

EU의 소비자 ADR(대체적 분쟁해결제도) 지침(안) 소개

I. 서설

2011년 11월 EU 의회 및 이사회는 소비자 분쟁을 위한 온라인 분쟁해결 규정(이하 'EU 소비자 ODR 규정')¹⁾을 제안하고, 이와 함께 소비자의 분쟁해결 기능을 강화하기 위하여 소비자 분쟁 해결 관련 규정(EC) No 2006/2004 및 지침 2009/22/EC를 개정하는 유럽의회 및 이사회 지침안(이하 'EU 소비자 ADR 관련 지침')²⁾을 제안하였다. 이하에서는 EU 소비자 ADR 지침(안)의 제안 배경, 특징, 주요 내용을 간단하게 소개하고자 한다.

II. 제안의 배경

EU 소비자 가운데 2010년 기준 약 20% 정도가 물품 및 서비스를 구입할 때 문제를 겪는 것으로 나타났다. EU의 경우 법률로 보장하는 소비자 보호 수준은 일반적으로 높지만, 소비자에게 발생하는 문제가 미해결 상태로 남는 경우가 많은 것으로 나타나고 있다.³⁾

EU의 경우 전통적인 사법적인 수단⁴⁾을 통한 분쟁해결 외에 대체적 분쟁해결 기관(이하 'ADR 기관')을 통하여 소비자와 기업들은 분쟁을 해결할 수 있다.⁵⁾ 또한, 집행위원회는 소비자

- 1) Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR), SEC(2011) 1408 and SEC(2011) 1409. EU 소비자 ODR 규정(안)에 대해서는 최신외국법제정보(한국법제연구원) 2012년 제7호에 소개되었다.
- 2) Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on alternative dispute resolution for consumer dispute and amending Regulation(EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC(Directive on consumer ADR), SEC(2011) 1408 final and SEC(2011) 1409 final. EU 소비자 ADR 지침(안)에 대한 소개는 추후에 별도로 게재하기로 한다.
- 3) 물품이나 서비스 구입 문제로 인하여 유럽 소비자가 부담하는 손실은 EU GDP의 0.4%로 추산된다.
- 4) 예를 들어, EU 소액 청구 절차 규정(Regulation No 861/2007 establishing a European Small Claims Procedure).
- 5) ADR 기관(중재인, 조정인, 옵무즈맨, 고발위원회 등)을 통하여 당사자 간에 발생하는 분쟁을 법정 밖에서 해결한다.

ADR 관련 권고 2건⁶⁾을 채택하고, ADR을 처리하는 네트워크 2개(ECC-NET⁷⁾와 FIN-NET⁸⁾를 창설하였다. EU의 관련 분야 법률의 대부분이 ADR 관련 조항⁹⁾을 포함하고 있으며, 조정 지침(Mediation Directive)은 소비자 분쟁을 비롯하여 분쟁의 원만한 해결을 증진하고 있다.

그러나 이러한 노력에도 불구하고, 현황 분석 결과 적용범위의 격차, 소비자 및 기업의 인식 부족, ADR 절차의 불균형과 같은 주요 단점으로 인해 ADR 기능이 효율적으로 이루어지고 있지 못하고 있는 것으로 확인되었다. 또한, 이로 인해 역외 거래 시 언어 장벽, 비용 증가, 준거법 등의 문제가 초래되었다.

집행위원회는 이러한 문제를 고려하여 모든 소비자 분쟁해결 신청이 ADR 기관에 제출되고 역외 거래에서 발생하는 분쟁을 손쉽게 해결할 수 있는 ADR 관련 대책을 제안하기로 하였다.¹⁰⁾ 이에 소비자 ODR 규정(안)과 함께 국내 소매 시장의 기능을 개선하고, 특히 소비자 보호를 강화

하기 위한 노력의 일환으로 EU 소비자 ADR 지침을 개정하려는 것으로 보인다.

III. 특징

1. 모든 소비자 분쟁에 적용되는 ADR 절차

본 지침에 의거하여 회원국은 소비자와 거래업자 간에 물품의 판매나 서비스 공급에서 발생하는 일체의 분쟁을 온라인 수단을 비롯하여 ADR 기관에 제출하도록 한다. 지침은 소비자와 거래업자 간에 물품 판매나 서비스 공급으로 인하여 발생하는 분쟁을 포함한다. 소비자가 거래업자를 상대로 제출하는 고발뿐 아니라 거래업자가 소비자를 상대로 제출하는 고발도 여기에 포함된다. 지침은 분쟁 해결 기관의 개입을 통하여 소비자와 거래업자의 분쟁을 법정 밖에서 해

6) 법정 외 소비자 분쟁 해결 담당 기구의 적용 원칙에 관한 집행위원회 권고(Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes) 및 소비자 ADR 해결에 참여하는 법정 외 기구에 대한 원칙을 규정하는 집행위원회 권고(Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer ADR).

