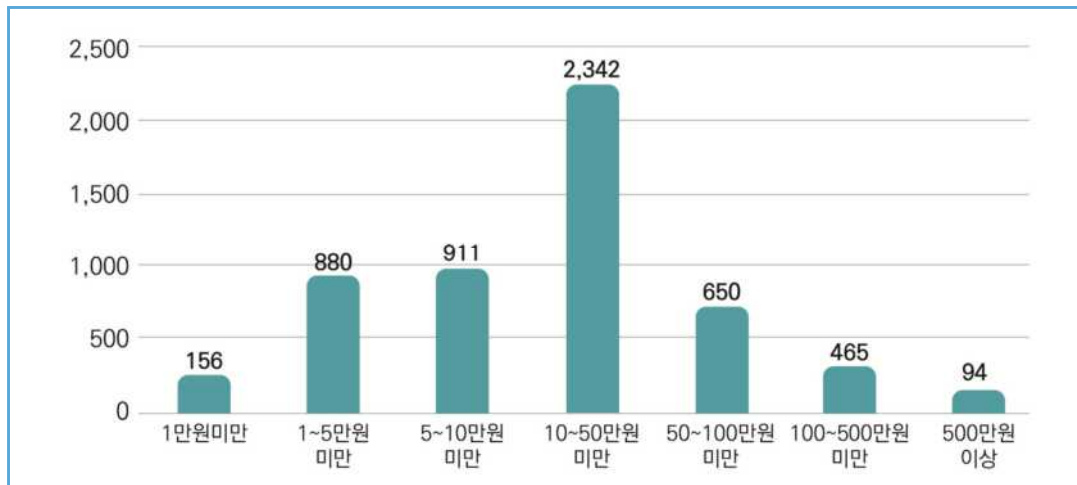
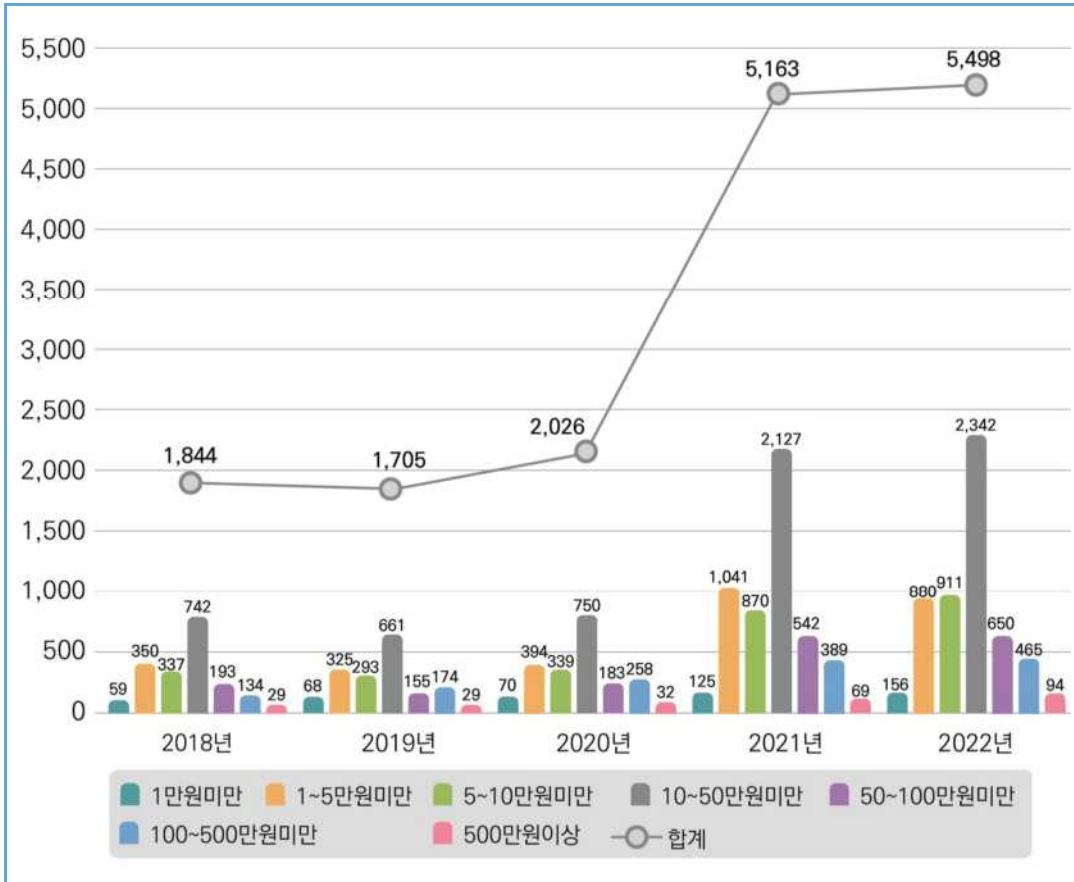


그림 2-12 분쟁조정 가액 추이

(단위: 건)



7. 지불방법별 분쟁조정 신청 현황

2022년 지불방법별 분쟁조정 신청현황은 ‘계좌이체’가 4,195건(76.3%)로 가장 많았고, ‘신용카드’ 결제가 844건(15.4%), ‘전자화폐’ 결제가 264건(4.8%), 분쟁 당사자 간 지불거래가 없는 물품교환 또는 고객센터 서비스 불만을 제기한 사건 또는 포인트, 적립금 등으로 지불한 ‘기타’가 144건(2.6%)으로 나타났다.

표 2-11 ● 지불방법별 분쟁조정 신청 현황

(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
계좌이체	946	51.3	852	50.0	1,059	52.3	4,173	80.7	4,195	76.3	0.5
신용카드	729	39.5	697	40.8	752	37.1	595	11.5	844	15.4	41.8
휴대폰	44	2.4	48	2.8	25	1.2	29	0.6	29	0.5	0.0
전자화폐	10	0.5	18	1.1	16	0.8	184	3.6	264	4.8	43.5
상품권	5	0.3	7	0.4	9	0.5	29	0.6	22	0.4	△ 24.1
기타	110	6.0	83	4.9	165	8.1	153	3.0	144	2.6	△ 5.9
합계	1,844	100	1,705	100	2,026	100	5,163	100	5,498	100.0	6.5

그림 2-13 ● 2022년 지불방법별 분쟁조정 신청 동향

(단위: %)

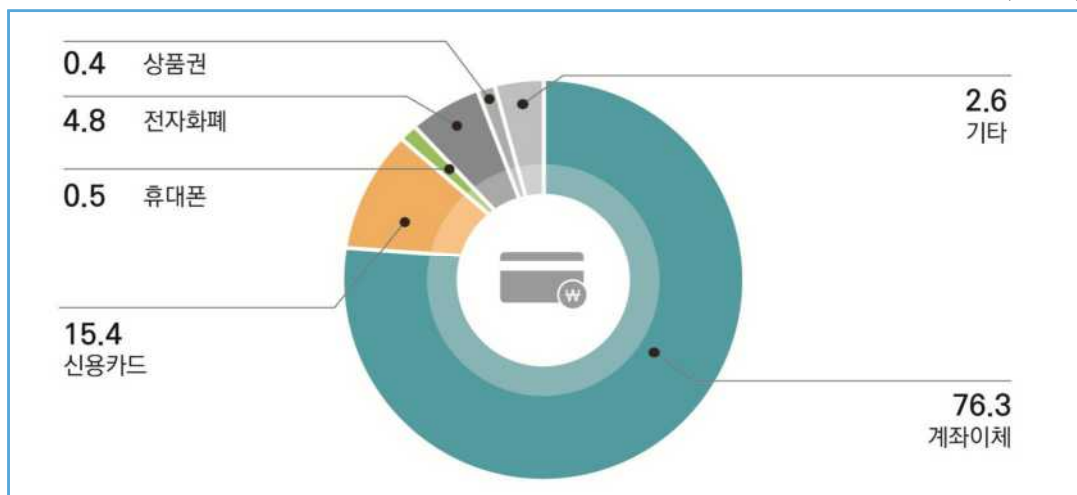
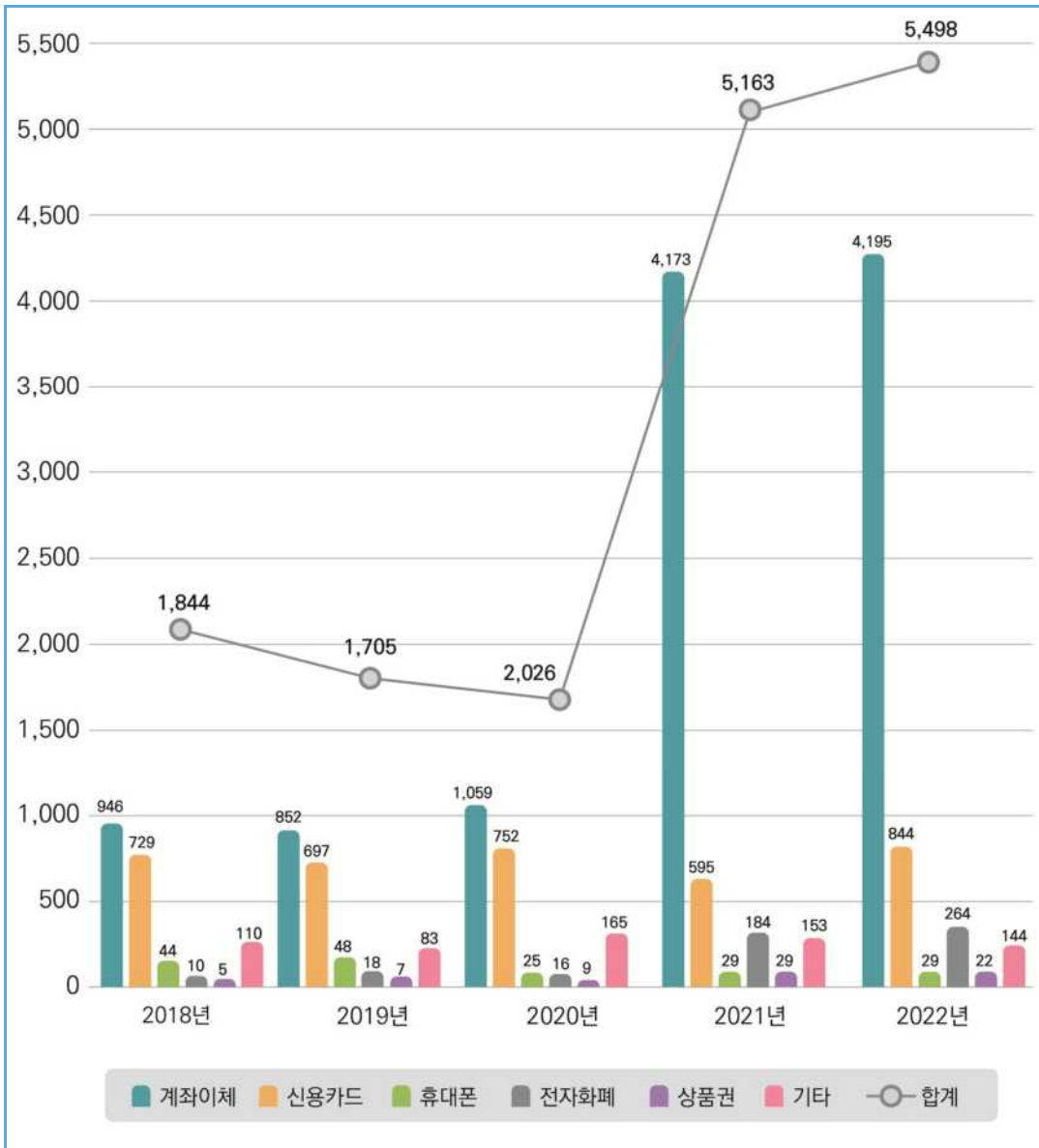


