워크숍 자료집

전자상거래의 공정화에 관한 법제연구

– 제1차 워크숍 –

2016. 5. 10.

한국법제연구원
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

워크숍 자료집

전자상거래의 공정화에 관한 법제연구

- 제 1 차 워크숍 -

2016. 5. 10.

한국법제연구원
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

일 정

1. 일 시 : 2016. 5. 10(화) 15:00 ~ 19:00

2. 장 소 : 한국법제연구원 제2중회의실

3. 사회자 : 현대호 박사(한국법제연구원)

4. 발표주제

《제1주제》 전자상거래 피해사례와 그 대책

발 표: 송민수 박사(한국소비자원)

토 론: 김현수 교수(한남대학교)

김현희 박사(한국법제연구원)

《제2주제》 전자상거래의 현황과 입법과제

발 표: 고형석 교수(선문대학교)

토 론: 맹수석 교수(충남대학교)

이민욱 연구인턴(한국법제연구원)

5. 종합토론

목 차

제 1 주제 전자상거래 피해사례와 대책 ····· 11

Ⅰ. 개 요 ····· 11

Ⅱ. 전자상거래 소비자피해 동향 ····· 12

1. 소비자피해구제 처리 현황 ····· 12

2. 피해 소비자 현황(2014년 기준) ····· 18

Ⅲ. 전자상거래 소비자피해 사례 ····· 19

1. 의류・섬유신변용품 ····· 19

2. 문화・오락서비스 ····· 21

3. 정보통신기기 ····· 21

4. 정보통신서비스 ····· 22

5. 운수・보관・관리서비스 ····· 23

6. 문화용품 ····· 24

Ⅳ. 동향 분석 및 대책 ····· 25

1. 동향 분석 ····· 25

2. 대 책 ····· 28

제 2 주제 전자상거래소비자보호법의 현황과 입법과제 ····· 35

Ⅰ. 총 칙 ····· 35

1. 법의 내용 ····· 35

2. 문제점 ····· 38

Ⅱ. 전자상거래 및 통신판매 공통사항 ····· 40
1. 법의 내용 ····· 40
2. 문제점 ····· 49

Ⅲ. 통신판매와 소비자보호 ····· 51
1. 법의 내용 ····· 51
2. 문제점 ····· 63

Ⅳ. 통신판매중개와 소비자보호 ····· 65
1. 법의 내용 ····· 65
2. 문제점 ····· 68

Ⅴ. 금지행위 및 휴업기간 업무 ····· 69
1. 법의 내용 ····· 69
2. 문제점 ····· 72

Ⅵ. 소비자 권익의 보호 ····· 72
1. 법의 내용 ····· 72
2. 문제점 ····· 77

Ⅶ. 조사 및 감독 ····· 78
1. 법의 내용 ····· 78
2. 문제점 ····· 81

Ⅷ. 시정조치 및 과징금 부과 ····· 82
1. 법의 내용 ····· 82
2. 문제점 ····· 88

Ⅸ. 보 칙 ····· 90
1. 법의 내용 ····· 90
2. 문제점 ····· 92

Ⅹ. 벌 칙 ····· 93
1. 법의 내용 ····· 93
2. 문제점 ····· 96

제 1 주제

전자상거래 피해사례와 대책

송 민 수
(한국소비자원 책임연구원)

Ⅰ. 개 요

□ 인터넷의 사용이 보편화되고 스마트폰의 이용이 확대됨에 따라 인터넷과 모바일을 이용하여 물건과 서비스를 구매하는 전자상거래(온라인 쇼핑)는 꾸준히 증가하고 있음.

※ 통계청이 작성한 “2015년 12월 및 연간 소매판매 및 온라인쇼핑 동향“에 따르면, 2015년 연간 온라인쇼핑 거래액(잠정치)은 53조 934십억원으로 전년(45조 302십억원)에 비해 19.1% 증가하였으며, 온라인쇼핑 거래액 중 모바일쇼핑 거래액(잠정치)은 24조 427십억원으로 전년(14조 870십억원)에 비해 64.3% 증가함.

□ 그러나 직접 상품을 보지 않고 제품을 구매하는 전자상거래 특성상 부실한 상품정보, 제품의 미배송 또는 배송지연, 결함 시 교환 및 환불 처리 회피 또는 지연 등으로 인한 소비자피해도 지속적으로 증가하고 있음.

□ 이에 2015년 국내 전자상거래 소비자피해 증감여부, 특정분야에 대한 동향분석, 피해구제 사례 등을 통하여 전자상거래에서의 사업자와 소비자의 편익이 함께 발전할 수 있도록 문제점을 발굴하고, 이에 대한 대책을 모색하고자 함.

Ⅱ. 전자상거래 소비자피해 동향

1. 소비자피해구제 처리 현황

1) 소비자피해구제 접수 건수

□ 2015년에 한국소비자원이 접수·처리한 전자상거래 관련 소비자피해는 6,273건으로, 2014년 5,195건에 비해 20.8% 증가함.

○ 전체 소비자피해구제 건수에서 전자상거래 관련 건수가 차지하는 비중은 2014년의 15.7%에서 2015년 19%로 3.3% 증가함.

<전자상거래 피해구제 현황>

(단위: 건, %)

구 분	2013년	2014년	2015년	전년대비	
				증감건	증감률
전체 피해구제 건수	28,013	33,030	33,018	-12	-0.0
전자상거래 피해구제 건수	4,561 (16.3%)	5,195 (15.7%)	6,273 (19%)	1,078	20.8

※ 출 처: 한국소비자원 소비넷

□ 최근 5년간 한국소비자원이 접수·처리한 전자상거래 관련 소비자피해구제 건수는 매년 지속적으로 증가하는 추세임.

<최근 5년간 전자상거래 피해구제 현황>

(단위: 건)

구분	2011	2012	2013	2014	2015	계
피해구제	4,291	4,467	4,561	5,195	6,273	24,787

※ 출 처: 한국소비자원 소비넷, 판매유형을 '국내전자상거래' 조회한 건수임.

2) 품목별 피해구제 현황(2014년 기준, 대분류)

□ 품목군별 피해구제 현황은 '의류・섬유신변용품'이 1,669건(32.1%)으로 가장 많고, '문화오락서비스' 458건(8.8%), '정보통신기기' 442건(8.5%)순임.

○ 각 품목군의 전년대비 피해구제 건수는 '가구'(58.7%), '가사용품'(58.6%), '운수・보관・관리서비스'(46.9%)가 많이 증가함.

○ 가구 소비자피해는 전년대비 58.7% 증가하여 전자상거래 품목군에서 가장 큰 증가폭을 보임.

□ 피해구제 건수의 순위에서는 '가사용품'(12위→8위), '금융'(11위→10위)이 새로이 10위권 내에 포함되었고 2013년 10위권내에 있었던 '차량 및 승용물(8위)', '교육서비스(9위)'은 순위권 밖으로 밀려남.

<전자상거래 피해 주요 품목 추이(대분류)>

(단위: 건, %)

품 목	2013			2014			전년대비	
	건	비율	순위	건	비율	순위	증감건	증감률
의류, 섬유 신변용품	1,462	32.1	1	1,669	32.1	1	207	14.2
문화.오락 서비스	347	7.6	4	458	8.8	2	111	32.0
정보통신 기기	367	8.0	3	442	8.5	3	75	20.4

품 목	2013			2014			전년대비	
	건	비율	순위	건	비율	순위	증감건	증감률
정보통신 서비스	594	13.0	2	406	7.8	4	-188	-31.6
운수.보관. 관리서비스	243	5.3	5	357	6.9	5	114	46.9
문화용품	194	4.3	6	266	5.1	6	72	37.1
가구	143	3.1	10	227	4.4	7	84	58.7
스포츠. 레저. 취미용품	170	3.7	7	190	3.7	8	20	11.8
가사용품	116	2.5	12	184	3.5	9	68	58.6
금융	127	2.8	11	163	3.1	10	36	28.3
기 타[1)]	798	17.6	-	833	16.1	-	35	4.4
총 계	4,561	100.0	-	5,195	100.0	-	634	13.9

※ 출 처: 한국소비자원(2015), 2014년도 전자상거래 소비자피해 동향 조사

□ 소비자피해 상위 4개 품목군이 전체 전자상거래 피해구제 건수에서 차지하는 비중은 2013년 60.7%에서 2014년 57.2%로 낮아짐.

○ 이는 전자상거래를 통해 구매·이용하는 품목이 점차 다양해짐에 따른 것으로 판단되나 여전히 상위 일부 품목이 전체 건수의 상당부분을 차지하고 있는 것으로 나타남.

1) '기타' 항목의 주요 품목군은 보건·위생용품 152건, 차량 및 승용물 139건, 교육서비스 129건 등임.

3) 피해유형 및 처리결과

(1) 피해유형

□ 피해유형은 계약해제・해지 및 계약불이행 등 '계약관련' 피해가 3,910건으로 가장 많음.

○ 다음으로 '품질・A/S' 관련 피해 1,680건, '부당행위' 관련 피해 354건의 순임.

<전자상거래 피해유형>

(단위: 건)

구 분	2011	2012	2013	2014	2015	계
품질・AS관련	1,566	1,305	1,303	1,441	1,680	7,295
계약관련1)	1,754	2,125	2,005	2,956	3,910	12,750
부당행위2)	786	788	979	524	354	3,431
가격・요금	82	130	123	63	33	431
안전관련	24	21	34	38	69	186
표시・광고	54	62	31	90	169	406
약관	7	4	1	3	2	17
기타3)	18	32	85	80	56	271
계	4,291	4,467	4,561	5,195	6,273	24,787

1) 계약불이행, 기타단순계약해제・해지, 무능력자계약, 위약금, 청약철회, 항변권 등

2) 부당행위, 부당채권추심 등

3) 거래관행, 계량, 규격, 단순문의・상담, 사이버장애, 제도, 서비스불만 등

※ 출 처: 한국소비자원 소비넷

□ 2014년에 비해 ‘계약관련’, ‘표시・광고’, ‘안전관련’, '품질・A/S' 피해는 증가하고, ‘부당행위’ 피해와 ‘가격・요금’, 피해의 비율은 감소함.