7) ECC-NET는 역외 분쟁 시 회원국의 관련 ADR 기관을 이용하는 소비자를 지원한다.

8) FIN-NET는 소비자와 금융 서비스 제공업자 간에 발생하는 역외 분쟁을 취급하는 ADR 제도로 구성된다.

9) 예들 들어, Directive No 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the Internal Market in electricity and Directive No 2009/73/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the Internal Market in natural gas; Directive No 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers; Directive No 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market('Directive on electronic commerce') 등.

10) Europe 2020 주요 사업 "유럽 디지털 어젠다", COM(2010) 245, p.13; 집행위원회 커뮤니케이션 "단일시장법", COM(2011) 206, p. 9.

결하는 방안을 모색하는 ADR 기관에 적용된다. 특히 소비자 고발 위원회나 중재, 조정 절차와 같이 중재 절차뿐 아니라 심판 성격의 비사법 절차에도 적용된다. 다만, 거래업자가 운영하는 소비자 고발 처리 시스템이나 거래업자가 분쟁 해결을 담당하는 자연인을 배타적으로 고용하는 분쟁 해결 기관에는 적용되지 않는다. 아울러 당사자의 직접 협상도 배제하고 있다.

2. ADR 관련 정보와 협력

분쟁이 발생하면 소비자는 본인의 분쟁을 처리할 수 있는 ADR 기관을 신속하게 파악할 수 있어야 한다. 이를 위해 본 지침은 거래업자가 제공하는 주요 상업 문서와 거래업자의 웹사이트에서 소비자가 관할 ADR 기관에 관한 정보를 확인할 수 있도록 보장하고 있다. 이에 덧붙여 거래업자는 소비자가 제기하는 고발과 관련하여 ADR을 이용하기로 약정하는지 소비자에게 알려야 한다. 이러한 의무는 거래업자가 ADR의 사용 빈도를 높이는 데 인센티브로 작용할 것이다. 본 제안에 의거하여 회원국은 역외 분쟁에 참여하는 소비자가 지원을 받을 수 있도록 해야 한다. 회원국은 현재 역외 분쟁 처리를 관할하는 ADR 기관에 대한 지침을 소비자에게 제공하는 기능을 수행하는 유럽 소비자 기수 네트워크(ECC-NET: European Consumer Centre Network) 센터에 업무 책임을 위임할 수 있다. 본 제안에 의거하여 ADR 기관은 특정 분야의 분쟁을 취급할 때 해당 분야에 속하는 ADR 기관 네트

워크의 회원이 되어야 한다. 이에 덧붙여 본 제안은 ADR 기관과 소비자 보호법 집행 권한이 위임되는 국내 당국의 협력을 장려한다. 본 제안은 관련 유럽연합 법률에 따라 기밀유지 및 개인정보 보호의 엄격한 보장에 대한 준수를 확보하는 규정을 포함하고 있다.

3. ADR 기관의 질(Quality of ADR entities)

본 지침의 목표는 ADR 기관이 공평성과 투명성, 유효성, 공정성에 관한 품질 원칙을 준수하도록 보장하는 데 있다. 이러한 원칙은 집행위원회 권고 2건에 규정되었다. 지침은 이러한 원칙에 구속력을 부여함으로써 ADR에 공평한 경쟁의 장을 조성하고, ADR 절차에 대한 소비자와 거래업자의 신뢰를 강화한다. ADR 기관의 투명성은 당사자가 ADR 절차에 참여하기 전에 현명한 결정을 내리는 데 필요한 일체의 정보를 제공받도록 보장하여야 한다. ADR 절차는 실효적이고 비용이나 기간, 복잡성과 같이 재판 절차와 관련된 결점을 해결하여야 한다. 본 제안은 이를 위해 90일 안에 분쟁을 해결하도록 의무화하고 있다. 또한, 전체 소비자가 ADR 절차를 이용할 수 있도록 무료 또는 소액에 이용할 수 있어야 한다고 규정하고 있다.