그림 2-14 지불방법별 분쟁조정 신청 추이

(단위: %)





Ⅲ. 조정 및 합의권고 현황

2022년 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁사건 중 조정 및 합의권고 대상 사건은 총 2,325건으로 전년 대비 8.6% 증가하였고, 조정부 조정에 의해 종결된 분쟁은 11건(0.5%), 사무국 권고단계에서 종결된 분쟁은 2,314건(95.5%)으로 나타났다.

조정부 조정까지 올라간 11건의 사건 중에서 조정안을 수락한 건은 10건, 불수락 건은 1건으로 나타났고, 사무국 권고단계에서 분쟁당사자가 합의하여 종결된 분쟁사건은 1,539건(66.2%)이며, 분쟁당사자의 위원회 조정참여 거부, 사무국 합의권고 단계에서 조정에 불응한 사건은 775건(33.3%)으로 집계되었다.

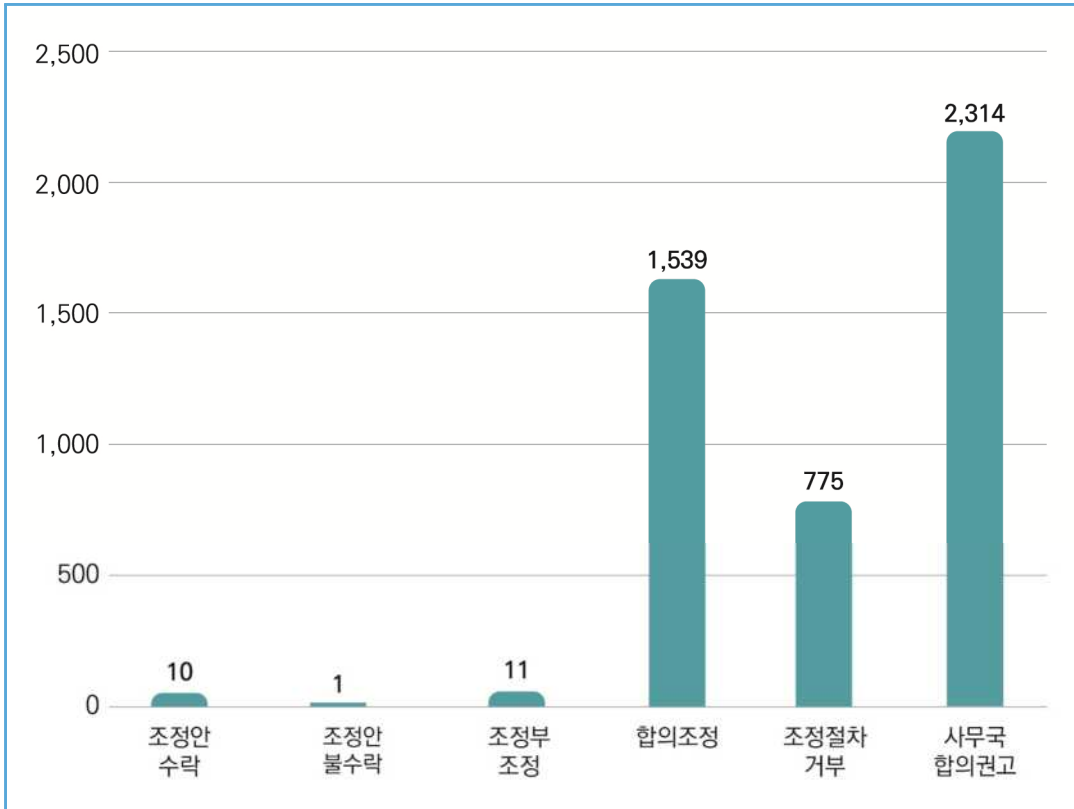
표 2-12 연도별 조정 및 합의권고 현황

(단위: 건, %)

구분		2018년		2019년		2020년		2021년		2022		증감률
		건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	
조정부 조정	조정안 수락	17	1.5	7	0.6	1	0.1	8	0.4	10	0.4	25.0
	조정안 불 수락	2	0.2	7	0.6	1	0.1	2	0.1	1	0.0	△50.0
	소계	19	1.7	14	1.3	2	0.2	10	0.5	11	0.5	10.0
사무국 합의권고	합의종료	643	57.0	664	60.6	753	63.8	1,395	65.1	1,539	66.2	10.3
	조정절차 거부	467	41.4	418	38.1	425	36.0	736	34.4	775	33.3	5.3
	소계	1,110	98.3	1,082	98.7	1,178	99.8	2,131	99.5	2,314	99.5	8.6
합계		1,129	100	1,096	100	1,180	100	2,141	100	2,325	100.0	8.6

그림 2-15 2022년 합의권고 및 조정 동향

(단위: 건)



1. 위원회 조정 현황

2022년 조정부 조정을 통해 종료된 분쟁사건은 총 11건으로 전년과 유사한 수준으로 나타났다. 분쟁유형에 있어서는 7건의 「재화하자」가 가장 높은 비중을 그 뒤를 「배송관련」이 3건, 「상품정보 오기재」가 1건으로 나타났다.

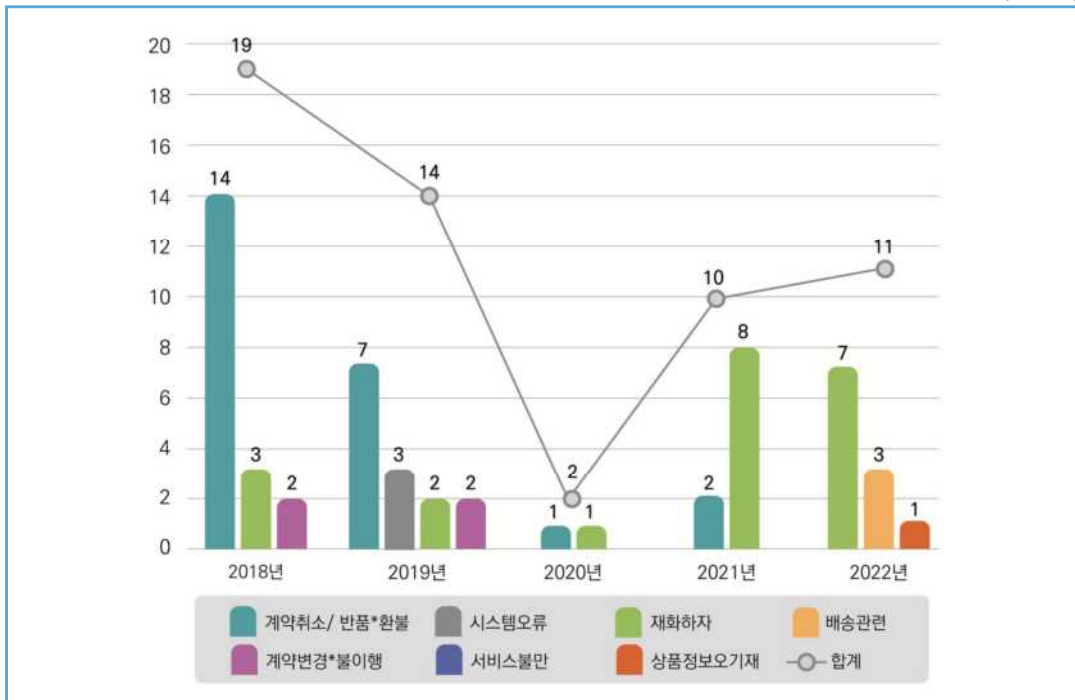
표 2-13 분쟁유형별 조정 현황

(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
계약취소/반품*환불	14	73.7	7	50.0	1	50.0	2	20.0	-	-	순감
시스템오류	-	-	3	21.4	-	-	-	-	-	-	-
재화하자	3	15.8	2	14.3	1	50.0	8	80.0	7	63.6	△ 12.5
계약변경*불이행	2	10.5	2	14.3	-	-	-	-	-	-	-
배송관련	-	-	-	-	-	-	-	-	3	27.3	순증
서비스불만	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
상품정보오기재	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9.1	순증
합계	19	100	14	100	2	100	10	100	11	100.0	10.0

그림 2-16 분쟁유형별 분쟁조정 추이

(단위: 건)



2022년에 진행된 전체 조정부 구성사건 11건 중 C2C가 5건(45.5%)을 차지하였고 B2B 4건(36.4%), B2C 2건(18.2%)으로 나타났다.