(2) 처리결과

□ 피해구제 접수건 중 계약이행, 계약해제, 교환, 배상, 부당행위시정, 수리・보수, 환급 등은 당사자 간 합의가 이루어져 처리된 경우임.

□ 당사자 간 합의가 이루어지지 못한 경우는 ‘조정신청’, ‘정보제공’, ‘상담기타’ 등으로 처리됨.

<전자상거래 피해구제 처리결과>

(단위: 건, %)

구 분	2011	2012	2013	2014	2015	계
계약이행	102	123	95	148	160	628
계약해제	271	234	181	240	256	1,182
교환	159	169	176	178	223	905
배상	266	275	220	314	393	1,468
부당행위시정	137	93	65	43	65	403
수리・보수	136	131	136	181	176	760
환급	1,298	1,660	1,848	1,959	2,138	8,903
조정신청	264	222	521	323	636	1,966
정보제공 상담기타	1,526	1,424	1,151	1,557	1,907	7,565
취하중지 처리불능	132	136	168	252	278	966
처리중	-	-	-	-	41	41
계	4,291	4,467	4,561	5,195	6,273	24,787

※ 출 처 : 한국소비자원 소비넷

4) 주요 사업자별(통신판매중개자 등) 피해 현황(2014년 기준)[2)]

□ 2014년 전자상거래 소비자피해와 관련된 사업자의 수는 총 2,892개임.

○ 10건 이상 피해구제가 접수된 사업자는 50개이며, 2~9건이 417개, 나머지 2,425개 업체는 1건임.

□ 상위 10개의 사업자별 접수 건은 'SK플래닛(주)' 203건(3.9%), '(주)이베이코리아(지마켓)' 167건(3.2%), '인터파크INT' 137건(2.6%) '(주)이베이코리아(옥션)' 117건(2.3%) 등의 순으로 통신판매중개자(오픈마켓 등)를 통한 제품 구입 시 발생하는 피해는 여전히 높은 것으로 나타남.

○ 상위 10개 사업자에 의해 발생된 피해구제는 전체의 17.9%(928건)이며, 상위 20개 사업자의 피해구제 비중은 21.5%(1,117건), 상위 30개 사업자일 때는 24.8%(1,288건)임.

<주요 사업자별 피해 현황(2014년)>

(단위: 건, %)

순위	사업자	건 수	비 율[3)]
1	SK플래닛(주)	203	3.9
2	㈜이베이코리아(지마켓)	167	3.2
3	인터파크INT	137	2.6
4	㈜이베이코리아(옥션)	117	2.3

2) 피해구제 접수 시 대표 피신청인으로 기재된 사업자를 기준으로 함.

순위	사업자	건 수	비 율[3]
5	(주)신세계	77	1.5
6	(주)마켓비	74	1.4
8	(주)케이티	40	0.8
7	(주)티켓몬스터	40	0.8
9	SK텔레콤(주)	38	0.7
10	네이버체크아웃(주)	35	0.7
계		928	17.9

※ 출 처: 한국소비자원(2015), 2014년도 전자상거래 소비자피해 동향 조사

2. 피해 소비자 현황(2014년 기준)

1) 연령별 분포

□ 전자상거래 이용 연령대는 컴퓨터와 스마트폰 등 전자통신환경과 사용법에 익숙한 20~30대가 전체의 57.4%로 가장 많음.

○ 40~50대는 24.4%로 전년 25.7%에 비해 다소 감소했으며, 60대 이상은 1.8%로 전년 1.9%에 비해 큰 변화가 없음.

<피해 소비자 연령>

(단위: 건, %)

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	불명	계
2013년	45 (1.0)	961 (21.1)	1,720 (37.7)	855 (18.7)	320 (7.0)	85 (1.9)	575 (12.6)	4,561 (100.0)

3) 국내전자상거래 소비자피해 5,195건 중 점유 비율

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	불명	계
2014년	62 (1.2)	1,143 (22.0)	1,841 (35.4)	919 (17.7)	349 (6.7)	96 (1.8)	785 (15.1)	5,195 (100.0)

※ 출 처: 한국소비자원(2015), 2014년도 전자상거래 소비자피해 동향 조사

2) 직업별 분포

□ 직업별로는 봉급생활자가 43.1%로 가장 많고, 학생 8.3%, 자영업자 7.3%, 주부 6.6% 등의 순임.

<피해 소비자 직업>

구분	봉급생활자	학생	자영업	주부	농어민	무직	불명기타
명	2,237	433	380	344	11	122	1,668
비율(%)	43.1	8.3	7.3	6.6	0.2	2.3	32.1

※ 출 처: 한국소비자원(2015), 2014년도 전자상거래 소비자피해 동향 조사

Ⅲ. 전자상거래 소비자피해 사례

1. 의류・섬유신변용품

□ 주요 피해 사례로는 품질 불량인 제품의 반품・교환 거부, 사이즈, 디자인 불만, 청약철회 거부 등임.

[사례 1] 품질불량인 신발 반품 거부
- 소비자 장○○씨(서울, 남, 10대)는 인터넷쇼핑몰에서 신발 1점을 77,000원에 구입함. 구입 후 제품을 신었는데 신발이 옆부분이 터

지는 하자가 발생하여 교환을 요구하였으나 하자가 아니라며 교환을 거부함.

□ '의류·섬유신변용품'은 제품의 특성 상 사이즈, 디자인, 색상 등과 같은 제품속성이 구매결정에 영향을 크게 미침.

□ 그러나 전자상거래를 통한 제품 구입은 전자적 이미지로만 상품을 볼 수 있어 구입 후 치수 불일치, 색상 및 디자인 불만 등이 발생하여 청약철회나 교환을 요구하는 사례가 많이 발생함.

[사례 2] 사이즈가 맞지 않는 부츠 반품 약속 후 조치를 취하지 않아
- 소비자 백○○씨(서울, 남, 50대)는 전자상거래로 부츠를 주문하고 47,000원을 지급함. 이후 배송된 부츠의 사이즈가 맞지 않아 착화가 불가하여 반품을 요구하자 교환해준다고 하고는 1개월 되도록 조치를 취하여 주지 않음.

□ 소비자의 요구가 관련 규정 등 법적 또는 사업자의 귀책사유로 인한 것임에도 소비자의 청약철회 등을 제한하여 소비자 불만을 야기하고 있음.

[사례 3] 청약철회를 거부하며 환급 대신 적립금 처리를 주장
- 소비자 김○○씨(경기, 여, 20대)는 인터넷 쇼핑몰에서 코트를 69,900원에 구입함. 제품 수령 후 사이즈가 맞지 않아 같은 날 청약철회를 요구했으나 반품 불가를 고지하였다며 거부함. 이에 이의제기하자 현금 환급은 불가하고 적립금 환급만 가능하다고 주장함.

2. 문화・오락서비스

□ ‘여행’, ‘숙박시설’에서 계약해지 시 과다한 위약금에 관한 피해가 많음.

[사례1] 출발 전 여행 계약해지에 따른 과다한 위약금 요구
- 소비자 김○○씨(서울, 여, 20대)는 홍콩 여행 상품을 1,100,000원에 계약함. 출발 전 신청인의 사정으로 계약을 취소를 통보하자 호텔비 전액 및 나머지비용의 35%를 위약금으로 요구함.

[사례2] 중도해지한 펜션 대금 환급 거부
- 소비자 최○○씨(경기, 남, 20대)는 인터넷을 통해 펜션을 예약하고 48,000원을 입금함. 이후 신청인의 일정변경으로 사용예정일 15일 전에 계약해지 및 대금 환급을 요청하자 환급을 거부하고 연락을 받지 않음.

□ ‘관람, 감상’에서 계약해제 등의 경우 환급 거부, 과다한 위약금 요구 등의 사례가 많음.

[사례3] 사업자의 사정으로 취소된 콘서트 티켓 대금 환급 요구
- 소비자 염○○씨(부산, 남, 20대)는 ○○콘서트 티켓을 예매하였으나 이후 사업자의 사정으로 콘서트가 취소되어 대금환급을 요구하였으나 처리하여 주지 않음.

3. 정보통신기기

□ 컴퓨터 및 휴대폰 관련 상품이 대부분인 ‘정보통신기기’에서는 기계적 고장 등 품질 하자에 의한 수리・교환 요구나 구입가 환급을 요구하는 경우가 많음.

[사례1] 충전불량 등 여러 가지 하자가 발생하는 테블릿 PC 환급 요구
- 소비자 서○○씨(경기, 남, 40대)는 인터넷쇼핑몰에서 테블릿 PC를 250,000원에 구입함. 사용하던 중 충전불량 등 제품이상으로 수차례 수리 받았으나 증상이 개선되지 않아 환급을 요구하니 거부함.

[사례2] 터치기능 불량인 스마트폰 환급 요구
- 소비자 김○○씨(경기, 남, 40대)는 전자상거래를 통해 최신형 스마트폰을 구입함. 사용 중 터치하여도 터치가 인식되지 않는 하자가 발생하여 수리를 요청했으나 개선되지 않아 대금 환급을 요구하자 거부함.

□ 인터넷 상의 광고내용과 다른 기능이나 성능의 제품이 발송되는 등의 피해가 발생하고 있음.

[사례3] 광고와 달리 그래픽 사양이 낮은 노트북 환급 요구
- 소비자 박○○씨(서울, 여, 30대)는 전자상거래를 통해 노트북 PC를 구입함. 물품 수령 후 확인해보니 광고와 다른 저급의 그래픽 카드가 장착되어 있어 구입가 환급을 요구하였으나 거부당함.

4. 정보통신서비스

□ ‘인터넷정보이용서비스’는 무료이용을 가장하는 등 다양한 경로를 통해 소비자의 가입을 유도한 후 정보이용료를 부과하는 사례가 다수임.

[사례1] 본인 동의 없이 결제된 소액결제
- 소비자 박○○씨(충남, 남, 50대)는 내용을 알 수 없는 소액결제

요금 16,500원이 청구된 것을 발견함. 이에 사업자에게 이의제기 하였으나 처리하여 주지 않음.