4. 감독(Monitoring)

ADR 기관이 기능을 제대로 수행하고 소비자

와 거래업자에게 양질의 서비스를 제공하려면 면밀한 감독이 필요하다. 각 회원국 관할 당국은 자국 영토에 설립되는 ADR 기관의 운영 감시를 담당한다. 관할 당국은 특히 ADR 기관이 통보하는 정보를 토대로 특정 ADR 기관이 본 제안에서 규정하는 품질 요건을 준수하는지 평가한다. 이에 덧붙여 관할 당국은 ADR 기관의 운영에 대한 정기 보고서를 발행한다. 집행위원회는 3년 간격으로 지침의 적용에 대해 유럽 의회 및 이사회에 보고서를 제출한다.

IV. 주요 내용

1. 전문(Whereas)의 주요 내용

전문(Whereas)의 주요 내용을 살펴보면, ① ADR은 소비자와 거래업자 간에 발생하는 분쟁에 대하여 간편하고 신속하며 저렴한 법정 밖 해결책을 제공한다. 소비자가 ADR의 잠재력을 충분히 활용하려면 모든 유형의 소비자 분쟁에 ADR이 이용되고 ADR 절차의 품질 수준은 균일하며 소비자와 거래업자가 해당 절차를 숙지한다. 아울러 ADR 기관은 역외 분쟁을 효과적으로 처리하여야 한다.

② 전자상거래 분야를 비롯하여 역내 시장에 대한 소비자의 신뢰를 강화하기 위해서는 유럽 연합 내부에서 제대로 작동하는 ADR이 발전해야 한다. 이러한 발전은 회원국 기존의 ADR 절차를 토대로 하고 자국의 법적 전통을 존중하여

야 한다.

③ 본 지침은 소비자와 거래업자 간에 이루어지는 물품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 계약 분쟁에 적용된다. 소비자가 거래업자를 상대로 제출하는 고발뿐 아니라 거래업자가 소비자를 상대로 제출하는 고발도 여기에 포함되어야 한다. 본 지침은 거래업자 간의 분쟁에는 적용되지 않는다. 단, 회원국이 해당 분쟁의 법정 외 해결 절차에 관한 규정을 채택 또는 유지하는 것을 배제하여서는 안 된다.

④ 본 지침은 특정 부문의 ADR 기관 설립을 장려하는 데 주안점을 두는 조항이 포함되는 유럽연합 입법에 적용되어야 한다. 관련 분야의 법률이 해당 기관의 설립을 의무화하는 경우, 본 지침은 해당 법률이 최소한 그에 상응하는 소비자 보호 수준을 보장하지 않는 경우에만 적용된다.

⑤ ADR 기관은 유럽연합뿐 아니라 회원국 안에서도 편차가 심하다. 본 지침은 상설 기관으로 설립되어 ADR 절차를 통한 분쟁 해결을 제공하는 모든 기관을 포함한다. 이를 벗어나 소비자와 거래업자 간에 발생하는 단일 분쟁에 특별히 입안되는 중재 절차는 ADR 절차로 간주하지 않는다.

⑥ 본 지침은 거래업자가 분쟁 해결을 담당하는 자연인을 배타적으로 고용하는 분쟁 해결 기관의 절차나 거래업자가 운영하는 소비자 고발 처리 시스템의 절차에 적용되지 않는다. 또한, 당사자의 직접 협상에 적용하지 않는다. 아울러 본 지침은 해당 분쟁에 관한 법적 절차를 진행하는 과정에서 분쟁을 해결하기 위하여 판사가 실행

하는 노력에도 적용되지 않는다.

⑦ 회원국은 본 지침이 적용되는 분쟁이 본 지침에 명시되는 요건을 이행하는 ADR 기관에 제출되도록 하여야 한다. 회원국은 기존 ADR 기관을 이용하거나 적용 범위를 조절하거나 신설 ADR 기관을 규정하여 본 의무를 이행할 수 있어야 한다. 본 지침은 회원국이 각 소매 부문에 속하는 특정 ADR 기관을 창설해야 하는 의무를 부과하지 않는다. 회원국은 관할 기관이 없는 분쟁 해결을 취급하는 ADR 기관의 창설을 규정해야 한다.

⑧ 본 지침은 회원국에 설립되고 타 회원국에 소재하는 ADR 기관의 적용을 받는 거래업자를 침해해서는 안 된다. 회원국은 해당 기관의 발전을 장려해야 한다.

⑨ 본 지침은 거래업자와 다수의 소비자 간에 발생하는 동일하거나 유사한 분쟁을 공통으로 처리하는 ADR 절차를 유지 또는 도입하는 회원국을 침해해서는 안 된다. 해당 절차는 유럽연합 내부에서 포괄적인 ADR 절차를 개발하기 위한 예비 단계로 간주할 수 있다.