표 2-14 거래형태별 조정 현황

(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
B2C	6	31.6	6	42.9	2	100.0	1	10.0	2	18.2	100.0
B2B	11	57.9	6	42.9	-	-	1	10.0	4	36.4	300.0
B2G	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
C2C	2	10.5	2	14.3	-	-	8	80.0	5	45.5	△37.5
합계	19	100	14	100	2	100	10	100	11	100.0	10.0

그림 2-17 2022년 거래형태별 조정 동향

(단위: %)

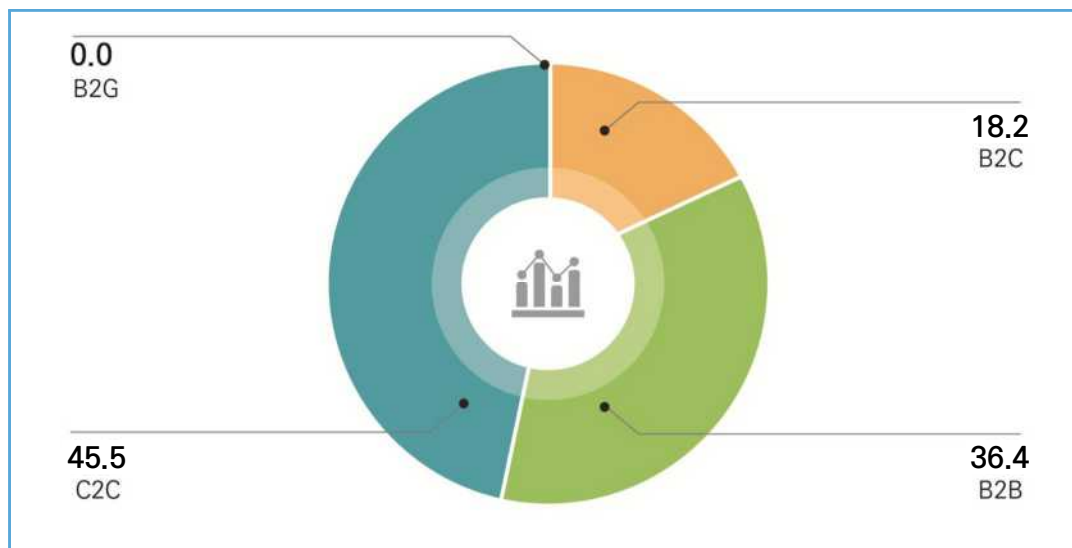
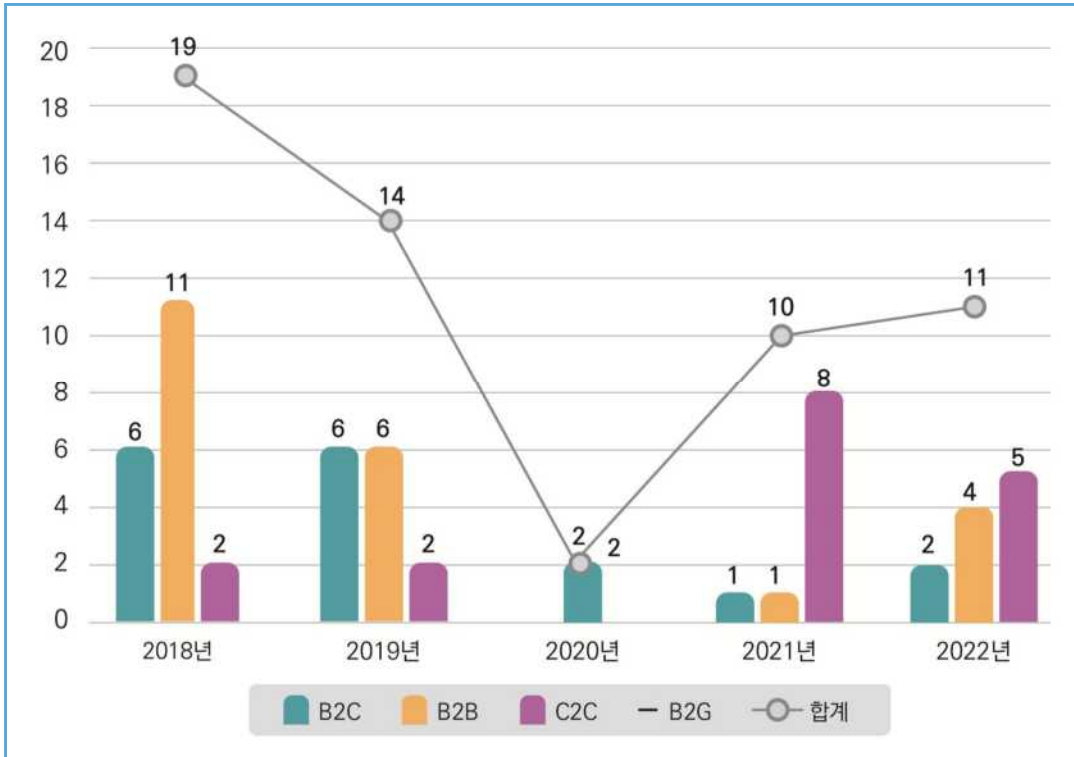


그림 2-18 거래형태별 분쟁조정 추이



2022년 위원회를 통한 조정사건 11건 모두 양 당사자가 출석하여 조정하는 대면조정 회의로 진행되었다.

표 2-15 조정방법별 조정 현황

(단위: 건, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률
	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	건수	구성비	
대면조정	19	100.0	14	100.0	2	100.0	4	40.0	11	100.0	175.0
서면조정	-	-	-	-	-	-	6	60.0	0	0.0	순감
합계	19	100.0	14	100.0	2	100.0	10	100.0	11	100.0	10.0

2. 사무국 합의권고 현황

2022년도 사무국 합의권고단계에서 종결된 사건은 총 2,314건으로 이 중 1,539건이 합의 종료로 나타났다. 합의종료로 종결된 분쟁사건을 유형별로 살펴보면, 물품의 「재화하자」가 522건(33.9%)으로 가장 많이 발생하였고, 그 다음으로 「계약변경·불이행」이 453건(29.4%), 「배송관련」 140건(9.1%), 「계약취소/반품·환불」이 139건(9.0%) 등의 순으로 나타났다.

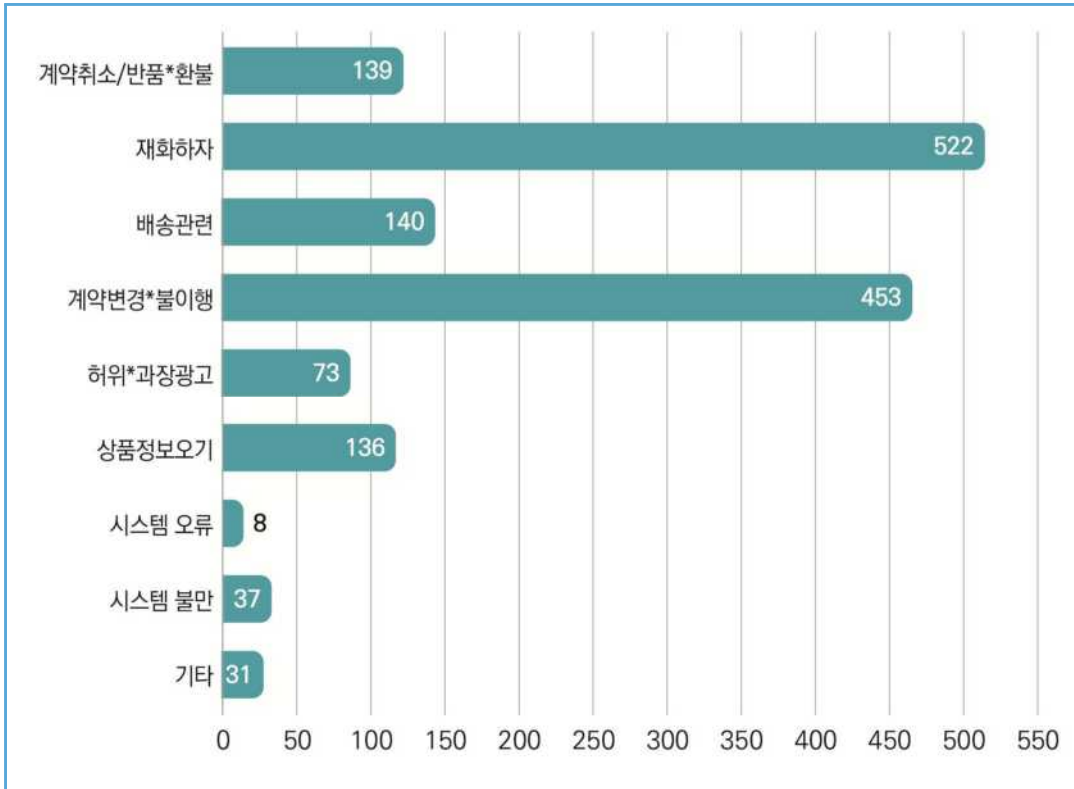
표 2-16 사무국 합의권고에 의한 분쟁유형별 합의종료 현황

(단위: 건, %)

	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년		증감률 (%)
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
계약취소/ 반품·환불	397	61.7	422	63.6	467	62.0	123	8.8	139	9.0	13.0
재화하자	83	12.9	77	11.6	111	14.7	509	36.5	522	33.9	2.6
배송관련	69	10.7	66	9.9	53	7.0	158	11.3	140	9.1	△ 11.4
계약변경· 불이행	51	7.9	54	8.1	57	7.6	276	19.8	453	29.4	64.1
허위· 과장광고	17	2.6	24	3.6	12	1.6	69	4.9	73	4.7	5.8
상품정보 오기재	18	2.8	11	1.7	24	3.2	124	8.9	136	8.8	9.7
시스템 오류	3	0.5	1	0.2	1	0.1	5	0.4	8	0.5	60.0
서비스 불만	1	0.2	1	0.2	5	0.7	32	2.3	37	2.4	15.6
기타	4	0.6	8	1.2	23	3.1	99	7.1	31	2.0	△ 68.7
합계	643	100.0	664	100.0	753	100.0	1,395	100.0	1,539	100.0	10.3