□ ‘인터넷게임서비스’는 계정 정지 해제 요구, 아이템 대금 환급 요구 등의 피해가 다수 발생함.

[사례2] 미성년자가 계약한 미사용 아이템 대금 환급 요구
- 소비자 서○○씨(경기, 여, 40대)는 미성년자인 소비자의 자녀가 소비자의 동의없이 피신청인의 게임 아이템을 구입한 사실을 확인함. 이에 피신청인에게 미성년자 계약으로 무효임을 주장하고 아이템 대금 환급을 요구하였으나 거부함.

[사례3] 게임계정 정지 해제 요구
- 소비자 윤○○씨(경기 화성, 남, 40대)는 온라인게임 이용 중 사용하던 계정이 정지됨. 피신청인에게 문의하니 소비자가 비공식 프로그램을 사용하였다고 주장하나 소비자는 피신청인이 주장하는 프로그램을 사용한 적이 없으므로 조속히 계정 정지를 해제하여 줄 것을 요구함.

5. 운수・보관・관리서비스

□ ‘운수・보관・관리서비스’는 계약해지 시 과도한 위약금 등 '문화・오락서비스‘의 ’여행‘ 품목과 유사한 피해 사례가 많음. 이외 수화물 분실・파손 등이 있음.

[사례1] 항공권 계약해제 시 과도한 취소수수료 요구
- 소비자 권○○씨(대구, 여, 20대)는 전자상거래를 통해 인천-오사카 왕복항공권을 208,400원에 구입함. 개인사정으로 계약해지를 요구하자 130,000원의 취소수수료를 요구함.

[사례2] 운송중 파손된 수화물에 대한 보상요구
- 소비자 강○○씨(충남, 여, 30대)는 전자상거래를 통해 항공편 이용 계약을 체결함. 이후 여행지에 수화물 도착후 확인해 보니 가방이 파손되어 피해배상을 요구하니 거부함.

□ '화물운송서비스'의 경우, 택배와 포장이사 모두 배송 중 발생한 분실·파손 피해가 많은 것으로 분석됨.

[사례3] 택배 운송 중 분실된 신발
- 소비자 배○○씨(대구, 여, 30대))는 전자상거래로 신발를 구입했다가 반품하기 위해 택배업체에 배송의뢰를 했으나, 신발이 분실되어 환급이 되지 않아 배상을 요구하자 책임을 회피함.

[사례4] 포장이사 중 파손된 침대 및 화장대 등 배상요구
- 소비자 김○○씨(인천, 여, 30대)는 온라인으로 포장이사 계약을 체결함. 이사 도중 원목 침대 및 화장대가 파손되고 냉장고도 고장나 피해배상을 요구하였으나 거부함.

6. 문화용품

□ '문화용품' 관련 소비자피해의 절반 정도가 `품질·A/S' 피해로, 제품하자와 관련된 문제가 많음.

○ '문화용품'의 하위 품목이 TV나 카메라 등과 같은 전자제품이어서 피해유형도 노트북, 휴대폰과 같은 '정보통신기기'와 유사함.

[사례1] 화면불량 하자가 있는 TV 구입가 환급 요구
- 소비자 고○○씨(경기, 남, 50대)는 온라인쇼핑몰을 통해 TV를 구입함. 사용 중 화면에 줄이 가는 등 화면 불량 하자가 발생하여 반품 및 구입가 환급을 요청했으나 일방적으로 소비자 과실을 주장하며 거부함.

□ 포장을 개봉하였다는 사유 등으로 정당한 청약철회를 거부하는 사례도 많이 발생함.

[사례2] 박스 라벨을 제거하였다는 이유로 청약철회 거부한 시계
- 소비자 김○○씨(서울, 남, 40대)는 전자상거래로 시계를 19,500원에 구입함. 배송 후 단순변심으로 청약철회를 요구하니 포장의 라벨을 제거하였다는 이유로 반품을 거부함.

Ⅳ. 동향 분석 및 대책

1. 동향 분석

□ (시장분석) 전자상거래가 대중화됨에 따라 2015년 연간 온라인 쇼핑 거래액은 53조 934십억원으로 전년(45조 302십억원)에 비해 19.1% 증가하였음. 전자상거래가 도입된 지 상당기간이 흘러 소비자보호관련 법제 및 제도도 상당부분 개선이 되었으나 전자상거래상의 소비자 피해는 지속적으로 증가하고 있어 이에 대한 대책마련이 필요함.

○ 또한, 최근 들어 모바일 메신저를 기반으로 한 쇼핑, 배달앱 등의 새로운 형태의 전자상거래가 도입되고 있어 이러한 새로운 변화에 따른 법제나 소비자보호제도의 도입 및 정비가 필요하나 가시적인 결과는 도출되고 있지 않아 시장의 변화에 따른 신속한 접근이 부족한 현실임.

□ (피해분석) '의류・섬유신변용품'이 여전히 가장 많은 구매 품목을 차지하고 있지만 상위 4대 품목군[4]의 비중은 지속적으로 감소하는 추세임.

4) 4대 품목군은 '의류・섬유신변용품', '정보통신서비스', '정보통신기기', '문화・오락서비스'임.

○ 소비자피해 상위 4대 품목군이 전자상거래 피해구제 건수에서 차지하는 비중은 2012년 61.1%, 2013년 60.7%, 2014년 57.2%로 점차 감소함.

○ 2014년 기준 전년대비 가장 많이 증가한 품목(대분류)은 '가구'로 전년 대비 58.7% 증가하여 전체의 4.4%를 차지함.

- '가구'의 경우 2011년 12위(전체의 2.6%), 2012년 10위(3.2%), 2013년 10위(3.2%), 2014년 7위(4.4%)로 증가추세를 보이고 있음.

○ 품목 소분류를 보면 '항공여객운송서비스' 및 '국외여행'의 증가추세가 두드러지고 '인터넷정보이용서비스' 및 '인터넷게임서비스'가 감소 추세를 보이고 있음.

○ 2013년 '인터넷정보이용서비스'는 스미싱 및 소액결제 피해가 늘어 급증한 것으로 보이나 2014년의 경우 상당수 감소하였으며 이는 관련 제도의 정비 등에 따른 것으로 보임.

※ '인터넷정보이용서비스'는 2011년 159건, 2012년 226건, 2013년 358건, 2014년 150건임.

○ 인터넷게임서비스는 2011년 품목 소분류에서 306건이 접수되어 접수순위 1위를 차지한 후 2012년 242건(2위), 2013년 138건(6위), 2014년 150건(6위)로 전반적으로 감소하는 추세임.

□ (오픈마켓 동향) 2014년 전자상거래 소비자피해와 관련하여 총 2,892개 사업자가 접수됨.

○ 이 중 4대 오픈마켓(11번가, 지마켓, 인터파크, 옥션)은 총 624건이 접수되어 전체 전자상거래 소비자피해의 12.0%를 차지함.

<주요 사업체별 피해 현황>

순 위	사업체	건 수	비 율*
1	11번가	203	3.9
2	지마켓	167	3.2
3	인터파크	137	2.6
4	옥션	117	2.3
총 계		624	12.0

※ 비 율: 전체 전자상거래 소비자피해건수에서 차지하는 비율

○ 4대 오픈마켓의 소비자피해 624건은 전년 520건에 비해 상당부분(104건, 20.0%) 증가했고, 4개 사업자는 전체 전자상거래 피해의 10% 이상을 점유하고 있음.

- 4대 오픈마켓 중 인터파크는 전년 대비 71건(116.7%), 11번가는 78건(62.4%) 증가 하여 증가율이 상당히 높은 것으로 나타남.

<4대 오픈마켓 소비자 피해구제 건수 추이>

(단위: 건)

구 분	11번가	지마켓	인터파크	옥션	계	총건수	비율*
2010년	131	214	88	168	601	4,076	14.7
2011년	145	187	102	169	603	4,291	14.1
2012년	219	235	76	181	711	4,467	15.9
2013년	125	192	66	137	520	4,561	11.4
2014년	203	167	137	117	624	5,195	12.0

※ 비 율: 연도별 전체 전자상거래 소비자피해건수에서 차지하는 비율

2. 대 책

1) 전자상거래 피해가 증가하는 '가구', '항공여객운송서비스', '국외 여행' 품목 온라인 표시실태 모니터링 강화 필요

□ 2014년 전년대비 가장 많이 증가한 품목(대분류)은 '가구'로 전년 대비 58.7% 증가하여 전체의 4.4%를 차지함.

○ 또한, 품목 소분류를 보면 '항공여객운송서비스' 및 '국외여행'도 지속적으로 증가추세에 있는 것으로 나타남.

□ 한국소비자원이 발표(2015. 3. 30.)한 온라인으로 구입한 가구 관련 조사결과를 보면 320개 업체 중 283개(88.4%) 업체가 청약철회나 반품 등을 제한하는 내용을 거래조건에 포함하는 등 가구 판매업체의 거래조건 표시실태가 상당히 부실한 것으로 나타남.

○ 전자상거래의 특성상 거래조건 등의 표시 내용이 명확하여 오해나 오인의 소지가 없으면 상당수의 분쟁이 발생하지 않는바, 위의 품목에 대하여 거래조건 등의 모니터링을 강화하여 소비자 권익을 침해하거나 배제할 조항에 대해서는 시정토록 할 필요가 있음.

2) 3대 오픈 마켓(이베이코리아(지마켓, 옥션), 11번가, 인터파크) 등 통신판매 중개자의 소비자 피해에 대한 역할 및 자율 감시 강화 필요

□ 2014년 4대 오픈마켓(11번가, 지마켓, 인터파크, 옥션)관련 소비자 피해구제 접수 건수는 총 624건이 접수되어 전체 전자상거래 소비자 피해구제 건수의 12.0%를 차지함.

○ 이들 4대 오픈마켓의 소비자 피해구제 건수는 2010년 이후 전체의 11%~15% 정도로 꾸준히 전체의 10%이상을 차지하고 있으며 사업자별로는 최상위를 차지하고 있음.

□ 이러한 소비자 피해는 오픈마켓이 입점업체의 표시 실태 등의 자율적인 감시 및 시정활동으로 상당히 줄어들 수 있을 것으로 보이므로 오픈마켓의 소비자피해에 대한 역할 및 자율적인 감시 활동의 강화가 필요함.