⑩ 본 지침이 적용되는 분쟁에 관한 정보 처리는 개인정보의 보호와 해당 정보의 자유로운 이동에 대한 유럽의회 및 이사회 지침 95/46/EC¹¹⁾에 의거하여 채택되는 회원국의 법률과 규정, 행정 조항에서 정하는 개인정보 보호 관련 규칙을 준수하여야 한다.

⑪ ADR을 담당하는 자연인은 분쟁에 대한 태도에 영향을 미칠 수 있는 압력을 받지 않는 경우에만 공평하다고 간주된다. 특히 ADR 기관이 분쟁 당사자 일방이나 당사자 일방이 회원인 단체로부터 후원을 받는 경우 해당 압력이 없어야 한다.

⑫ ADR 기관과 ADR 절차의 투명성을 보장하려면, 당사자가 ADR 절차에 참여하기 전에 현명한 결정을 내리는 데 필요한 일체의 정보를 제공받아야 한다.

⑬ ADR 절차는 효과가 있어야 한다. 동 절차는 지속기한이 일반적으로 90일을 넘지 않는 신속한 간이 절차를 제공해야 한다. ADR 기관은 해당 분쟁의 복잡성으로 말미암아 필요한 경우에는 본 시한을 연장할 수 있어야 한다.

⑭ ADR 절차는 소비자가 경제적으로 합당한 수준에서 해당 절차를 이용할 수 있도록 무료로 제공하거나 소액만 부과하여야 한다.

⑮ ADR 절차는 분쟁 당사자의 권리와 ADR 절차의 맥락에서 이들이 선택하는 결과에 대해 상세히 통보를 받을 수 있도록 공정성을 견지하여야 한다.

⑯ 분쟁이 발생하면 소비자는 고발을 처리할 수 있는 ADR 기관을 신속하게 파악하고 관련 거래업자가 ADR 기관에 제출되는 절차에 참가하는지 숙지할 수 있어야 한다. 이에 따라 거래업자는 주요 관련 문서, 웹사이트가 있을 경우

11) Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data.

웹사이트에 해당 정보를 제공해야 한다. 본 의무는 소비자 권리에 관한 유럽의회 및 이사회 지침 2011/83/EU¹²⁾ 제6조 (1)(t), 제7조 (1), 제8조를 침해해서는 안 된다.

⑰ 본 지침은 소비자가 거래업자를 상대로 고발을 제기할 경우 ADR 절차에 대한 거래업자의 참여가 강제적이거나 해당 절차의 결과가 거래업자에 구속력이 있다고 규정하지 않는다. 단, 본 지침은 해당 절차에 대한 거래업자의 참가를 의무화하거나 그 결과가 거래업자에 구속력을 갖도록 하는 국내 규칙을 침해하지 않는다. 단, 해당 법률은 당사자들이 유럽연합 기본권헌장(Charter of Fundamental Rights) 제47조에서 보장하는 대로 사법제도를 이용할 수 있는 제 당사자의 권리 행사를 배제하여서는 아니 된다.

⑱ 회원국은 ADR 기관이 역외 분쟁 해결에 협조하도록 보장하여야 한다.

⑲ 금융서비스 분야의 FIN-NET와 같이 역외 분쟁 해결을 증진하는 ADR 기관 네트워크를 역내에 강화해야 한다. 회원국은 ADR 기관이 해당 네트워크에 가입하도록 장려하여야 한다.

⑳ ADR 기관이 적절하고 효과적으로 기능을

수행하려면 면밀한 감독이 필요하다. 집행위원회와 본 지침에 의거하는 관할 당국은 본 지침을 준수하는 ADR 기관 목록을 발표 및 업데이트하여야 한다. ADR 기관이나 소비자 단체, 기업 협회, 유럽소비자기수네트워크와 같은 기타 기구의 목록도 발표하여야 한다. 이에 덧붙여 관할 당국은 ADR 기관의 운영에 대해 정기 보고서를 발행한다. ADR 기관은 해당 보고서가 사용되는 구체적인 정보를 관할 당국에 통보하여야 한다. 회원국은 집행위원회 권고 2010/304/EU¹³⁾를 이용하여 해당 정보를 제공하도록 권고하여야 한다.

㉑ 회원국은 거래업자가 사용하는 소비자 정보와 ADR 기관이 관할 당국에 통보하는 정보에 관하여 본 지침의 규정 침해에 대한 처벌을 규정하고 이의 단속을 보장해야 한다. 처벌은 유효하고 공정하며 제재력이 있어야 한다.