그림 2-19 사무국 합의권고에 의한 분쟁유형별 합의종료 동향

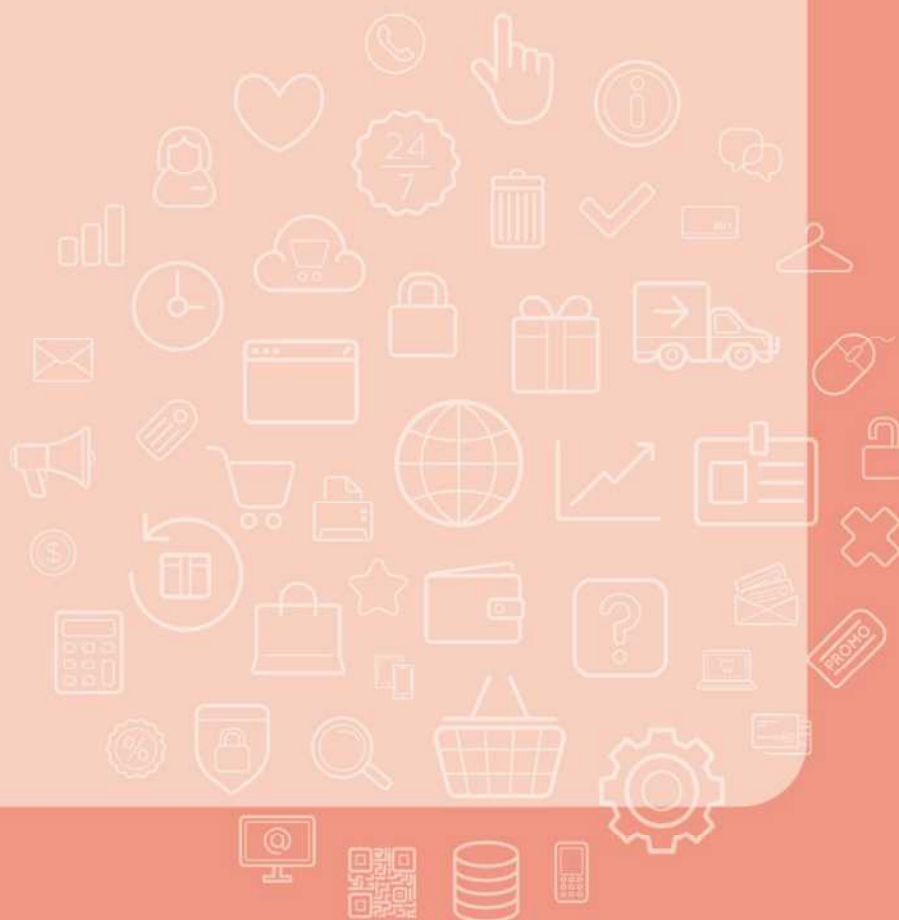
(단위: 건)





2023 전자거래분쟁조정 사례집

제3편 2022년 전자거래 분쟁조정 사례



사례 1

1. 사건 개요

2022. 1. 19. 신청인(구매자)은 중고거래 플랫폼을 통해 피신청인(판매자)이 판매중인 유명 커피 브랜드의 한정판 텀블러 2개를 74,000원에 구매하였다. 다음날 택배로 배송된 텀블러의 상태를 확인하는 과정에서 판매 게시글 내 등록되어 있던 텀블러의 상태와 달리 외관에 선명한 스크래치, 표면의 하자 등을 발견되어 이를 사유로 피신청인에게 환불을 요청하였다.

이에 대하여 피신청인은 신청인 주장의 하자는 판매 당시 사진으로도 확인할 수 있었음을 이유로 신청인의 환불 요청은 수용할 수 없다고 하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 2022. 1. 19. 피신청인으로부터 중고거래 플랫폼을 통해 유명 커피 브랜드의 한정판 프리미엄 텀블러 1세트(2개)를 74,000원에 구매하였다.

※ 한정판 프리미엄 텀블러의 원 판매가는 개당 24,000원이나 위 텀블러 세트 내에 동봉되어 있던 음료 교환 쿠폰은 제외하고 한정판 프리미엄 텀블러를 개당 35,000원에 판매하였으며, 택배비 4,000원을 포함하여 거래가 이뤄짐

2022. 1. 20. 택배로 수령한 텀블러에는 제공된 사진으로 확인할 수 있는 흠집 외에도 마감 등의 하자가 있었고, 따라서 피신청인에게 하자에 따른 전액 환불을 요청한다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 유명 커피 브랜드의 한정판 프리미엄 텀블러 1세트(2개)를 2021. 6.에 구매 후 전혀 사용하지 않은 채 구매 시 포장상태 그대로 보관하던 중 2022. 1. 19. 신청인에게 중고거래 플랫폼을 통해 판매하였다.

피신청인은 판매 당시 텀블러를 장기간 미개봉 상태로 보관만 하고 있었기에 신청인에게 텀블러의 상태를 확인해 줄 것을 요청하였으나, 신청인으로부터 사진 확인한 후 괜찮다는 답변을 받은 뒤 포장상태 그대로 택배를 발송한 것이다.

하지만 신청인 주장의 하자 부분은 이미 판매 당시에 사진으로 확인할 수 있었던 부분으로서 피신청인이 안내하지 않은 부분이 아니므로 신청인이 주장하는 환불 요청은 수용할 수 없다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

「민법」 제580조, 제575조 제1항에 따라 매매목적물의 하자로 인하여 계약 목적을 달성할 수 없는 경우에 해당하는지 여부는 매매목적물이 거래통념상 기대되는 객관적인 성질·성능이나 당사자가 특약에 의하여 예정 또는 보증한 성질을 결여하였는지 여부와 거래 사정 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다. 이 사건에서 하자의 형태와 발생 부위, 매매 목적물인 한정판 프리미엄 텀블러 제품의 특수성과 이 사건 매매계약이 이루어진 경위, 조정절차의 특성과 양 당사자의 이익 등을 종합적으로 고려하여 아래와 같이 결정한다.

나. 조정결정

신청인은 피신청인이 판매한 유명 커피브랜드 텀블러 세트를 받은 상태 그대로 포장하여 피신청인에게 반환하되, 반환 시 발생하는 택배비용은 피신청인이 부담할 수 있도록 후불로 발송하며, 피신청인은 이와 동시에 신청인에게 거래대금 중 택배비를 제외한 나머지 70,000원을 반환한다.

4. 처리결과

조정안 수락



1. 사건 개요

2022. 1. 5. 신청인(구매자)은 중고거래 플랫폼을 통해 피신청인(판매자)으로부터 그래픽카드를 플랫폼 페이지를 통해 구매하였다. 2022. 1. 9. 택배로 그래픽카드를 수령한 신청인은 정상작동 여부를 확인하기 위해 컴퓨터에 연결하였으나, 총 5개의 포트 중 하나만 작동하는 사실과 냉납 현상(화면 꺼짐 등) 등을 확인하였고, 이에 따라 피신청인에게 환불을 요청하였다.

그러나 피신청인은 자신이 해당 그래픽 카드를 사용할 때에는 신청인 주장의 냉납 현상 등이 발생한 경우가 없었음을 이유로, 신청인의 환불 요청을 수용할 수 없다고 하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 피신청인으로부터 중고거래 플랫폼을 통해 그래픽 카드를 구매하였는바, 구매 당시 하자 부분, 그래픽 카드 사양 등에 대해 문의를 하였고, 피신청인의 답변을 토대로 신청인이 그래픽카드를 사용함에 있어 불편함이 없을 것이라고 생각하여 거래를 진행하였다.

그러나 택배로 수령한 그래픽 카드는 신청인이 소유하고 있는 컴퓨터에 장착하자마자 모니터 꺼짐, 포트 불량 등의 현상이 나타났고, 정상적으로 사용하고자 시스템 설정 등을 변경하였지만 여전히 불량 현상이 사라지지 않았다. 이러한 현상은 부품의 노후화로 인해 발생하는 문제로 진행성 고장이라고 볼 수 있다.

이에 신청인은 피신청인에게 위 하자를 사유로 환불을 요청하였지만 피신청인은 하자의 책임이 없다면서 신청인의 환불 요청을 거부하고 있다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 해당 그래픽 카드를 작동하여 게임 등을 이용하는데 아무런 문제가 없었다. 피신청인 본인도 컴퓨터나 그래픽 카드 등에 대한 전문가는 아니어서 판매 전 지인을 통해 성능, 사양 등에 대해 확인한 뒤 문제가 없었기 때문에 신청인에게 판매한 것이다.

또한 신청인이 주장하는 하자는 피신청인이 사용할 당시 나타나지 않았던 현상으로 신청인이 가지고 있는 다른 부품과의 충돌 등이 의심되며, 해당 하자 현상은 해결 방법이 없는 하자가 아니다. 이에 피신청인은 신청인이 주장하는 하자를 인정할 수 없어 환불이 불가하다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

「민법」 제580조, 제575조 제1항에 따라 매매 목적물의 하자로 인하여 계약 목적을 달성할 수 없는 경우에 해당하는지 여부는 매매목적물이 거래통념상 기대되는 객관적인 성질·성능이나 당사자가 특약에 의하여 예정 또는 보증한 성질을 결여하였는지 여부와 거래 사정 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다.

이 사건에서 하자의 형태와 발생부위, 매매 목적물인 그래픽카드 제품의 특수성과 이 사건 매매 계약이 이루어진 경위, 제품 작동 테스트 등을 종합하여 보면, 판매자에게 하자에 대한 일정한 책임을 인정할 수 있는바, 아래와 같이 결정한다.

나. 조정결정

신청인이 피신청인으로부터 구매한 그래픽 카드의 소유권은 신청인에게 귀속하는 것으로 하되, 피신청인은 거래대금 중 일부인 115,000원을 신청인에게 지급하도록 한다.

4. 처리결과

조정안 수락



1. 사건 개요

2022. 2. 9. 성형외과를 운영하는 신청인은 병원에서 사용할 목적의 쇼핑백을 제작하기 위해 피신청인 운영업체에 2022. 2. 16.까지 쇼핑백을 배송 받는 조건으로 765,000원을 결제하였다.

하지만 신청인은 약정한 날짜가 지났음에도 불구하고 쇼핑백을 수령하지 못하였고, 2022. 2. 18. 신청인의 피신청인에 대한 배송문의에 대하여, 피신청인은 제작 하청 업체와 연락이 원활하지 못해 부득이 배송이 지연되었다면서 2022. 2. 21.까지는 배송이 가능하다고 답변하였다.