○ 이와 관련하여 공정위는 광고를 구입한 입점 사업자의 상품을 모바일 쇼핑몰 내 상품 랭킹(예: 지마켓 랭크순, 11번가 랭킹순, 옥션 랭킹순, 추천 상품순) 등에 우선 전시하였음에도 이를 축소·은폐한 3개 오픈마켓 사업자*에게 시정명령과 과태료 총 2,600만 원 부과를 결정한바 있음[5)]

* (주)이베이코리아(지마켓, 옥션), 에스케이(SK)플래닛(주)(11번가), (주)인터파크(인터파크)

- 상품 검색(키워드 입력, 카테고리 선택) 관련 소비자 기만행위 : 모바일 쇼핑몰에서 '지마켓 랭크순', '11번가 랭킹순', '옥션 랭킹순' 등의 정렬 기준*에 따라 상품을 전시할 때, 자신으로부터 광고를 구입한 입점 사업자의 상품을 우선 전시하였음에도 이를 축소·은폐함.

* 지마켓: '지마켓 랭크순', 11번가: '11번가 랭킹순', '낮은 가격순' ,'누적 판매순', '후기 많은순', '평가 높은순', '높은 가격순', '최근 등록순', 옥션: '옥션 랭킹순', '판매 인기순', 인터파크: '추천 상품순'

5) 공정위 보도자료(2016.3.9), 지마켓 랭크순·11번가 랭킹순 … 사실은 광고 상품이 우선 전시돼

- '베스트' 영역 관련 소비자 기만행위 : (주)이베이코리아와 에스케이(SK)플래닛(주)는 모바일 쇼핑몰의 '지마켓 베스트*', '11번가 베스트'에서 상품(100개)에 순위를 붙여 전시할 때, 자신으로부터 광고를 구입한 입점 사업자의 상품을 우선 전시하였음에도 이를 축소·은폐함.

  * 소비자가 특정 그룹 또는 카테고리를 선택했을 때 나타나는 베스트 영역

- 초기화면 등에서의 상품 전시 관련 소비자 기만행위 : 3개 오픈마켓 사업자는 인터넷 쇼핑몰에서 '강력 추천', '주목! 특가 마켓' 등의 제목을 단 영역*에 상품을 전시할 때, 자신으로부터 광고를 구입한 입점 사업자의 상품만을 전시하였음에도 이를 축소·은폐함.

  * 지마켓 - '주목! 특가 마켓', '파워 상품' 등 7개 영역, 11번가 - '시선집중' 영역, 인터파크 - '강력추천', '프리미엄 초이스' 등 19개 영역

3) 신유형 전자상거래에 대한 대책 마련 필요

□ 최근 들어 모바일 메신저에 기반을 둔 쇼핑, 배달앱 등의 새로운 형태의 전자상거래가 시장에 빠른 속도로 보급되고 있으나 이러한 신종 전자상거래에 대한 소비자보호제도는 미흡한 편이므로 이러한 신종 전자상거래에 대한 신속한 대책 마련이 필요함.

○ 이와 관련하여 OECD는 1999년 채택된 '전자상거래 소비자보호 가이드라인에 대한 이사회 권고'에 대해 최근의 소비환경 변화를 반영하여 전부 개정(안)을 마련하여 OECD 이사회에서 채택('16.3.24)하고 전면적으로 시행('16.3.30)함.

○ OECD는 1999년 권고서과 달리 2016년 권고서에는 최근의 소비 환경 변화를 반영하여 신유형 사업모델 출현에 따른 소비자이슈 대응을 강조

- (비금전거래) 소비자정보 취득을 주된 목적으로 하는 무료서비스(Free Service) 분야가 동 권고서에 적용 대상임을 명시
- (디지털 콘텐츠 제품) 음원 및 게임 같은 디지털 콘텐츠 거래가 급증하고 있으나 제품기기별(하드웨어)로 콘텐츠가 상호 호환되지 않는 기술적 문제 등으로 소비자피해가 발생함에 따라 이에 대한 대응책 마련 촉구
- (참여형 소비자) 기업의 제품 개발 및 판촉 활동에 많은 소비자들이 기업의 후원을 받고 등급부여 및 추천 등의 참여 활동이 이루어지나 기업과의 연계 사실이 공개되지 않아 소비자 참여 활성화에 장애가 되고 있음
- (모바일 기기) 전자상거래 수단으로 모바일 기기 활용이 급격히 증가하고 있으나 좁은 화면 및 작은 글씨 등 기술적 제약으로 사업자 정보 및 거래 정보를 충분히 제공받기 어렵기 때문에 이에 대한 소비자보호 당위성을 강조
- (개인정보 및 보안 위험) 보안규정 위반은 공통의 관심 이슈로써 온라인 명의도용 및 사기피해 같은 위험에 노출될 가능성이 높음
- (지급결제 보호) 결제 메커니즘이 매우 다양하기 때문에 모든 결제 메커니즘에서 최소한의 소비자보호에 대한 정부 및 이해관계자의 책무 부여

<참 고 문 헌>

공정위 보도자료(2016.3.9), 지마켓 랭크순·11번가 랭킹순 … 사실은 광고 상품이 우선 전시돼

통계청(2016), 2015년 12월 및 연간 소매판매 및 온라인쇼핑 동향

한국소비자원(2015), 2014년도 전자상거래 소비자피해 동향 조사

한국소비자원(2015), 2014 소비자피해구제 연보 및 사례집

OECD(2016), Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-Commerce

제 2 주제

전자상거래소비자보호법의 현황과 입법과제

고 형 석
(선문대학교 법학과 교수)

Ⅰ. 총 칙

1. 법의 내용

제 1 조(목적) 이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.
제 2 조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “전자상거래”란 전자거래(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래를 말한다. 이하 같다)의 방법으로 상행위(商行爲)를 하는 것을 말한다. 2. “통신판매”란 우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법[1]으로 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다. 다만, 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매는 통신판매의 범위에서 제외한다. 3. “통신판매업자”란 통신판매를 업(業)으로 하는 자 또는 그와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자를 말한다.

1) 시행규칙 제2조(통신판매에 관한 정보의 제공방법 등) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제2호 본문에서 “총리령으로 정하는 방법”이란 다음 각 호의 방법을 말한다. 1. 광고물·광고시설물·전단지·방송·신

4. “통신판매중개”란 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다. 이하 같다)의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령으로 정하는 방법[2]으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.
5. “소비자”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
   가. 사업자가 제공하는 재화등을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자
   나. 가목 외의 자로서 사실상 가목의 자와 같은 지위 및 거래조건으로 거래하는 자 등 대통령령으로 정하는 자[3]
6. “사업자”란 물품을 제조(가공 또는 포장을 포함한다. 이하 같다)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다.

제 3 조(적용 제외) ① 이 법의 규정은 사업자(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제6호의 다단계판매원은 제외한다. 이하 이 항에서 같다)가 상행위를 목적으로 구입하는 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 그러하지 아니하다.

문 및 잡지 등을 이용하는 방법2. 판매자와 직접 대면하지 아니하고 우편환·우편대체·지로 및 계좌이체 등을 이용하는 방법

2) 시행규칙 제3조(통신판매 거래의 알선 방법) 법 제2조제4호에서 “총리령으로 정하는 방법”이란 자신의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 그 광고수단에 자신의 이름을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 것을 말한다.

3) 시행령 제2조(소비자의 범위) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제2조제5호나목에서 “대통령령으로 정하는 자”란 사업자가 제공하는 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 소비생활 외의 목적에 사용하거나 이용하는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
   1. 재화등을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자. 다만, 재화등을 원재료(중간재를 포함한다) 및 자본재로 사용하는 자는 제외한다.
   2. 법 제3조제1항 단서에 해당하는 사업자로서 재화등을 구매하는 자(해당 재화등을 판매한 자에 대한 관계로 한정한다)
   3. 재화등을 농업(축산업을 포함한다) 또는 어업 활동을 위하여 구입한 자. 다만, 「

② 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)의 교부의무에 관한 규정은 다음 각 호의 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 제1호의 경우에는 총리령으로 정하는 바에 따라 계약내용에 관한 서면의 내용이나 교부의 방법을 다르게 할 수 있다.

1. 소비자가 이미 잘 알고 있는 약관 또는 정형화된 거래방법에 따라 수시로 거래하는 경우로서 총리령으로 정하는 거래[4)]
2. 다른 법률(「민법」 및 「방문판매 등에 관한 법률」은 제외한다)에 이 법의 규정과 다른 방법으로 하는 계약서 교부의무 등이 규정되어 있는 거래

③ 통신판매업자가 아닌 자 사이의 통신판매중개를 하는 통신판매업자에 대하여는 제13조부터 제15조까지, 제17조부터 제19조까지의 규정을 적용하지 아니한다.

④ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」의 투자매매업자·투자중개업자가 하는 증권거래, 대통령령[5)]으로 정하는 금융회사 등이 하는 금융상품거래 및 일상 생활용품, 음식료 등을 인접지역에 판매하기 위한 거래에 대하여는 제12조부터 제15조까지, 제17조부터 제20조까지 및 제20조의2를 적용하지 아니한다.

원양산업발전법」 제6조제1항에 따라 해양수산부장관의 허가를 받은 원양어업자는 제외한다.

4) 시행규칙 제4조(정형화된 거래방법에 따른 수시 거래) ① 법 제3조제2항제1호에서 "총리령으로 정하는 거래"란 유·무선 전화기 등으로 전화정보서비스를 이용하는 경우 등과 같이 법 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다) 교부가 곤란한 거래를 말한다.

② 제1항에 따른 거래의 경우에는 거래 전에 미리 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 한다)의 제공자의 성명·연락처 및 재화등의 내용·이용요금 등을 밝히고, 거래 후에 거래대금 결제내용을 통보하여야 한다.

5) 시행령 제3조(법 적용 제외대상인 금융상품의 범위) 법 제3조제4항에서 "대통령령으로 정하는 금융회사 등이 하는 금융상품거래"란 다음 각 호의 금융회사 등이 직접 취급하는 금융상품거래를 말한다.

1. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조제1호부터 제8호까지의 기관
2. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조에 따라 등록한 대부업자 또는 대부중개업자

제 4 조(다른 법률과의 관계) 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호에 관하여 이 법과 다른 법률이 경합하는 경우에는 이 법을 우선 적용한다. 다만, 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법을 적용한다.

2. 문제점

(1) 정 의[6)]

□ 전자상거래 : 상거래, 상인이 아닌 사업자의 전자거래 미포함

□ 통신판매 : 정보제공 → 소비자의 청약 → 사업자의 판매 : 정보제공이 없으면 통신판매가 아님

□ 통신판매업자 : 통신판매업자 및 약정통신판매업자, 그와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자의 의미(위탁판매인). 통신판매업자가 아닌 자의 위탁을 받아 판매하는 자는?

□ 통신판매중개 : 알선의 유형으로 세 가지 : 이러한 알선형태가 알선에 해당하는지?

□ 소비자 : 본질적 의미의 소비자 : 적극적 규정방식 : 외국의 입법례보다 좁은 방식 : 금융소비자 미포함 및 제3자를 위한 전자소비자계약에서 소비자는?

정책적 의미의 소비자 : 소비자를 보호하는 입법취지와 상반(상대적 약자 보호)

---

3. 다른 법령에 따라 설립된 금융회사 또는 중앙행정기관의 인가·허가 등을 받아 설립된 금융회사

6) 고형석, “소비자계약의 성립요건에 관한 연구”, 저스티스 제112호, 2009; “통신판매중개와 소비자보호”, 유통법연구 제2권 제2호, 2015; “소비자의 개념에 관한 연구”, 법학논문집 제40권 제1호, 2016; “전자상거래 분야에서의 소비자보호에 관한 법률 상호간의 정합성에 관한 연구”, 가천법학 제6권 제3호, 2013; “소셜커머스 및 쿠폰의 법적 성질에 관한 연구”, 재산법연구 제29권 제2호, 2012; “소셜커머스와 청약철회권”, 선진상사법률연구 제56호, 2011 등.

□ 사업자 : 업으로 하는 자가 아닌 일을 하는 자

(2) 적용제외

□ 다단계판매원 : 소비자인가?

□ 제1항 단서 : 기준인 소비자가 본질적 의미의 소비자인가 아니면 모든 소비자인가? 모든 소비자라고 한다면 사업자를 기준으로 사업자의 소비자성 판단

□ 계약서 교부의무의 면제 또는 변경

- 소비자가 잘 알고 있는 약관 : 설명의무 면제이지 교부의무 면제가 아님
- 다른 법에서 정하고 있는 경우 : 다른 법에서 청약철회권을 규정하고 있지 않은 경우에 이에 관한 정보 미제공, 동법 제4조와의 관계에서의 문제점

□ 통신판매중개를 하는 통신판매업자 : 제20조의2 제3항과의 관계. 이 규정으로 인하여 제20조의2 제3항 본문에서 통신판매중개자에 대한 책임이 의미가 없어짐

□ 일상생활용품 등 인접지역거래 : 적용배제규정이기 때문에 구체적으로 제시하여야 함에도 추상적으로 제시하고 있음. 청약철회에 관한 규정은 배제되더라도 정보제공 및 계약서 교부의무 등에 관한 규정 및 승낙여부에 관한 규정은 적용되어야 함.[7)]

(3) 다른 법과의 관계

□ 전자상거래 또는 통신판매로 국한. 따라서 통신판매중개 및 전자결제 등에 대해서는 규율대상에서 배제

7) 고형석, “배달앱거래와 소비자보호에 관한 연구”, 법학연구 제24권 제1호, 2016.

Ⅱ. 전자상거래 및 통신판매 공통사항

1. 법의 내용

제 5 조(전자문서의 활용) ① 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제6조제2항제2호에도 불구하고 사업자가 소비자와 미리 전자문서로 거래할 것을 약정하여 지정한 주소(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제2호의 정보처리시스템을 말한다)로 전자문서(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 말한다. 이하 같다)를 송신하지 아니한 경우에는 그 사업자는 해당 전자문서에 의한 권리를 주장할 수 없다. 다만, 긴급한 경우, 소비자도 이미 전자문서로 거래할 것을 예정하고 있는 경우, 소비자가 전자문서를 출력한 경우 등 대통령령[8]으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 사업자는 전자서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 말한다. 이하 같다)을 한 전자문서를 사용하려면 대통령령으로 정하는 바[9]에 따라 그 전자문서의 효력, 수령 절차 및 방법 등을 소비자에게 고지하여야 한다.

---

8) 시행령 제4조(약정하지 아니한 주소로 송신된 전자문서의 효력인정) 법 제5조제1항 단서에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다.
1. 소비자와 특정한 전자우편주소로 2회 이상 거래한 경우에 그 전자우편주소로 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서(이하 "전자문서"라 한다)를 송신한 경우
2. 소비자가 전자문서를 출력한 경우
3. 소비자의 이익에 반하지 아니하고 그 소비자도 해당 전자문서의 효력을 부인하지 아니하는 경우
4. 긴급하게 연락할 필요성이 있고 전자우편 외에 다른 수단을 활용할 수 없는 경우

9) 시행령 제5조(전자서명의 효력 등 고지절차) 사업자는 법 제5조제2항에 따라 다음 각 호의 사항을 「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명(이하 "전자서명"이라 한다)을 한 전자문서가 포함된 전자우편의 본문에 표시하거나 미리 소비자에게 고지하여야 한다.
1. 전자서명을 한 전자문서의 효력

③ 사업자는 전자문서를 사용할 때 소비자에게 특정한 전자서명 방법을 이용하도록 강요(특수한 표준 등을 이용함으로써 사실상 특정한 전자서명 방법의 이용이 강제되는 경우를 포함한다)하여서는 아니 되고, 소비자가 선택한 전자서명 방법의 사용을 부당하게 제한하여서는 아니 된다. ④ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자의 회원 가입, 계약의 청약, 소비자 관련 정보의 제공 등을 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하는 경우에는 회원탈퇴, 청약의 철회, 계약의 해지·해제·변경, 정보의 제공 및 이용에 관한 동의의 철회 등도 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하여야 한다. ⑤ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자가 재화등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자문서로 제공하여 줄 것을 요청한 경우 이에 따라야 한다. ⑥ 전자상거래를 하는 사업자가 전자문서로 제공하기 어려운 기술적 이유나 보안상 이유가 명백하여 이를 소비자에게 미리 고지한 경우에는 제4항과 제5항을 적용하지 아니한다. ⑦ 전자상거래를 하는 사업자가 제4항과 제5항에 따른 의무를 이행할 때 해당 사이버몰의 구축 및 운영과 관련된 사업자들은 그 의무 이행에 필요한 조치를 하는 등 협력하여야 한다.
제 6 조(거래기록의 보존 등) ① 사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 기간 보존하여야 한다. 이 경우 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다. ② 제1항에 따라 사업자가 보존하여야 할 거래기록 및 그와 관련된 개인정보(성명·주소·전자우편주소 등 거래의 주체를 식별할 수 있는 정보로 한정한다)는 소비자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하는 경우에도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보

2. 전자서명을 한 전자문서의 출력방법

호 등에 관한 법률」 등 대통령령[10]으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정에도 불구하고 이를 보존할 수 있다. ③ 제1항에 따라 사업자가 보존하는 거래기록의 대상·범위·기간 및 소비자에게 제공하는 열람·보존의 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령[11]으로 정한다.
제 7 조(조작 실수 등의 방지) 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.

10) 제5조의2(개인정보 보호와 관련된 법률의 예외적 적용) 법 제6조제2항에서 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 대통령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정"이란 다음 각 호의 규정을 말한다.
1. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제30조제3항
2. 「개인정보 보호법」 제21조제1항 본문, 제36조제2항 및 제37조제4항
3. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제37조제1항 본문

11) 제6조(사업자가 보존하는 거래기록의 대상 등) ① 법 제6조제3항에 따라 사업자가 보존하여야 할 거래기록의 대상·범위 및 기간은 다음 각 호와 같다. 다만, 통신판매중개자는 자신의 정보처리시스템을 통하여 처리한 기록의 범위에서 다음 각 호의 거래기록을 보존하여야 한다.
1. 표시·광고에 관한 기록: 6개월
2. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록: 5년
3. 대금결제 및 재화등의 공급에 관한 기록: 5년
4. 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록: 3년

② 법 제6조제3항에 따라 사업자가 소비자에게 제공하여야 할 거래기록의 열람·보존의 방법은 다음 각 호와 같다.
1. 거래가 이루어진 해당 사이버몰(법 제2조제4호의 사이버몰을 말한다. 이하 같다)에서 거래당사자인 소비자가 거래기록을 열람·확인할 수 있도록 하고, 전자문서의 형태로 정보처리시스템 등에 저장할 수 있도록 할 것
2. 거래당사자인 소비자와의 거래기록을 그 소비자의 희망에 따라 방문, 전화, 팩스 또는 전자우편 등의 방법으로 열람하거나 복사할 수 있도록 할 것. 다만, 거래기록 중에 「저작권법」 제4조부터 제6조까지의 규정에 따른 저작물(「저작권법」에 따라 복사할 수 있는 저작물은 제외한다)이 있는 경우에는 그에 대한 복사는 거부할 수 있다.
3. 사업자가 법 제6조제2항에 따라 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회한 소비자의 거래기록 및 개인정보를 보존하는 경우에는 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하지 아니한 소비자의 거래기록 및 개인정보와 별도로 보존할 것

제 8 조(전자적 대금지급의 신뢰 확보) ① 사업자가 대통령령[12]으로 정하는 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급(이하 "전자적 대금지급"이라 한다)방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행자, 전자결제서비스 제공자 등 대통령령[13]으로 정하는 전자적 대금지급 관련자(이하 "전자결제업자등"이라 한다)는 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업자와 전자결제업자등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사 표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 다음 각 호의 사항에 대하여 명확히 고지하고, 고지한 사항에 대한 소비자의 확인절차를 대통령령[14]으로 정하는 바에 따라 마련하여야 한다.