㉒ 소비자보호법 집행을 담당하는 국가 당국 간 협력에 관한 규정(EC) No 2006/2004(소비자 보호 협력 규정)¹⁴⁾은 본 지침의 집행에 관한 역외 협조를 강화하기 위하여 부속서에 본 지침의 언급이 포함되도록 개정하여야 한다.

12) Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights. 지침 2011/83/EU 제6조 (1)(t)는 장거리나 역외에서 체결되는 소비자 계약에 대해 소비자가 계약을 준수하기 전에 거래업자가 대상이 되는 재판 외 고발 및 보상 메커니즘을 이용할 가능성과 이를 이용할 수 있는 방법을 통지해야 한다고 규정하고 있다. 지침 2011/83/EU 제7조 (1)은 역외 계약의 경우 본 정보는 출력물로 제공하거나 소비자가 동의할 경우 기타 서면 등에 제공하여야 한다고 규정하고 있다.

13) Commission Recommendation 2010/304/EU on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and enquiries.

14) Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (the Regulation on consumer protection cooperation).

② 소비자 이익 보호를 위한 금지명령에 관한 유럽의회 및 이사회 지침 2009/22(금지명령 지침)¹⁵⁾는 본 지침에 규정되는 소비자의 포괄적 이익이 보호되도록 부속서에 본 지침의 언급이 포함되도록 개정해야 한다.

2. 총칙(General Provisions)

제1장 총칙은 제1조(목적), 제2조(범위), 제3조(유럽연합 기타 법률과의 관계), 제4조(정의)로 총 4개의 조문으로 구성되어 있다. 본 지침은 소비자와 거래업자의 분쟁이 공평하고 투명하고 실효적이며 공정한 ADR 절차를 제공하는 기관에 적용되도록 함으로써 역내 시장의 기능과 엄격한 소비자 보호의 달성에 기여하도록 하여야 한다. 이 절차는 유럽연합 내에 설립되는 거래업자가 역내에 거주하는 소비자에게 판매 또는 공급하는 물품이나 서비스에서 발생하는 계약 분쟁의 법정 외 해결을 위한 절차(ADR 절차)에 적용된다.¹⁶⁾

제4조 정의 규정에는 소비자(consumer), 거래업자(trader) 및 거래업자의 설립, 역외 분쟁(cross-border dispute), ADR 기관(ADR entity) 및 설립에 관한 규정을 담고 있다. “역외 분쟁”

이라 함은 소비자가 물품이나 서비스를 주문할 당시 소비자가 거래업자가 설립된 회원국 이외의 국민인 경우의 물품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 계약 분쟁을 의미한다. “ADR 기관”이라 함은 그 명칭에 관계없이 상설 기관으로 설립되어 ADR 절차를 통한 분쟁 해결을 제공하는 모든 기관을 의미한다.

3. ADR의 접근·이용과 적용 원칙(Access and Principles Applicable to Alternative Dispute Resolution)

1) ADR의 접근·이용

회원국은 본 지침이 적용되는 해당 분쟁이 본 지침상의 요건을 준수하는 ADR 기관에 제출되도록 하여야 한다. 회원국은 ADR 기관이 (a) 당사자가 온라인으로 분쟁해결을 신청할 수 있는 웹사이트를 보유하도록 하여야 하며, (b) 당사자가 전자 수단을 통하여 정보를 교류할 수 있도록 한다. 또한, (c) 소비자 ODR 관련 규정이 적용되는 분쟁을 비롯하여 국내 및 역외 분쟁을 접수하고, (d) 개인정보 보호 관련 규정을 준수하는 데 필요한 조치를 취하도록 보장하여야 한다.

15) Directive 2009/22 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests (Injunctions Directive).

16) (a) 분쟁 해결을 담당하는 자연인이 거래업자에 의해 배타적으로 고용되는 분쟁 해결 기관의 절차, (b) 거래업자가 운영하는 소비자 고발 처리 시스템의 절차, (c) 대항 여부를 불문하고 소비자와 거래업자의 직접 협상, (d) 해당 분쟁에 관한 법적 절차를 진행하는 과정에서 분쟁을 해결하기 위하여 판사가 실행하는 노력에는 본 지침이 적용되지 않는다.