이후 신청인은 2022. 3. 2. 피신청인으로부터 쇼핑백을 수령하였는데, 약속한 일자보다 늦게 수령한 쇼핑백의 인쇄품질도 좋지 않음이 확인되어, 피신청인에게 배송 지연 및 인쇄품질 하자 등을 사유로 전액 환불을 요청하였으나, 피신청인은 신청인의 전액 환불 요청을 거부하고 전량 회수 후 불량 제품에 대하여만 환불 의사를 밝혀 분쟁이 발생하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 병원에서 사용할 목적의 쇼핑백을 급하게 주문하게 되었고, 일주일 내 제작 및 배송이 가능하다는 피신청인의 업체를 신뢰하여 구매를 진행하였다. 하지만 약속한 날짜 내에 쇼핑백을 수령하지 못했고, 아무런 안내를 받지 못해 피신청인에게 직접 연락한 끝에 하청업체 연락 두절 등의 사유로 배송 지연 안내 및 배송 일정 등을 새로 잡았으나 그 또한 이뤄지지 않고, 구매 결정 후 한 달이 지난 시점에서야 비로소 배송을 받게 되었다.

그러나 배송 받은 쇼핑백들의 인쇄 상태는 번짐, 떨어짐 등 하자 있는 것들이 대부분이었고 이를 환자와 고객에게 제공할 수 없다고 판단하여 피신청인에게 전액 환불을 요청한 것이며, 배송 지연 및 하자로 인해 쇼핑백 업체를 다시 선정해야 하기 때문에 신청인이 당장 사용할 쇼핑백 일부를 제외한 나머지 쇼핑백에 대한 회수와 전액 환불을 요청한다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 신청인의 구매 문의 당시, 작업 기간이 일주일 정도 소요된다고 답변하였으며, 협력 업체와 연락이 원활하지 못해 제작이 지연됨에 따라 배송이 지연 된 것은 부인할 수 없는 사실이지만,

이러한 사유를 배송 지연 문의 당시 해당 내용을 신청인에게 안내하였으며, 요청에 따라 제작 과정 및 배송 전 쇼핑백의 상태를 사진으로 전달하여 확인한 후 배송하였다.

이후 쇼핑백을 수령한 신청인은 하자를 사유로 전액 환불을 요청하였지만, 이미 쇼핑백 일부를 사용한 상태이고, 신청인이 요청하는 ‘사용할 수 있는 여유분의 쇼핑백’은 제공이 불가하며 쇼핑백 전량을 회수하여 검수 후 하자가 있는 쇼핑백에 대해서만 환불이 가능하다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

조정부로 제출된 사진에 의하면 피신청인이 신청인에게 납품한 이 사건 쇼핑백에 인쇄된 글자의 잉크가 번져 있으므로 신청인이 이를 상품으로 사용하기 곤란한 사정이 인정되고, 이 사건 쇼핑백에는 신청인이 운영하는 성형외과 로고가 새겨져 있으므로 신청인이 아닌 다른 사람은 이를 사용할 수 없어 상품가치가 없거나 매우 낮음이 인정된다.

한편, 신청인과 피신청인 사이의 이 사건 쇼핑백 관련 분쟁은 신청인과 피신청인 사이에 체결된 쇼핑백 구매계약의 내용, 계약의 이행과정 및 쇼핑백의 하자 내용 등을 기준으로 민법 등 관련 법령의 일반원칙에 따라 해결하여야 하는바, 민법 제581조 제1항은 “매매의 목적물을 종류로 지정한 경우에도 그 후 특정된 목적물에 하자가 있는 때에는 전조의 규정을 준용한다.”고, 같은 법 제580조 제1항은 “매매의 목적물에 하자가 있는 때에는 제575조 제1항의 규정을 준용한다.(이하 생략)”고, 같은 법 제575조 제1항은 “매매의 목적물이 지상권, 지역권, 전세권, 질권 또는 유치권의 목적이 된 경우에 매수인이 이를 알지 못한 때에는 이로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 경우에 한하여 매수인은 계약을 해제할 수 있다.(이하 생략)”고 각 규정하고 있다. 또한, 앞서 본 바와 같이, 이 사건 쇼핑백에 인쇄된 글자의 잉크가 번져 있어 신청인이 이를 상품으로 사용하기 곤란하므로, 이로 인하여 신청인과 피신청인 사이의 이 사건 쇼핑백 구매계약은 그 목적을 달성할 수 없음이 인정된다.

신청인은 이 사건 조정신청 전부터 피신청인에게 이 사건 쇼핑백 대금으로 결제한 대금 765,000원의 환불을 주장하였는바, 이것은 신청인과 피신청인 사이의 이 사건 쇼핑백에 대한 구매계약의 해제에 해당하고, 민법 제548조 제1항은 “당사자 일방이 계약을 해제한 때에는 각 당사자는 그 상대방에 대하여 원상회복의 의무가 있다.(이하 생략)”고 규정하고 있으므로, 피신청인은 신청인에게 신청인으로부터 지급받은 이 사건 쇼핑백 대금 765,000원을 반환할 의무가 있다.

다른 한편, 피신청인은 신청인으로부터 이 사건 쇼핑백을 전부 돌려받아 이를 검수한 뒤 불량제품에 한하여 그 대금을 환불하겠다고 주장하고 있으나, ① 제출된 사진만으로도 이 사건 쇼핑백에 인쇄된 글자의 잉크가 번져 있어 신청인이 이를 상품으로 사용하기 곤란한 점이 인정되고, ② 이 사건 쇼핑백

에는 신청인이 운영하는 성형외과 로고가 새겨져 있으므로 신청인이 아닌 다른 사람은 이를 사용할 수 없거나 곤란하여 상품가치가 없거나 매우 낮고, 따라서 피신청인이 신청인으로부터 이 사건 쇼핑백을 돌려받을 경제적 이익도 인정하기 어렵다(나아가 신청인은 피신청인으로부터 위 대금 765,000원을 반환받으면 나머지 이 사건 쇼핑백을 돌려주겠다고 한다).

나. 조정결정

피신청인은 신청인에게 대금 765,000원을 지급한다.

4. 처리결과

조정안 불수락



1. 사건 개요

신청인은 종합몰을 운영하는 통신판매업자이고, 피신청인은 해당 종합몰에 입점하여 제품을 판매하는 판매자이다. 2022. 2. 14. 구매자는 신청인의 종합몰에서 피신청인이 판매하고 있는 유아용 식탁의자를 860,000원에 구매하였고, 피신청인은 주문내역을 확인 후 구매자에게 발송처리 하였다.

이후 구매자는 수령한 제품을 조립하는 과정에서 부품 도색 불량 등을 발견하여 신청인에게 환불을 요청하였고, 신청인은 피신청인에게 이를 전달하였으나, 피신청인은 조립 흔적이 있기 때문에 환불은 불가하며 하자가 있는 부품에 대해 교환이 가능하다고 답변하였지만, 신청인이 구매자에게 먼저 대금을 환불한 후 피신청인에게 제품 회수를 요청하여 분쟁이 발생하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 종합몰을 운영하는 통신판매업자로서, 피신청인에게 제품 하자를 이유로 한 구매자의 환불 요청 의사를 전달하였으나, 피신청인은 이를 거절하였다. 하지만 관련 법률에 따라 신청인은 구매자의 환불 요청을 거부할 수 없어 구매자에게 구매 대금을 환불하였고, 이에 따라 피신청인에게 제품 회수 및 환불을 요청하였다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 신청인의 종합몰에 입점하여 제품을 판매하는 판매자로서, 구매자에게 유아용 식탁 의자를 판매하였지만, 도색 불량 등을 이유로 한 구매자의 전액 환불 요청에 대하여, 피신청인은 전액 환불은 어렵고, 하자 있는 부품들에 대한 교환만 가능하며, 당시 품질 상태임을 이유로 교환까지는 일정 시간이 소요된다고 답변하였다.

그러나 구매자가 신청인에게 전액 환불을 재요청하여, 신청인은 구매일로부터 약 2개월 후 구매자에게 구매 대금 전액을 환불하고 피신청인에게 제품 회수를 요청하였으나, 피신청인은 구매자가 이미 의자를 조립한 흔적이 남아 있어 제품 회수는 어려우며 부품 교환만 가능한 바, 신청인의 요청을 수용하기 어렵다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘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.”고 각 규정하고 있는 바, 이에 의하면 신청 외 고객의 환불 요구는 정당한 청약철회에 해당하고 이로 인해 피신청인은 구매 대금을 환불할 의무가 있다.

피신청인이 관련 법률의 내용을 제대로 숙지하지 못한 상황에서 신청인이 소비자의 피해 회복을 신속하게 도모하기 위해 선제적으로 환불조치를 취한 행위는 적법하고 적절하다. 그러므로 피신청인은 신청인에게 신청인이 이행한 환불조치와 관련된 정산금을 지급하여야 한다.

나. 조정결정

피신청인은 신청인에게 정산금 860,000원을 지급한다.

4. 처리결과

조정안 수락



1. 사건 개요

신청인은 종합몰을 운영하는 통신판매업자이고, 피신청인은 해당 종합몰에 입점하여 제품을 판매하는 판매자이다. 2022. 2. 13. 구매자는 신청인의 종합몰에서 피신청인이 판매하고 있는 침대를 1,549,595원에 구매하였고, 피신청인은 구매자가 구입한 상품 구성 중 침대 헤드 부분의 재고가 소진되어 헤드 부분을 제외한 나머지 매트리스, 프레임을 선 배송하고, 2022. 4. 8. 추가 배송을 안내한 후 구매자의 동의를 받아 배송을 진행하였다.

이후 수입 협력 업체로부터 재입고 일정이 불명확해짐에 따라, 피신청인은 안내했던 일정보다 늦게 배송됨을 신청인에게 전달하여 구매자에게 이를 안내하도록 하였으나, 2022. 4. 8. 피신청인의 귀책을 이유로, 구매자는 배송된 제품의 전체 수거와 환불을 요청하였고, 이후 두 차례 더 환불을 요청하였지만, 피신청인은 2022. 4. 28. 구매자에게 헤드를 배송하였다.

구매자는 이미 예정된 일정에 배송되지 않았으며 여러 차례 신청인에게 환불을 요청한 상황임을 이유로 신청인에게 수취 거부 및 전액 환불을 재요청하였고, 이에 따라 신청인은 2022. 5. 9. 구매자에게 구매 대금 전액 및 환불 지연 배상금 14,647원을 지급하였으며, 피신청인에게 제품 수거를 요청하였으나 피신청인은 이를 거절하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 종합몰을 운영하는 통신판매업자로서, 배송 지연 등을 이유로 한 구매자의 환불 요청에 따라, 전액 환불 및 환불 지연 배상금을 선제 지급한 후 피신청인에게 제품 회수를 요청하였으나, 피신청인이 이를 수용하지 않아 현재 제품은 구매자가 보관하고 있는 상태이다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 신청인의 종합몰에 입점하여 제품을 판매하는 판매자로서, 구매자에게 침대 프레임, 매트리스, 헤드를 판매하였지만 헤드 부분의 재고가 없어 구매자에게 배송 지연 및 배송 가능일자를 안내한 후 동의를 얻었다. 그러나 협력 수입사로부터 입고일을 예상할 수 없다는 답변을 받아 구매자에게 재안내하였지만, 구매자는 신청인에게 환불을 요청하였고, 신청인은 임의로 구매 대금 전액과

환불 지연 배상금을 지급하였다.