1. 재화등의 내용 및 종류
2. 재화등의 가격
3. 용역의 제공기간

---

12) 제7조(전자적 대금지급) 법 제8조제1항에서 "대통령령으로 정하는 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급"이란 전자문서의 형태로 이루어지는 대금결제를 말한다. 다만, 대면하여 본인 여부를 확인한 경우는 제외한다.

13) 제8조(전자결제업자등) 법 제8조제1항에서 "전자결제수단 발행자, 전자결제서비스 제공자 등 대통령령으로 정하는 전자적 대금지급 관련자"란 해당 전자결제수단의 발행자, 전자결제서비스 제공자 및 해당 전자결제수단을 통한 전자결제서비스의 이행을 보조하거나 중개하는 자(이하 "전자결제업자등"이라 한다)로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 「은행법」 등 법령의 규정에 따른 금융회사로서 계좌이체업무를 수행하는 금융회사
2. 「여신전문금융업법」 제2조제2호의2에 따른 신용카드업자
3. 전자적 매체 또는 정보처리시스템에 화폐가치 또는 그에 상응하는 가치를 기록·저장하였다가 재화등의 구매 시 지급하는 결제수단의 발행자
4. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 정보통신서비스 제공자
5. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제11호에 따른 통신과금서비스제공자
6. 전자결제 대행 또는 중개서비스 사업자

14) 제9조(전자적 대금지급 고지 확인절차) 사업자와 전자결제업자등은 법 제8조제2항 각 호의 사항에 대하여 소비자가 확인하고 동의 여부를 선택할 수 있도록 전자결제업자등이 마련한 전자적 대금 결제창을 소비자에게 제공하여야 한다. 이 경우

③ 사업자와 전자결제업자등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우에는 전자문서의 송신 등 총리령[15]으로 정하는 방법으로 소비자에게 그 사실을 알리고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 하여야 한다.

④ 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자는 총리령[16]으로 정하는 바에 따라 그 결제수단의 신뢰도 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 표시하거나 고지하여야 한다.

⑤ 사업자와 소비자 사이에 전자적 대금지급과 관련하여 다툼이 있는 경우 전자결제업자등은 대금지급 관련 정보의 열람을 허용하는 등 대통령령[17]으로 정하는 바에 따라 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

사업자와 전자결제업자등은 소비자가 직접 동의 여부를 선택하기 전에 미리 동의한다는 표시를 하여 제공하는 방식으로 확인절차를 진행해서는 아니 된다.

15) 제6조(결제수단 발행자의 고지) 법 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자는 다음 각 호의 사항을 소비자에게 고지하여야 한다.
1. 대표자의 성명, 주된 사무소의 주소, 전화번호, 전자우편주소, 자본금의 규모 및 자기자본 현황 등
2. 법 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등(이하 "소비자피해보상보험계약등"이라 한다)의 체결사실 및 계약내용(채무지급보증 범위를 포함한다)과 그 확인에 필요한 사항
3. 남은 금액의 현금 반환과 관련된 사항
4. 반품 시 처리기준 및 현금화와 관련된 사항
5. 해당 결제수단을 사용할 수 있는 사이버몰 현황
6. 해당 결제수단의 사용상 제한 및 주의사항
7. 그 밖에 소비자에게 표시 또는 고지를 하지 아니하는 경우 해당 결제수단을 사용하는 소비자에게 피해를 줄 우려가 있다고 인정되는 사항

16) 제5조(소비자에 대한 전자적 대금지급 사실의 통지) 법 제8조제3항에서 "전자문서의 송신 등 총리령으로 정하는 방법"이란 전화·팩스·휴대전화 등을 이용하여 소비자에게 신속하게 전자적 대금지급 사실을 알리고, 매월 정해진 날짜에 이용요금을 고지할 때 재화등을 공급한 사업자별로 거래내용과 이용요금, 연락처(전화번호·전자우편주소 등)를 표시하는 것을 말한다. 다만, 소비자의 동의를 받은 경우에는 통지 또는 표시를 생략할 수 있다.

17) 제10조(전자적 대금지급 관련 분쟁의 해결) 법 제8조제5항에 따라 전자결제업자

제 9 조(배송사업자 등의 협력) ① 전자상거래나 통신판매에 따라 재화등을 배송[「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망(이하 "정보통신망"이라 한다)을 통한 전송을 포함한다]하는 사업자는 배송 사고나 배송 장애 등으로 분쟁이 발생하는 경우에는 대통령령[18]으로 정하는 바에 따라 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

② 호스팅서비스(사업자가 전자상거래를 할 수 있도록 사이버몰 구축 및 서버 관리 등을 하여주는 서비스를 말한다. 이하 이 조에서 같다)를 제공하는 자는 사업자와 호스팅서비스에 관한 이용계약을 체결하는 경우 사업자의 신원을 확인하기 위한 조치를 취하여야 한다.

③ 사업자와 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우 호스팅서비스를 제공하는 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청에 따라 사업자의 신원정보 등 대통령령[19]으로 정하는 자료를 제공함으로써 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

등은 분쟁해결을 위하여 사업자나 소비자가 분쟁발생 사실을 소명하여 요청하는 경우 분쟁해결에 필요한 범위에서 다음 각 호의 사항에 대하여 지체 없이 협조하여야 한다.

1. 분쟁의 원인이 된 대금지급과 관련된 정보(고객인증 관련 정보를 포함한다)의 열람·복사 허용
2. 분쟁의 원인이 된 대금지급에 대한 전자결제업자등의 보안유지 조치 관련 정보의 열람·복사 허용. 다만, 공개할 경우 보안유지에 장애가 발생할 우려가 있는 정보에 대해서는 공개를 거부할 수 있다.

18) 제11조(배송사업자 등의 분쟁해결 협조) 재화등의 배송을 하는 사업자는 법 제9조제1항에 따라 소비자가 분쟁의 발생 사실을 소명하여 요청하는 경우 분쟁해결에 필요한 범위에서 다음 각 호의 사항에 대하여 지체 없이 협조하여야 한다.

1. 배송 관련 기록의 열람·제공
2. 사고 또는 장애 관련 사실의 확인을 위한 기록 열람

19) 제11조의2(호스팅서비스를 제공하는 자의 분쟁해결 협조) ① 법 제9조제3항 각 호 외의 부분에서 "사업자의 신원정보 등 대통령령으로 정하는 자료"란 다음 각 호의 자료를 말한다.

1. 사업자의 성명 및 주민등록번호(법 제9조제3항제4호에 따른 소비자가 요청하는 경우에는 생년월일)
2. 상호[법인인 경우에는 대표자의 성명 및 주민등록번호(법 제9조제3항제4호에 따른 소비자가 요청하는 경우에는 생년월일)를 포함한다], 주소 및 전화번호

1. 분쟁의 당사자인 소비자(소비자가 소송을 제기하는 경우에 한정한다) 2. 공정거래위원회 3. 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다) 4. 수사기관 5. 그 밖에 분쟁해결을 위하여 필요하다고 인정되어 대통령령으로 정한 자
제 9 조의2(전자게시판서비스 제공자의 책임) ① 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제9호의 게시판을 운영하는 같은 항 제3호의 정보통신서비스 제공자(이하 "전자게시판서비스 제공자"라 한다)는 해당 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개가 이루어지는 경우 이로 인한 소비자피해가 발생하지 아니하도록 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다. 1. 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 "게시판 이용 통신판매업자등"이라 한다)가 이 법에 따른 의무를 준수하도록 안내하고 권고할 것 2. 게시판 이용 통신판매업자등과 소비자 사이에 이 법과 관련하여 분쟁이 발생한 경우 소비자의 요청에 따라 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구에 소비자의 피해구제신청을 대행하는 장치를 마련하고 대통령령[20]으로 정하는 바에 따라 운영할 것

② 법 제9조제3항제5호에서 "대통령령으로 정한 자"란 다음 각 호의 기구를 말한다.
1. 「소비자기본법」 제33조에 따라 설립된 한국소비자원(이하 "한국소비자원"이라 한다)
2. 「소비자기본법」 제60조에 따라 설립된 소비자분쟁조정위원회(이하 "소비자분쟁조정위원회"라 한다)
3. 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제32조에 따라 설립된 전자문서·전자거래분쟁조정위원회(이하 "전자거래분쟁조정위원회"라 한다)
4. 「콘텐츠산업 진흥법」 제29조에 따라 설립된 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 "콘텐츠분쟁조정위원회"라 한다)

20) 안 제11조의3(소비자 피해구제신청 대행 장치의 운영 방법) ① 「정보통신망 이용

3. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항 ② 전자게시판서비스 제공자는 게시판 이용 통신판매업자등에 대하여 제13조제1항제1호 및 제2호의 신원정보를 확인하기 위한 조치를 취하여야 한다. ③ 전자게시판서비스 제공자는 게시판 이용 통신판매업자등과 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청에 따라 제2항에 따른 신원 확인 조치를 통하여 얻은 게시판 이용 통신판매업자등의 신원정보를 제공하여 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다. 1. 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구 2. 공정거래위원회 3. 시·도지사 또는 시장·군수·구청장
제10조(사이버몰의 운영) ① 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 소비자가 사업자의 신원 등을 쉽게 알 수 있도록 다음 각 호의 사항을 총리령[21]으로 정하는 바에 따라 표시하여야 한다.

촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」제2조제1항제9호의 게시판을 운영하는 같은 항 제3호의 정보통신서비스 제공자(이하 "전자게시판서비스 제공자"라 한다)는 법 제9조의2제1항제2호에 따라 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 소비자가 법 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구(이하 이 조에서 "소비자피해 분쟁조정기구"라 한다) 중 적절한 소비자피해 분쟁조정기구를 선택할 수 있도록 해당 게시판에 소비자피해 분쟁조정기구의 업무와 피해구제절차를 표시할 것
2. 소비자가 피해구제 상담신청을 대행해 줄 것을 요청하는 경우 3영업일 이내에 소비자피해 분쟁조정기구에 소비자의 요청사항을 전달하고 그 사실을 소비자에게 신속하게 알릴 것

② 법 제9조의2제1항제3호에 따른 "대통령령으로 정하는 사항"이란 법 제9조의2제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 내용을 전자게시판서비스 제공자의 약관에 규정하는 것을 말한다.