2) 전문성 및 공정성(Expertise and Impartiality)

회원국은 ADR을 담당하는 자연인(natural persons)이 필요한 전문성을 보유하고 공정성을 유지하도록 하여야 한다. 이는 해당 자연인이 (a) ADR 분야에 필요한 지식과 기술, 전문성을 보유하고, (b) 정당한 이유 없이 직무 면제에 대해 책임을 지지 않으며, (c) 분쟁 당사자 일방과 이해가 충돌되지 않는다는 사실을 확인함으로써 보장된다. 회원국은 분쟁 해결을 담당하는 자연인이 협력기구의 일부를 형성하는 ADR 기관에 소비자 이해단체의 대표와 거래업자 이해단체의 대표를 해당 기구에 동수로 제공하도록 하여야 한다.

3) 투명성(Transparency)

회원국은 ADR 기관이 웹사이트와 서면으로 (a) ADR을 담당하는 자연인과 임명 방식, 재임 기간, (b) 민관 기금 비율을 비롯하여 자금 조달 출처, (c) 역외 분쟁 해결을 촉진하는 ADR 기관 네트워크의 가입 여부, (d) 기관이 처리할 수 있는 분쟁 유형, (e) 분쟁 해결에 적용되는 절차 규칙, (f) ADR에 분쟁해결을 신청하고 ADR 절차가 진행되는 언어, (g) ADR 기관이 분쟁 해결의 근거로 사용할 수 있는 규칙 형식(예: 법규, 형평법상의 고려, 행동강령), (h) 당사자가 ADR 절차를 개시하기 전에 준수해야 하는 예비 요건, (i) 당사자들이 부담하는 비용, (j) ADR 절차의 대략적인 소요 기간, (k) ADR 절차 결과의 법적 효력

에 관한 정보를 공개하도록 하여야 한다. 또한, 회원국은 ADR 기관이 웹사이트와 서면으로 연례 활동 보고서를 공개하도록 해야 한다.

본 보고서는 (a) 접수된 분쟁 건수와 관련 고발 형식, (b) 소비자와 거래업자 간에 분쟁을 초래하는 반복 문제, (c) 결과가 도출되기 전에 중단된 분쟁 해결 절차의 비율, (d) 분쟁 해결에 소요된 평균 기간, (e) 공개된 ADR 절차 결과의 준수 비율, (f) 역외 분쟁 해결을 촉진하는 ADR 기관 네트워크의 협력 등에 관한 정보가 포함되어야 한다.

4) 실효성(Effectiveness)

회원국은 ADR 절차가 실효적이고 다음의 요건을 준수하도록 하여야 한다. (a) ADR 절차는 당사자의 소재지에 관계없이 당사자 양측이 손쉽게 이용할 수 있어야 하며, (b) 당사자는 법적 대리인을 사용하지 않고 절차를 이용할 수 있어야 한다. 그럼에도 불구하고 당사자는 절차를 진행하는 동안 언제든지 대리인을 두거나 제3자의 지원을 받을 수 있다. (c) 절차는 소비자에게 무료이거나 소정의 비용이 부과된다. (d) 분쟁은 ADR 기관이 고발을 접수한 이후 90일 안에 해결되어야 한다. 복잡한 분쟁의 경우 ADR 기관은 이 시한을 연장할 수 있다.

5) 공정성(Fairness)

회원국은 ADR 절차에서 분쟁 당사자는 본인의 관점을 주장하고 상대방이 제출하는 주장과

사실, 전문가의 진술을 심리할 수 있도록 하여야 하며, ADR 절차의 결과를 당사자 양측에 서면 등을 통하여 공개하고 결과의 토대가 되는 근거를 제시하여야 한다.

회원국은 ADR 절차에서 소비자에게 ADR을 통한 분쟁해결 결정에 합의하기 전에 소비자는 분쟁해결안에 대한 동의 여부를 결정할 수 있고, 이는 법원의 소송을 통한 결과보다 불리할 수 있으며, 해결안에 동의하거나 이를 거부하기 전에 독자적인 자문을 모색할 권리가 있다는 사실을 사전에 알려야 한다. 또한, 분쟁 당사자에게 해당 합의의 법적 효력을 통지하고, 합의 전에 당사자에게 충분히 이에 대하여 재고할 시간을 주어야 한다.

4. 정보 및 협력(Information and Co-operation)

1) 거래업자에 의한 소비자 정보

회원국은 자국에 설립되는 거래업자에게 거래업자와 소비자 간에 발생하는 분쟁을 처리할 수 있는 ADR 기관을 소비자에게 통지하도록 하여야 한다. 해당 정보는 관련 ADR 기관의 웹사이트 주소가 포함되어야 하며, 거래업자가 소비자 분쟁을 해결하기 위하여 본 기관을 이용하기로

약정하였는지를 명시하여야 한다.