배송이 지연된 것은 사실이나 구매자에게 안내 후 동의 하에 진행 된 것이고, 이미 구매자의 집에 침대가 설치되어 사용한지 일정 기간이 지났으며, 헤드 미발송은 재고 없음에 따른 것으로서 피신청인의 귀책 사유가 아니라고 생각되어 구매자와 신청인의 환불 요청은 수용할 수 없다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘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.”고 각 규정하고 있는 바, 이에 의하면 중요한 제품 일부의 배송이 거의 2달 째 지연되고 있는 상황에서 정확한 배송일 마저 확정되지 않은 점을 고려해 본다면, 신청 외 고객의 환불 요구는 정당한 청약철회에 해당하고 이로 인해 피신청인은 구입 대금을 환불할 의무가 있다.

피신청인이 관련 법률의 내용을 제대로 숙지하지 못한 상황에서 신청인이 소비자의 피해 회복을 신속하게 도모하기 위해 선제적으로 환불조치를 취한 행위는 적법하고 적절하다. 그러므로 피신청인은 신청인이 이행한 환불조치와 관련된 정산금을 지급하여야 한다.

나. 조정결정

피신청인은 신청인에게 정산금(제품 구매가 전액 1,549,595원)과 환불지연 이자배상금(14,647 원)을 지급한다.

4. 처리결과

조정안 수락



1. 사건 개요

피신청인은 2022. 7. 1. 13:15경 명품 오픈마켓을 통해 신청인이 판매중인 명품 아동복을 138,500원에 주문하였다. 신청인은 주문 건을 확인하고 피신청인에게 당일 발송하였으나 해당 의류의 정상 가격인 585,650원으로 기재한 것이 아님을 인지하여 2022. 7. 1. 15:05, 피신청인에게 가격 오기재를 사유로 취소를 요청하고 배송 중지를 진행하였다.

그러나 배송 중지가 누락되었고 신청인은 2022. 7. 2. 피신청인에게 위 물품이 배송되어졌음을 확인하고 아동복 반환을 요청하였으나 피신청인은 이미 아동복을 입고, 해당 아동복의 판매가가 다른 사이트보다 높은 가격에 판매중임에 따라 구매자가 구매한 가격과 타 사이트 가격의 차액 정도인 10만원을 추가로 결제하겠다고 답변하였지만 신청인은 피신청인의 의견을 수용할 수 없어 다시 아동복 반환을 요청하였으나, 피신청인은 반환을 거부하며 분쟁이 발생하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 피신청인에게 아동복 판매 후 배송 접수가 진행된 시점에서 아동복의 가격을 잘못 표기하여 등록한 것을 알게 되었다. 이에 피신청인에게 가격 오기재를 사유로 취소 요청을 문자와 유선으로 안내하고 배송 접수 취소를 진행하였지만 취소가 누락되었고 피신청인에게 배송이 완료되었다.

이후 아동복 반환을 피신청인에게 요청하였지만 피신청인은 이에 응하지 않고 타 사이트 가격과 비교 후 100,000원 추가 결제가 가능하다 이야기 하였으나 정상가격에 못 미치는 금액으로 수용할 수 없고 피신청인이 주장하는 타 사이트 가격은 신청인이 판매하는 아동복보다 더 작은 사이즈였기 때문에 저렴한 것이며 본 사건의 아동복을 구매한 다른 구매자 2명은 신청인의 반환 요청에 따라 반환이 완료되었다.

이에 피신청인이 해당 아동복을 반환하거나 혹은 도의적 책임을 하고자 실제 차액 금액인 447,150원에서 할인된 추가금액 300,000원 결제를 요청한다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 2022. 7. 1. 신청인이 판매하는 명품 아동복을 구매하였고 구매 직후 가격 표기 오기재로 인한 일방적 주문 취소 요청을 받았다. 피신청인은 취소 요청에 응하지 않았고 신청인은 300,000원 추가 결제를 제시하였다.

이에 피신청인은 신청인이 판매글을 작성하는 과정에서 가격을 정확하게 기재하였더라면 발생하지 않았을 문제로 일방적인 주문 취소 및 추가 결제를 요청하는 것은 부당하다고 생각되며 타 사이트에 비해 높은 가격으로 판매중임에 따라 추가 결제 금액으로는 100,000원에서 150,000원이 적당하다고 생각된다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘전자상거래법’) 제14조 제1항은 “통신판매업자는 소비자로부터 재화 등의 거래에 관한 청약의 받은 경우 청약의 의사표시의 수신 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 신속하게 통지하여야 한다.”고 규정하고 있습니다. 피신청인은 신청인이 운영하는 사이트를 통하여 아동복을 주문하였고 이를 확인하는 통지를 하였으므로 피신청인과 신청인 사이에는 위 아동복의 매매에 관한 계약이 성립한 것으로 볼 수 있다.

「민법」 제109조 제1항에서는 “의사표시는 법률행위의 중요 부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있다. 그러나 그 착오가 표의자의 중대한 과실로 인한 때에는 취소하지 못한다.”고 정하고 있다. 계약의 당사자가 위 규정에 따라 계약을 취소하려면 계약의 중요부분에 착오가 있어야 하고, 그 착오가 계약을 취소하려는 사람의 중대한 과실로 인한 것이어서는 안 된다. 따라서 이 사건에서 신청인이 계약을 취소할 수 있는지의 여부는 아동복의 가격을 잘못 표시한 것이 법률행위 내용의 중요 부분에 해당하는지의 여부, 그와 같은 착오가 생긴데 대하여 신청인에게 중대한 과실이 있는지의 여부에 따라 결정된다.

인터넷을 통한 거래에서는 가격이 구매의사를 결정하는데 중요한 요소로 작용한다. 특히 전자 거래는 한 판매자가 다수의 구매자와 동시에 계약을 체결할 수 있으므로 가격이 잘못 기재되는 경우 매도인이 아무리 빨리 오류를 알아차리고 판매중단 조치를 취한다고 하더라도 구매자의 계약체결을 막을 수 없는 상황이 종종 발생할 수 있다.

이러한 점을 고려해 볼 때 이 사건에서 아동복의 가격을 잘못 표시한 것은 법률행위 내용의 중요 부분에 해당한다고 할 수 있다. 그러면 이러한 오류가 생긴데 신청인에게 중대한 과실이 있다고 할 수 있는지에 대하여 살펴볼 때, 신청인이 즉시 이를 발견하고 시정한 것으로 이를 중대한 과실로 보기는 어렵다.

이와 같이 볼 때 신청인의 가격오기로 인한 이 사건 분쟁에 관하여 신청인이 매매계약을 취소하고, 그에 따른 환불처리를 진행할 수도 있을 것이나, 피신청인이 아동복을 이미 착용하여 취소시 원물 반환이 어려운 점, 피신청인이 느꼈을 정신적인 피해에 대한 보상 등 종합적으로 고려해 볼 때 피신청인이 신청인에게 추가 금액을 지급하는 것으로 결정한다.

나. 조정결정

피신청인은 신청인에게 20만원을 추가 지급하라.

4. 처리결과

조정안 수락



1. 사건 개요

신청인은 2022. 9. 19. 피신청인이 중고거래 플랫폼을 통해 ‘1번 사용하여 거의 새 것과 같은 중고 명품 가방’이라고 기재하여 7,950,000원에 판매중인 중고 명품가방을 구매하고자 문의를 하였다.

이후 피신청인은 먼저 연락 온 구매자에게 판매할 예정이라고 답변하였지만 신청인은 해당 가방을 구매하고자 추가로 150,000원을 지급하겠다고 제안하였고 피신청인이 이에 동의하여 총 8,100,000원으로 구매하였으며 신청인은 구매 후 정품 확인을 거치겠다고 피신청인에게 전달하였다.

신청인은 해당 가방을 받아 정품 및 상태 확인 등을 위해 전문 업체에 의뢰하였고 업체에서는 새 상품 수준이라 볼 수 없으며 스크래치, 마모, 가죽이 닳아있는 등 하자가 있다는 답변을 받아 피신청인에게 해당 내용을 전달하였고, 피신청인은 몰랐던 하자이기 때문에 전액 환불을 해주겠다고 택배를 통해 반환해달라고 요청하였다.

이에 신청인은 직접 만나 환불하겠다고 답변하였으나, 이 후 피신청인이 태도를 바꾸어 환불 의무가 없다고 주장하며 신청인의 요청을 거부하여 분쟁이 발생하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 2022. 9. 19. ‘1번 사용하여 거의 새 것과 같은 중고 명품 가방’이라는 판매글을 보고 구매하고자 피신청인이 판매글에 기재한 금액에 150,000원을 추가 지급을 제안하여 거래를 진행하였다.

해당 가방의 가격은 정가 5,230,000원에 2,800,000원 상당의 프리미엄 가격 등이 더해진 것으로 신청인은 구매 후 정품 여부 등을 확인하기 위해 감정 업체에 문의하였고 하자가 발견되어 예약금 100,000원을 제외한 나머지 대금 8,000,000원 환불을 요청하였다.

이에 피신청인은 택배를 통한 반환을 제안하였고, 신청인은 대금이 피신청인에게 있고 금액이 커서 직접 만나 환불 절차를 진행하고자 하였지만 이후 피신청인이 변심하여 환불 의무가 없다고 주장하며 반품을 거부하였다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 신청인의 기스, 마모 등의 하자를 사유로 환불을 요청 받았을 때 신청인의 제안대로 예약금을 제외한 나머지 금액을 환불할 의사가 있어 택배를 통한 환불 절차 진행을 요청하였으나 신청인은 계속해서 직접 만나 환불 절차를 이행하기를 원하였다.