21) 제7조(사이버몰 운영자의 표시방법) ① 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 법 제10조제1항제1호부터 제6호까지의 사항을 소비자가 알아보기 쉽도록 사이버몰의 초기 화면에 표시하여야 한다. 다만, 법 제10조제1항제5호의 사항은 소비자가 연결 화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다.

② 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 제1항에 따라 표시한 사항의 진위 여부를 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 공정거래위원회가 법 제12조제4항 및 「전자

1. 상호 및 대표자 성명 2. 영업소가 있는 곳의 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함한다) 3. 전화번호・전자우편주소 4. 사업자등록번호 5. 사이버몰의 이용약관 6. 그 밖에 소비자보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령[22]으로 정하는 사항 ② 제1항에 따른 사이버몰의 운영자는 그 사이버몰에서 이 법을 위반한 행위가 이루어지는 경우 운영자가 조치하여야 할 부분이 있으면 시정에 필요한 조치에 협력하여야 한다.
제11조(소비자에 관한 정보의 이용 등) ① 사업자는 전자상거래 또는 통신판매를 위하여 소비자에 관한 정보를 수집하거나 이용(제3자에게 제공하는 경우를 포함한다. 이하 같다)할 때는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 규정에 따라 이를 공정하게 수집하거나 이용하여야 한다. ② 사업자는 재화등을 거래함에 있어서 소비자에 관한 정보가 도용되어 해당 소비자에게 재산상의 손해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 특별한 사유가 있는 경우에는 본인 확인이나 피해의 회복 등 대통령령[23]으로 정하는 필요한 조치를 취하여야 한다.

상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제19조에 따라 정보를 공개하는 사업자정보 공개페이지를 사이버몰의 초기 화면에 연결하여야 한다.

③ 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자로서 출력에 제한이 있는 휴대전화 등과 같은 기기를 이용하여 거래하는 사업자는 법 제10조제1항제1호부터 제6호까지의 사항이 사이버몰의 화면에 순차적으로 나타나도록 할 수 있다. 이 경우 대표자 성명, 사업자등록번호 및 사이버몰의 이용약관은 그 내용을 확인할 수 있는 방법을 화면에 나타나게 하는 것으로 대신할 수 있다.

22) 제11조의3(사이버몰의 표시) 법 제10조제1항제6호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 법 제9조제2항에 따른 호스팅서비스를 제공하는 자의 상호를 말한다.

23) 제12조(소비자에 관한 정보의 확인 등) 법 제11조제2항에서 "본인 확인이나 피해의 회복 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 어느 하나를 말한다.

2. 문제점

(1) 전자문서의 활용(제5조)[24)]

□ 전자문서의 효력 부정의 예외(제5조 제1항) : 긴급한 경우, 이미 전자문서로 거래할 것을 예정한 경우, 소비자가 전자문서를 출력한 경우 등은 전자문서로 계약서를 교부할 수 있는 사유에 해당하지만, 법률상 규정은 소비자가 지정한 전자우편주소로 송부하지 않은 경우이기 때문에 법 제5조 제1항과 단서 및 시행령의 내용은 전혀 일치하지 않음

□ 전자문서의 활용(제5조 제4항) : 입법의도는 회원가입 등과 동일한 방법으로 탈회 등을 할 수 있는 조치. 그러나 전자문서로 규정한 결과, 사이버몰에서 청약하고, 철회는 전자우편주소로 하는 것도 이를 준수한 것임

□ 거래 확인증서의 전자문서 : 통신판매업자는?

□ 사이버몰의 구축 및 운영과 관련된 사업자의 협력 : 협력의무는 소비자가 적극적 행위에 대한 사업자의 대응방식에 국한. 소비자의 요청없이 사업자의 이 법에 따른 의무이행에 대한 협력의무(계약서 교부의무 등)

(2) 거래기록의 보존(제6조)

□ 소비자의 열람 및 보존 등의 방법 : 소비자의 열람 및 제공받을 수 있는 방법?

---

1. 소비자 본인이 요청하는 경우 도용 여부의 확인 및 해당 소비자에 대한 관련 거래 기록의 제공
2. 도용에 의하여 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복
3. 도용에 의한 피해의 회복

24) 고형석, “전자적 의사표시의 효력발생시기에 관한 연구”, 재산법연구 제28권 제3호, 2011.

(3) 조작실수방지(제7조)[25]

□ 규정의 중복성 : 제8조, 제14조
□ 대상 거래 : 전자상거래, 통신판매배제
□ 위반에 따른 사법적 효과 없음

(4) 전자적 대금결제(제8조)[26]

□ 정보제공 및 확인절차 : 중복, 전자결제업자가 할 수 있는지?, 둘 중 한 사람만이 하면 되지 않는지?
□ 중복성 : 제7조 및 제14조
□ 전자결제수단에 관한 내용 : 전자금융거래법과의 관계

(5) 배송사업자 등의 협력의무(제9조)

□ 호스팅사업자의 분쟁해결 협력의무 : 시도지사 등, 수사기관이 분쟁해결 권한이 있는지?

(6) 전자게시판서비스 운영자(제9조의2)

□ 게시판의 법적 성질 : 사이버몰에 해당하지 않은 경우로 한정
□ 신원정보를 요청할 수 있는 자 : 제9조에서 규정하고 있는 자와 불일치 : 분쟁당사자인 소비자 배제

25) 고형석, "전자상거래에 있어서 조작실수방지의무와 소비자보호에 관한 연구", IT와법연구 제7집, 2013.

26) 고형석, "신유형 상품권 표준약관에 관한 연구", 입법과 정책 제7권 제1호, 2015; "통신과금서비스와 소비자보호에 관한 연구", 동북아법연구 제8권 제2호, 2014; "온라인게임 표준약관에 관한 소고", 저스티스 제138호, 2013; "사이버 머니의 환급에 관한 연구", 선진상사법률연구 제63호, 2013; "포인트의 소멸시효에 관한 연구", 재산법연구 제28권 제1호, 2011; "선포인트 계약과 소비자보호에 관한 연구", 저스티스 제116호, 2010

(7) 사이버몰 운영자의 협력(제10조)

□ 전자상거래로 국한 : 상행위가 아닌 사업의 경우에 적용?

(8) 개인정보침해에 대한 조치(제11조)

□ 재산상 손해로 국한 : 재산상 손해가 아닌 정신적 손해의 발생 또는 발생가능성?

Ⅲ. 통신판매와 소비자보호

1. 법의 내용

제12조(통신판매업자의 신고 등) ① 통신판매업자는 대통령령[27]으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. 다만, 통신판매의 거래횟수, 거래규모 등이 공정거래위원회가 고시로 정하는 기준 이하인 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 상호(법인인 경우에는 대표자의 성명 및 주민등록번호를 포함한다), 주소, 전화번호
2. 전자우편주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버의 소재지

27) 제13조(통신판매업자의 신고절차) ① 법 제12조제1항에 따라 신고를 하려는 통신판매업자는 총리령으로 정하는 신고서(전자문서로 된 신고서를 포함한다)를 주된 사무소의 소재지를 관할하는 특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 제출(주된 사무소의 소재지가 외국인 경우에는 공정거래위원회에 제출)하여야 한다. 이 경우 해당 통신판매업자가 법 제15조제1항 본문에 따른 선지급식 통신판매를 하려는 경우에는 다음 각 호의 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 법 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치의 이용 또는 법 제24조제1항 각 호에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 증명하기 위하여 총리령으로 정하는 양식의 서류
2. 법 제24조제3항 각 호에 따른 거래의 경우에는 이에 대한 소명자료

3. 그 밖에 사업자의 신원 확인을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령[28]으로 정하는 사항

② 통신판매업자가 제1항에 따라 신고한 사항을 변경하려면 대통령령[29]으로 정하는 바에 따라 신고하여야 한다.

③ 제1항에 따라 신고한 통신판매업자는 그 영업을 휴업 또는 폐업하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작할 때에는 대통령령[30]으로 정하는 바에 따라 신고하여야 한다.

---

② 제1항에 따라 신고서를 제출받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은「전자정부법」제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 다음 각 호의 서류를 확인하여야 하며, 신고인이 제1호 단서 또는 제2호의 확인에 동의하지 아니하는 경우에는 해당 서류(제2호의 경우에는 그 사본을 말한다)를 제출하도록 하여야 한다.

1. 법인 등기사항증명서(법인인 경우만 해당한다). 다만, 그 법인의 설립 등기 전에 신고를 하는 경우에는 법인 설립을 위한 발기인의 주민등록표 등본을 말한다.
2. 사업자등록증

③ 제1항의 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 총리령으로 정하는 신고증을 교부하여야 한다.

28) 제15조(통신판매업자의 신고사항) 법 제12조제1항제3호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 사업자의 성명 및 주민등록번호(개인인 경우만 해당한다)를 말한다.

29) 제16조(통신판매업자의 변경신고) ① 법 제12조제2항에 따라 변경신고를 하려는 자는 해당 변경사항이 발생한 날부터 15일 이내에 총리령으로 정하는 신고서에 그 변경사항을 증명하는 서류를 첨부하여 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

② 제1항의 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 변경사항을 확인하고 변경사항이 기재된 신고증을 다시 발급하여야 한다.

30) 제17조(영업의 휴업·폐업 또는 휴업 후 영업재개의 신고) 법 제12조제3항에 따라 통신판매업자가 그 영업을 휴업 또는 폐업하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작할 때에는 미리 총리령으로 정하는 신고서를 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. 다만, 폐업신고를 하는 경우에는 종전의 신고증을 첨부하여야 한다.

제18조(전자문서에 의한 신고) ① 제13조·제16조 및 제17조에 따른 신고를 전자문서로 하는 경우에는 공정거래위원회가 정한 정보처리시스템에 의하여 신고할 수 있다. ② 제1항에 따라 전자문서에 의한 신고를 할 때 전자문서에 의한 자료 제출이 곤란한 사항은 1개월 내에 우편 등을 통하여 보완할 수 있으며, 보완한 경우에는 전자문서로 신고한 날에 신고한 것으로 본다.③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 전자문서에 의한 신고수리업무의 처리에 필요한 사항은 총리령으로 정한다.