이러한 정보는 거래업자의 웹사이트에 거래업자와 소비자 간에 물품 판매나 서비스 공급에 대하여 체결하는 일반 약관이나 해당 계약에 관한 영수증에 간편하게, 직접, 눈에 쉽게 보이게 상시적으로 접근할 수 있는 방식으로 제공되어야 한다. 정보는 관련 ADR 기관과 정보사용 요건에 관한 추가 정보를 이용할 수 있는 방법을 명시하여야 한다.¹⁷⁾

2) 소비자 지원

회원국은 소비자가 역외 물품 판매나 서비스 공급에서 발생하는 분쟁에 대해 지원을 받을 수 있도록 하여야 한다. 해당 지원은 특히 역외 분쟁을 처리할 수 있는 타 회원국 소재 ADR 기관을 이용하는 소비자를 지원하는 데 주안점을 두어야 한다. 회원국은 유럽 소비자 기구 네트워크나 소비자 단체, 기타 기구에 이에 대한 업무 책임을 부여할 수 있다.

3) 일반 정보

회원국은 ADR 기관과 소비자 단체, 기업 협회, 유럽 소비자 기구 네트워크 센터 등 ADR 기관 목록을 공개하도록 하여야 한다.

17) 해당 조항의 규정은 Directive 2011/83/EU concerning consumer information for distance and off-premises contracts의 제6조, 제7조 및 제8조의 규정을 침해하지 않아야 한다.

4) 역외 분쟁 해결에 관한 ADR 기관의 협력

회원국은 ADR 기관이 역외 분쟁 해결에 협조하도록 보장하여야 한다. 역외 분쟁 해결을 증진하는 ADR 기관 네트워크가 유럽연합 안에서 고유 분야에 존속할 경우 회원국은 해당 분야에서 분쟁을 처리하는 ADR 기관이 해당 네트워크의 회원이 되도록 장려하여야 한다. 집행위원회는 네트워크의 명칭 및 연락처가 포함된 목록을 발표하여야 하며, 집행위원회는 필요할 경우 2년 간격으로 본 목록을 업데이트하여야 한다.

5) ADR 기관과 소비자 보호에 관한 유럽연합 법률을 집행하는 국내 당국의 협력

회원국은 ADR 기관과 소비자 보호 관련 유럽연합 법률 집행이 위임되는 국내 당국의 협력을 보장하여야 한다. 본 협력에는 소비자가 고발을 제출한 거래업자의 기업 관행에 관한 상호 정보 교류가 포함되어야 한다. 아울러 개별 분쟁의 처리를 위해 해당 평가나 정보가 필요한 경우 해당 국내 당국이 ADR 기관에 제출하는 기술 평가와 정보도 포함된다. 회원국은 제1항 및 제2항에 언급되는 협력과 상호 정보 교류가 지침 95/46/EC에 규정되는 개인정보 보호에 관한 규칙을 준수하도록 하여야 한다.

5. ADR 기관의 감독(Monitoring of ADR Entities)

1) 관할 당국의 지정

각 회원국은 자국에 설립되는 ADR 기관의 감독을 담당하는 관할 당국을 지정하고 이를 집행위원회에 통보하여야 한다. 집행위원회는 관할 당국 명단을 확정하여 유럽 연합 공식 관보에 해당 목록을 발표하여야 한다.

2) ADR 기관이 관할 당국에 통보해야 하는 정보

각 회원국에 설립되는 ADR 기관은 (a) 기관명, 연락처, 웹사이트 주소, (b) ADR을 담당하는 자연인과 자금, 직원을 비롯하여 기관의 구조와 기금에 관한 정보, (c) 절차 규칙, (d) 해당 수입료, (e) ADR 절차의 개략적인 소요 기간, (f) 고발이 제출되고 ADR 절차가 진행되는 언어, (g) 자격을 입증하는 데 필요한 제반 요소에 관한 진술, (h) ADR 기관의 자체 평가를 토대로 본 지침의 범위에 해당되는 ADR 기관의 자격이 있고 본 지침의 요건을 준수하는지 상세히 진술하는 보고서를 제출하여야 한다. 이러한 정보가 변경될 경우에도 ADR 기관은 즉시 관할 당국이 이를 통지하여야 한다.