하지만 피신청인은 직접 만나 진행할 수 있는 시간적 여유가 없는 상황에서 신청인의 일방적인 요청을 수용할 수 없기에 환불 요청을 거부하였다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

하자란 매매목적물이 거래통념상 기대되는 객관적 성질, 성능을 결여하거나 당사자가 예정 또는 보증한 성질을 결여한 경우를 가리키는 바(대법원 2000. 1. 18. 선고 98다18506 판결), 신청인이 피신청인에게 카카오톡 메시지로 보낸 사진에 의하면 가방 안쪽과 모서리 부분 등에 흠집과 마모를 관찰할 수 있고, 피신청인이 제품의 상태에 대해 “거의 새 상품 수준”이라고 명시한 점 등에 비추어 보면 매매목적물에 하자를 인정할 수 있다. 「민법」 제581조 제1항, 제575조 제1항에 의하면 매매 목적물에 하자가 있는 경우에 매수인은 그 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 때에는 계약을 해제할 수 있고, 계약의 목적을 달성할 수 없는 정도에 이르지 아니한 때에는 손해배상만을 청구할 수 있을 뿐이다. 이 사건 매매목적물인 가방에 존재하는 하자는 그 흠집의 위치와 마모의 정도 등에 비추어 볼 때 계약의 목적을 달성할 수 없는 정도에는 이르지 아니하므로 신청인의 환불 요구에 따라 계약이 해제되었다고 볼 수는 없다.

신청인은 피신청인이 먼저 환불을 해 주겠다고 했으므로 계약이 합의 해제되었다고 주장한다. 계약의 합의해제가 성립하기 위해서는 쌍방 당사자의 표시행위에 나타난 의사 내용이 객관적으로 일치하여야 하므로 계약당사자 일방이 계약 해제에 관한 조건을 제시한 경우 조건에 관한 합의까지 이루어져야 한다(대법원 2018. 12. 27. 선고 2016다274270, 274287 판결). 이 사건에서 피신청인이 신청인에게 ‘환불은 해드리니’라는 취지의 카카오톡 메시지를 보낸 점은 인정되나, 당시 피신청인이 요구한 원상회복 방법 등에 관해 의사의 합치가 이루어지지 아니하였으므로 위 메시지만으로 계약이 합의해제 되었다고 인정할 수도 없다.

매매목적물의 하자로 인한 담보책임은 법정 무과실책임으로서 매도인의 과실 여부를 불문하나, 매수인이 하자를 알았거나 과실로 인하여 이를 알지 못하였음을 매도인이 입증한 때에는 책임을 부담하지 아니한다(「민법」 제580조 제1항 단서). 미관을 중요시하는 명품 가방 중고 거래의 특성상 사용 흔적이나 흠집의 정도 등 제품의 상세한 상태에 따라 시장가치에 상당한 차이가 있을 것임은 인정할

수 있다. 그러나 이 사건에서 신청인은 피신청인과 직접 만나 매매목적물인 가방을 건네받았으므로 육안으로 관찰할 수 있는 흠집이나 마모 등에 대해서는 당시 신청인이 이를 확인할 기회가 있었다고 볼 여지가 있다.

이상과 같은 판단에 기초하고, 감정적이고 소모적인 다툼으로 인한 시간과 비용의 낭비를 막고 분쟁을 원만히 해결하고자 하는 당사자들의 의사를 고려하여 주문과 같은 내용으로 합의할 것을 권고한다.

나. 조정결정

신청인이 2022. 9. 19. 경 피신청인으로부터 구매한 중고 명품 가방의 소유권은 신청인에게 귀속하고 피신청인은 약속한 날까지 신청인의 계좌로 금 200,000원을 지급한다. 또한 신청인과 피신청인은 이 사건 매매계약에 관하여 향후 만·형사를 비롯한 어떠한 절차로도 일체의 이익을 제기하지 아니한다.

4. 처리결과

조정안 수락



1. 사건 개요

신청인은 중고거래 플랫폼 내 중고 게임기 컨트롤러를 판매하는 게시글을 작성하였고, 피신청인은 2022. 9. 25. 거래 의사를 밝혀 플랫폼 안전 결제를 통해 130,000원에 택배를 통해 물품을 발송하였다.

그러나 택배를 수령한 피신청인은 게임기 컨트롤러 하단 볼트에 녹이 슬어있음을 확인하고 침수 등의 여부를 확인하고자 컨트롤러 내부를 분해하였고 내부에도 녹이 슬어있음을 확인하여 신청인에게 전액 환불을 요청하였다.

이후 피신청인은 신청인에게 택배를 통해 물품을 반환하였고 신청인은 수령 후 확인하는 과정에서 컨트롤러가 작동하지 않음을 확인하여 피신청인이 내부 분해하는 과정에서 고장 난 것으로 생각되어 환불이 불가하다고 답변하여 분쟁이 발생하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 중고거래 플랫폼을 통해 피신청인에게 중고 게임기 컨트롤러를 판매하기 전 작동이 되는 지 여부를 확인하고 이상이 없어 포장 후 택배를 통해 피신청인에게 전달하였다. 최초 피신청인은 외관상 녹이 슬어있음을 사유로 환불을 요청하였고 이에 신청인은 문제가 없을 것으로 생각되어 환불요청을 수락한 것이었으나 피신청인이 신청인에게 전달한 사진 중 내부를 임의로 분해한 사진을 보내어 반환되어진 게임기 컨트롤러의 작동 여부를 확인하였다.

그러나 반환 받은 게임기 컨트롤러는 작동하지 않았고, 피신청인이 보유하고 있던 당시 이를 임의로 분해하는 과정 또는 부품 일부를 교체하였거나 반품 과정에서 완충재를 제대로 포장하지 않아 파손되는 등 피신청인 과실로 인하여 작동이 되지 않는다고 생각하였고 고장난 게임기 컨트롤러의 수리 의뢰 결과 수리 비용은 38,000원이 발생한다고 답변 받았다.

그러므로 신청인은 피신청인이 수리비용 전액을 부담 할 경우 매매대금 전액 환불이 가능하다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 중고거래 플랫폼을 통해 게임기 컨트롤러를 구매하였고 택배를 통해 수령하였다. 수령 당시 컨트롤러 하단 볼트 부분에 녹이 슬어있음을 확인하여 침수가 의심되는 바, 내부 분해를 진행하였고 내부에도 녹이 슬어있어 사용할 수 없다고 판단되어 신청인에게 반품 및 환불을 요청하였다.

그러나 반환 받은 물품을 수령한 신청인은 게임기 컨트롤러가 작동하지 않는다고 그 사유로 피신청인이 내부를 분해하여 발생한 문제라고 주장하였다. 해당 게임기 컨트롤러는 커스텀 제품으로 분해해서 사용이 가능한 제품이며 작동하지 않는 것에 대해 신청인이 주장하는 수리비 전액은 부담할 수 없지만 도의적 책임으로 수리비 10,000원은 부담할 수 있다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

제출된 사진에 의하면 피신청인이 신청인에게 발송한 이 사건 물품에 녹이 있는 하자는 인정할 수 있으나 게임기 컨트롤러라는 중고물품이었던 점을 고려하면 이와 같은 녹이 있다는 이유만으로 물품의 기능에 하자가 인정된다고 보기 어렵고 피신청인은 분해를 하기 이전에 물품의 작동여부에 대한 확인을 하지 아니하였다. 반면에 신청인은 위 물품을 반환받은 즉시 이를 동영상으로 촬영하여 물품이 제대로 작동이 되지 않음을 확인하여 피신청인이 분해과정에서 본인의 귀책사유로 고장을 일으켰을 가능성이 있음을 이유로 그 손해의 배상을 주장하였다.

계약의 해제는 계약이 체결되어 효력이 발생한 후 그 계약의 효력을 소급적으로 소멸시키는 것을 말하는데 해제권은 당사자의 약정에 의하여 발생하는 경우와 법률 규정에 의해 발생하는 경우가 있다.

또한 유효하게 성립한 계약을 당사자의 합의로써 실효시키는 합의해제가 있는데 이는 새로운 계약으로 원상회복시 이자지급의무는 부담하지 않는다.

피신청인은 불완전이행을 이유로 하여 매매계약을 해제하였다고 볼 수 있는지 여부에 대하여 물품에 녹이 있다는 외관상의 하자는 중고물품임을 고려하더라도 일반적으로 용인할 수 있는 수준을 넘었는지가 문제되는데 사진상으로는 확실하지 아니하고 또한 녹이 있는 하자가 컨트롤러 본연의 기능에 하자가 있는지 여부는 확인되지 않는다.

신청인과 피신청인 양 당사자가 매매계약을 합의해지하기로 하였다고 볼 수 있는지에 대하여는 피신청인이 녹이 있음을 이유로 하여 환불요청을 하였고 신청인이 이를 수용하여 물품을 반환받았으므로 이 사건 물품의 매매계약은 합의해제 되었다고 볼 수 있다.

따라서 신청인은 이 사건 물품을 반환받음과 동시에 피신청인이 대금을 반환받을 수 있도록 협조하여야 한다.

다만 신청인은 이 사건 물품을 반환받는 과정에서 물품이 작동하지 않는 하자를 발견하였고 이에 대하여 피신청인이 단독으로 물품을 분해하는 행위로 인하여 작동불능이라는 새로운 하자가 발생하였다고 하며 피신청인이 이에 대한 손해의 배상을 할 것을 주장한다.

신청인의 손해배상청구는 이 사건 물품의 매매대금 반환과는 별개의 청구로 볼 수 있으나 동일한 물품의 매매과정에서 발생한 분쟁이므로 동일한 사건으로 처리하여 분쟁을 조정함이 타당하다.

작동불능의 하자는 매매계약의 이행과정에서 누구의 귀책사유로 발생한 하자인지 명백히 밝혀지지 아니한 상황임을 고려하여 작동불능에 대한 수리비 상당액의 손해를 일방에게 부담시키는 것보다는 쌍방이 양보하는 것이 분쟁해결에 적합한 것으로 보이지만, 신청인은 동영상 촬영과정에서 반환받은 물품이 작동하지 않음을 확인한 점 및 피신청인이 단독으로 위 물품을 분해한 점 등을 고려하여 주문과 같은 내용으로 합의할 것을 권고하기로 한다.

나. 조정결정

1. 신청인 및 피신청인은 이 사건 물품에 대한 매매계약을 해제하기로 한다.
2. 피신청인은 신청인에게 이 사건 물품에 대한 수리비용으로 금 30,000원을 즉시 지급하고, 신청인은 위 금액을 지급받는 동시에 위 물품에 대한 중고거래 플랫폼 안전결제에 보관되어 있는 매매대금 130,000원을 신청인이 반환받을 수 있도록 협조한다.

4. 처리결과

조정안 수락



1. 사건 개요

신청인은 2022. 11. 4. 중고거래 플랫폼을 통해 피신청인이 판매하는 중고 컴퓨터 그래픽 카드를 240,000원에 구매하였고 택배를 통해 수령하였다. 수령 후 확인하는 과정에서 그래픽 카드가 파손되어있음을 확인하였고 피신청인에게 파손에 따른 하자로 반품 및 환불 요청하였다.

그러나 피신청인은 택배 박스 외관이 파손되어있지 않음에도 그래픽 카드 파손을 주장하는 것은 이해할 수 없으며 신청인이 거래 당시 택배 파손면책에 동의하였기 때문에 환불 요청을 수용할 수 없다고 답변하여 분쟁이 발생하였다.

2. 양 당사자 주장

가. 신청인 주장

신청인은 2022. 11. 4. 중고거래 플랫폼을 통해 피신청인이 판매하는 중고 그래픽 카드를 구매하였다. 택배를 통해 수령한 그래픽 카드는 파손 방지를 위한 에어캡이 얇게 포장되어 있었으며 수령한 그래픽 카드의 기판이 파손되어있음을 확인하였다. 이후 신청인이 수리 가능 여부를 알아본 결과 A/S가 되지 않음을 확인하였고 이에 사용할 수 없다고 판단하였다.

또한 피신청인이 주장하는 ‘택배 파손면책 동의’는 신청인이 하는 것이 아닌 피신청인이 택배 접수 과정에서 동의한 것으로 하자 있는 그래픽을 사용할 수 없음에 따라 피신청인에게 전액 환불을 요청한다.

나. 피신청인 주장

피신청인은 신청인에게 그래픽 카드를 발송하기 전 상태 검수 후 사진 촬영을 하여 신청인에게 전달하였고 택배를 통한 거래에 동의하였기 때문에 ‘택배 파손 면책’에 동의한 것으로 간주하여 거래를 진행하였다. 또한 신청인이 파손에 따른 하자를 주장함에 있어 배송 중 파손 여부를 확인하기 위해 택배사에 문의하였고 택배사측은 박스 손상 등이 없기에 배송 중 파손이 아니라는 답변을 받았다.

이에 신청인이 주장하는 전액 환불은 불가하며 신청인과 피신청인이 각각 50%씩 부담하는 것을 제안한다.

3. 조정부 판단

가. 관련 법률 및 조정부 의견

당사자들의 주장과 제출증거를 볼 때, 피신청인이 물품을 발송할 당시까지의 하자 여부, 신청인이 물품을 수령한 이후의 하자 여부에 대하여 전문가의 감정이 이루어진다 하더라도 하자 발생 원인이 어느 당사자의 책임영역 하에 발생한 것인지 확인하기 어렵다고 판단된다.

민법 제568조에 따르면 매도인은 매수인에 대하여 매매의 목적이 된 권리를 이전하여야 하고, 매수인은 매도인에게 그 대금을 지급하여야 한다. 또한 매매 목적물에 하자가 있는 경우 동법 제580조 또는 제393조에 따라 매수인은 손해배상 청구권이나 매매계약 해제권을 행사할 수 있다. 이에 따라 매수인인 신청인은 매도인인 피신청인을 상대로 매매 목적물 하자를 이유로 매매계약을 해제한 뒤 이미 지급한 대금의 반환을 구하거나 또는 이를 해제하지 않고 수리비 등의 손해배상을 청구할 수 있다.

위험부담 측면에서 판단해볼 때 민법 제537조에 따라 쌍무계약인 매매계약에서는 당사자 일방의 채무가 양 당사자 모두의 책임이 없는 사유로 이행할 수 없게 된 때에는 채무자가 위험을 부담한다. 따라서 물품이 양 당사자의 책임 없는 사유에 기하여 발생하였다고 가정하면 그 위험 부담의 책임은 매도인인 피신청인이 부담하는 것이 원칙이라고 할 것이다.

가사 배송 과정에서 택배사의 과실로 이 사건 하자가 발생한 것이라고 가정하더라도 이는 마찬가지로, 다만 피신청인은 면책 등의 약정이 있다면 택배사에 대해 과실을 주장 입증하여 책임을 물을 수 없다고 할 것이다.

본 사안에서 물품의 하자는 매매 계약의 목적을 달성할 수 없다고 인정되며 이는 계약해제 사유에 해당하고 그에 따라 매매대금을 반환할 의무를 부담한다고 할 수 있다.

다만, 본 사안에서 신청인인 구매자에게는 중고 그래픽 카드의 특성상 택배 운송과정에서 새상품과 같은 완벽한 완충장치를 설치하여 배송하기 어려워 파손 위험이 발생할 가능성이 있다는 것을 사회 통념상 전혀 예상할 수 없다고 할 수 없다 할 것이고 이러한 위험부담은 인식되어 지는 과실로 보여진다.

피신청인인 판매자에게는 중고물품의 특수한 상황을 고려하여 배송중 파손 위험에 대비한 완충 조치를 충분히 하지 않은 주의의무 위반에 대한 책임이 신청인에 비하여 더 있다고 판단되어 주문과 같은 내용으로 합의할 것을 권고한다.

나. 조정결정

1. 신청인 및 피신청인은 이 사건 물품에 대한 매매계약을 해제하기로 한다.
2. 피신청인은 신청인에게 이 사건 물품에 대한 반환비용으로 금 150,000원을 즉시 지급하고, 신청인은 위 금액을 지급받는 동시에 위 매매물품을 피신청인에게 반환하라.

4. 처리결과

조정안 수락

부록

1. 전자거래분쟁 예방수칙
2. SNS마켓 주의사항 카드뉴스
3. 개인 간 거래 분쟁예방 리플릿



온라인쇼핑, 이것만 주의하면 분쟁 예방! 구매자편



구매전 유의사항

- ☒ 판매자 정보 확인(실제 연락처, 정상영업 여부 등 확인)
- ☒ 쇼핑물 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 배송을 위한 배송지시 등의 행위를 시행한다.
- 2** 표시·광고한 거래조건을 성실히 이행한다.
- 3** 통신판매중개자의 경우, 통신판매 당사자가 아니라는 사실을 고지한다.
- 4** 청약철회 기간 및 기산점을 명확히 고지한다.
※ 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 증명한다.
- 6** 분쟁발생 시, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회의 도움을 받는다.

분쟁이 발생했다면?

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

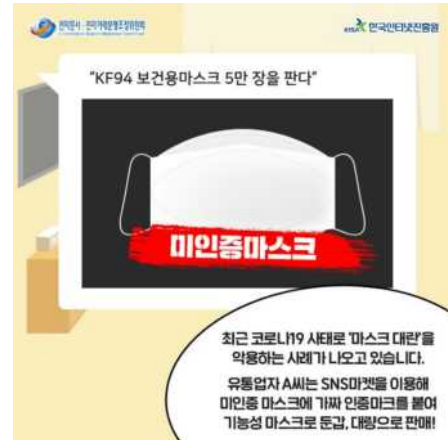


전자문서·전자거래분쟁조정위원회는

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



부록 _ SNS마켓 주의사항 카드뉴스



전자문서·전자거래등지원법
KISA 한국인터넷진흥원

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 •

전자문서·전자거래등지원법
KISA 한국인터넷진흥원

☑ 2. 교환·환불 규정 확인



수령후 7일 이내
환불이 가능



환불 제한은
불법



제품이 표시광고
내용과 다른 경우
30일 내 환불 가능

• 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 •

전자문서·전자거래등지원법
KISA 한국인터넷진흥원

☑ 3. 가격·거래조건 확인

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



• 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 •

전자문서·전자거래등지원법
KISA 한국인터넷진흥원

☑ 4. 카드결제 시 불이익 확인

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



• 여신전문금융업법 제19조 •

전자문서·전자거래등지원법
KISA 한국인터넷진흥원

☑ 5. 개인 간 거래 시(C2C) 주의사항 확인

통신판매 신고를 하지 않은 판매자와의 거래는
보호를 받을 수 없음

통신판매업신고증

성명 : 김민준
소속 : 서울특별시 강남구 테헤란로 123
대표자(명칭) : ABC
영수증 번호 : 123456789

• 통신판매업 신고 면제 기준에 대한 고시 제2조 •

분쟁이 발생했다면?
전자문서·전자거래분쟁조정위원회!!!

Tel 국번없이 118(ARS 5번)

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

전자문서·전자거래등지원법
KISA 한국인터넷진흥원



부록 _ 개인 간 거래 분쟁예방 리플릿



개인간거래 (C2C)

이것만 주의하면
분쟁 예방!

KISA 전자문서·전자거래분쟁조정위원회



#반품, 환불 등 거래조건에 대한 확인

상품, 거래조건에 관한 사항을 확인하여 분쟁 예방

KISA 전자문서·전자거래분쟁조정위원회



#물품 상태 확인

개인간 거래시 상품 품질 및 작동상태 등 물품 상태 재검토

KISA 전자문서·전자거래분쟁조정위원회



#안전한 안전결제 시스템 이용

비대면 거래시 안전결제(에스크로)를 이용한 결제시스템 이용

KISA 전자문서·전자거래분쟁조정위원회



#직거래 방식 거래

가능하면 직접 대면하여 상품 확인 후 거래

분쟁이 발생했다면?

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



과학기술정보통신부



한국인터넷진흥원



E-Commerce Mediation Committee
전자문서·전자거래분쟁조정위원회

2023년 전자거래분쟁조정 사례집

발 행 2023년 11월

발행처 과학기술정보통신부
전자문서·전자거래분쟁조정위원회
한국인터넷진흥원

디자인·제작 하라기획 Tel. (061) 332-1210

〈비매품〉

- 본 간행물은 과학기술정보통신부의 정보통신진흥기금으로 수행한 전자거래분쟁조정위원회 운영 사업의 결과입니다.
- 본 간행물의 내용을 발표할 때에는 반드시 한국인터넷진흥원 전자거래분쟁조정위원회 운영 사업의 결과임을 밝혀야 합니다.
- 본 간행물의 판권은 한국인터넷진흥원이 소유하고 있으며, 당 진흥원의 허가 없이 무단 전재 및 복사를 금합니다.