또한, 회원국은 ADR 기관은 연 1회 이상 (a) 접수된 분쟁 건수와 관련 고발 형식, (b) 결과가 도출되기 전에 중단된 ADR 절차의 비율, (c) 접수된 분쟁 해결에 소요된 평균 기간, (d) 공개된 ADR 절차 결과의 준수 비율, (e) 거래업자가 소

비자 분쟁에 대체 분쟁 해결을 이용하는 방법을 입증하는 통계, (f) 소비자와 거래업자 간에 분쟁을 초래하는 반복 문제, (g) 역외 분쟁 해결을 촉진하는 ADR 기관 네트워크의 협력 효과에 대한 평가, (h) 기관이 제공하는 ADR 절차의 유효성과 성과 개선 방안에 대한 자체 평가에 관한 정보를 관할 당국에 전달하도록 하여야 한다.

3) 관할 당국 및 집행위원회의 역할

각 관할 당국은 해당 ADR 기관이 본 지침의 범위에 해당되는 ADR 기관의 자격이 있고, 제2장의 요건을 준수하는지 평가하여야 하며 이를 토대로 ADR 기관 명단¹⁸⁾을 확정한다. 이를 집행위원회에 통지하여야 하며, 변경되는 경우에도 명단을 즉시 업데이트하고 관련 정보를 집행위원회에 통지하여야 한다.

집행위원회는 제2항에 따라 통지되는 ADR 명단을 확정하고, 업데이트한다. 집행위원회는 이러한 명단과 업데이트를 공개하고 관할 당국 및 회원국에 이를 전송하여야 한다. 각 관할 당국은 웹사이트 등을 이용하여 ADR 기관의 통한 목록을 발표하여야 한다.

각 관할 당국은 2년 간격으로 ADR 기관의 개발 및 직능에 대한 보고서를 발행한다. 보고서에는 본 지침에 적용되지 않는 분야, 모범 ADR 기

관, 운영상의 문제점 및 통계, ADR 기관의 운영에 관한 개선 방안 등에 대한 내용이 포함된다.

V. 검토

EU 소비자 ADR 지침(안)을 보면 국제 거래와 온라인 환경에서 발생하는 분쟁에 이용되는 ADR 제도의 질적 제고가 강조되었다. 이를 위해 ADR 절차는 공정성, 투명성, 실효성, 공정성과 같은 공통 원칙을 담보하여야 한다. 한편 EU는 ODR 규정(안)을 통해 소액 전자상거래 분쟁에 대한 ODR 절차의 개선을 강화하였다.

결국 ADR과 ODR를 통합해야 국내 및 역외 소비자 분쟁을 법정 밖에서 해결할 수 있는 공평하고 투명하고 효과적이며 공정한 수단을 확보할 수 있음을 알 수 있다. ADR 지침은 전체 회원국에서 전면적인 ADR 적용을 보장하고 ADR을 소비자에게 알리며 ADR 기관의 질을 담보할 수 있는 가장 적절한 방안으로 보인다. 이러한 ADR 지침 제정을 통한 전면적인 ADR의 적용은 EU 전역에 ODR 시스템을 통해 국제 전자상거래에 관한 분쟁을 효과적으로 처리하는 데 필요한 구조를 조성할 것으로 보인다.

따라서 최근 UNCITRAL의 ODR 국제 규범 작업과의 연계선상에서 EU 소비자 ODR 규정

18) 명단에는 (a) ADR 기관명, 연락처, 웹사이트 주소, (b) 해당 수입료, (c) 고발이 제출되고 ADR 절차가 진행되는 언어, (d) 자격을 입증하는 데 필요한 제반 요소, (e) 당사자나 대리인이 직접 입회해야 할 필요성, (f) 절차 결과의 구속력이나 비구속력을 포함하여야 한다.

및 ADR 지침이 채택되고, 회원국의 이행 법률이 구체적으로 마련되면 국제 전자상거래에서의 분쟁 해결을 위한 ODR이 보다 본격적으로

활성화될 것으로 보인다.

손 현

(한국법제연구원 부연구위원)

참고문헌

Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on online dispute resolution for consumer disputes(Regulation on consumer ODR), SEC(2011) 1408 and SEC(2011) 1409.

Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on alternative

dispute resolution for consumer dispute and amending Regulation(EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC(Directive on consumer ADR), SEC(2011) 1408 final and SEC(2011) 1409 final.

손현 외, 온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 연구(I~VII), 한국법제연구원, 2011.

손현, “EU 소비자 온라인 분쟁해결(ODR) 규정(안) 소개”, 최신 외국법제정보 2012년 제7호, 한국법제연구원, 2012.