④ 공정거래위원회는 제1항에 따라 신고한 통신판매업자의 정보를 대통령령[31]으로 정하는 바에 따라 공개할 수 있다.[32]
제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) ① 통신판매업자가 재화등의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시·광고를 할 때에는 그 표시·광고에 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다. 1. 상호 및 대표자 성명 2. 주소·전화번호·전자우편주소 3. 제12조에 따라 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 한 신고의 신고번호와 그 신고를 받은 기관의 이름 등 신고를 확인할 수 있는 사항

31) 제19조(통신판매업자에 대한 정보의 공개) ① 공정거래위원회는 법 제12조제4항에 따라 통신판매업자의 정보를 공개하는 경우 그 통신판매업자에게 공개하는 내용과 방법을 미리 알려야 하고, 사실과 다른 내용을 정정할 수 있는 기회를 주어야 한다. ② 공정거래위원회가 제1항에 따라 통신판매업자의 정보를 공개하는 경우 통신판매업자(법인인 경우에는 그 대표자를 포함한다)의 주민등록번호는 공개하지 아니한다.

32) 제8조(통신판매업자의 신고) ① 법 제12조제1항 및 영 제13조제1항 각 호 외의 부분 전단에 따라 신고하려는 통신판매업자는 별지 제1호서식의 통신판매업 신고서를 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 제출하여야 한다. 다만, 신규로 신고하는 경우로서 인터넷도메인 이름 및 호스트서버 소재지를 적을 수 없는 경우에는 제3항에 따른 신고증의 교부일부터 30일 이내에 이를 보완하여야 한다.

② 영 제13조제1항제1호에서 "총리령으로 정하는 양식의 서류"란 별지 제2호서식의 구매안전서비스 이용 확인증을 말한다.

③ 제1항에 따른 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 별지 제3호서식의 통신판매업 신고증을 교부하여야 한다.

제9조(신고사항의 변경신고) 법 제12조제2항 및 영 제16조제1항에 따라 변경신고를 하려는 통신판매업자는 별지 제4호서식의 통신판매업 변경신고서에 그 변경사항을 증명하는 서류와 통신판매업 신고증(신고증 기재사항이 변경된 경우만 해당한다)을 첨부하여 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

제10조(휴업·폐업 등의 신고) 법 제12조제3항 및 영 제17조에 따라 영업을 휴업 또는 폐업하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작하려는 통신판매업자는 별지 제5호서식의 통신판매업 휴업·폐업·영업재개 신고서를 영업의 휴업·폐업 또는 영업재개 5일 전에 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령[33]으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.

1. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
2. 재화등의 명칭·종류 및 내용

2의2. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면에의 기재를 갈음할 수 있다.

3. 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기
4. 재화등의 공급방법 및 공급시기
5. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 "청약철회등"이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다)

제11조(전자문서에 의한 신고업무) ① 영 제18조제1항에 따라 전자문서로 신고하려는 자는「전자서명법」제2조제3호에 따른 공인전자서명 또는 이에 준하는 암호화 및 전자서명 기술을 사용한 인증시스템을 통한 전자서명을 이용할 수 있다. ② 특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장은 제1항에 따른 전자문서에 의한 신고를 처리하기 위하여 자신이 운영하는 홈페이지에서 공정거래위원회가 정한 정보처리시스템으로 쉽게 연결될 수 있도록 하여야 한다.

33) 제19조의2(재화등을 공급받는 자에 대한 계약내용 관련 서면 교부) 법 제13조제2항 각 호 외의 부분 단서에서 "대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 계약자가 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다)을 교부하도록 동의한 경우
2. 통신판매업자가 고의 또는 과실 없이 계약자의 주소(전자우편주소를 포함한다)를 알 수 없어 계약자에게 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다)을 교부할 수 없는 경우

6. 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차
7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
8. 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
9. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)
10. 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급받을 때까지 대통령령[34]으로 정하는 제3자에게 그 재화등의 결제대금을 예치하는 것(이하 "결제대금예치"라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 통신판매업자의 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 제24조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다)

34) 제19조의3(제3자의 범위 등) ① 법 제13조제2항제10호에서 "대통령령으로 정하는 제3자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
1. 법 제13조제2항제10호의 결제대금예치 업무를 하기 위하여 「전자금융거래법」 제28조제2항제5호 및 같은 법 시행령 제15조제3항제1호에 따라 금융위원회에 등록한 자로서 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 사업자
가. 법 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등(이하 "소비자피해보상보험계약등"이라 한다)을 체결할 것
나. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각 호의 기관 또는 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서에 결제대금의 예치만을 위한 계좌로 개설·통보한 계좌에 소비자의 결제대금을 예치할 것
2. 「전자금융거래법」 제28조제2항 각 호 외의 부분 단서에 따른 금융기관
② 제1항제1호에 따른 사업자가 같은 호 가목에 따라 체결하여야 하는 소비자피해보상보험계약등은 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.
1. 사업자가 제28조의3제4호에 따라 소비자에게 결제대금을 환급하지 아니하거나 할 수 없게 됨에 따른 피해를 보상하는 것을 그 내용으로 할 것
2. 피보험자 또는 수혜자는 결제대금을 예치한 소비자로 할 것
3. 소비자피해보상보험계약등의 계약금액은 소비자가 예치한 결제대금 잔액의 100분의 10 이상의 금액으로 할 것(계약금액의 변경이 필요한 경우에는 보험계약을

11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령[35]으로 정하는 사항 ③ 통신판매업자는 미성년자와 재화등의 거래에 관한 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 아니하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하여야 한다. ④ 공정거래위원회는 제1항 및 제2항에 따른 통신판매업자의 상호 등에 관한 사항, 재화등의 정보에 관한 사항과 거래조건에 대한 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 정하여 고시할 수 있다. 이 경우 거래방법이나 재화등의 특성을 고려하여 그 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 다르게 정할 수 있다. ⑤ 통신판매업자는 제2항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나 고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 한다.
제14조(청약확인 등) ① 통신판매업자는 소비자로부터 재화등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 한다.

지체 없이 조정하되, 계약금액을 수시로 변경하는 것이 곤란한 경우에는 매월 말일의 결제대금 잔액을 기준으로 보험계약을 조정할 것)

4. 정당한 사유 없이 피해자의 범위나 보험자 또는 사업자의 책임을 한정하지 아니할 것
5. 소비자가 쉽고 신속하게 피해보상을 받을 수 있도록 하고, 보상이 지연되는 경우에는 지연배상금이 지급되도록 할 것
6. 정당한 사유 없이 소비자의 의사표시 방법을 제한하거나 소비자에게 지나친 입증책임의 부담을 부과하지 아니할 것
7. 소비자에게 예상하기 어려운 위험이나 손해를 줄 우려가 있거나 부당하게 불리한 약정을 두지 아니할 것
8. 보험계약 또는 채무지급보증계약은 「보험업법」 제2조제6호에 따른 보험회사 또는 「은행법」 제2조제1항제2호에 따른 은행과 체결할 것

35) 제20조(계약서의 기재사항) 법 제13조제2항제11호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 재화등의 가격 외에 교환·반품 비용 등 소비자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액

② 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고, 정정하거나 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.
제15조(재화등의 공급 등) ① 통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하여야 하고, 소비자가 재화등을 공급받기 전에 미리 재화등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매(이하 “선지급식 통신판매”라 한다)의 경우에는 소비자가 그 대금을 전부 또는 일부 지급한 날부터 3영업일 이내에 재화등의 공급을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 소비자와 통신판매업자 간에 재화등의 공급시기에 관하여 따로 약정한 것이 있는 경우에는 그러하지 아니하다. ② 통신판매업자는 청약을 받은 재화등을 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. ③ 통신판매업자는 소비자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 그 조치에 필요한 사항을 정하여 고시할 수 있다. ④ 제2항에 따라 선지급식 통신판매에서 재화등의 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하는 경우에는 제18조제1항부터 제5항까지의 규정을 준용한다.
제16조 삭제
제17조(청약철회등) ① 통신판매업자와 재화등의 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 청약철회등을 할 수 있다.

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

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 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
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. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우[36]

36) 제21조(청약철회등의 제한) 법 제17조제2항제5호에서 "대통령령으로 정하는 경

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 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.

④ 제1항 또는 제3항에 따른 청약철회등을 서면으로 하는 경우에는 그 의사표시가 적힌 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.

⑤ 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용할 때 재화등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부, 재화등의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 재화등의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 통신판매업자가 이를 증명하여야 한다.

⑥ 통신판매업자는 제2항제2호부터 제5호까지의 규정에 따라 청약철회등이 불가능한 재화등의 경우에는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 제2항제5호 중 디지털콘텐츠에 대하여 소비자가 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시와 함께 대통령령[37]으로 정하는 바에 따라 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 하여야 한다.

우"란 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화등 또는 이와 유사한 재화등에 대하여 법 제13조제2항제5호에 따른 청약철회등(이하 "청약철회등"이라 한다)을 인정하는 경우 통신판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 해당 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서를 포함한다)에 의한 동의를 받은 경우를 말한다.

37) **안** 제21조의2(시험 사용 상품의 제공 방법) 통신판매업자는 법 제17조제6항에 따라 다음 각 호 중 하나 이상의 방법으로 소비자에게 시험 사용 상품을 제공하여야 한다.

1. 일부 이용의 허용 : 디지털콘텐츠의 일부를 미리보기, 미리듣기 등으로 제공
2. 한시적 이용의 허용 : 일정 사용기간 등을 설정하여 디지털콘텐츠 제공

제18조(청약철회등의 효과) ① 소비자는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다. 다만, 이미 공급받은 재화등이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우에는 그러하지 아니하다.

② 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령[38]으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 "지연배상금"이라 한다)를 지급하여야 한다.

1. 통신판매업자가 재화를 공급한 경우에는 제1항 본문에 따라 재화를 반환받은 날
2. 통신판매업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날
3. 통신판매업자가 재화등을 공급하지 아니한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날

③ 통신판매업자는 제1항 및 제2항에 따라 재화등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 대통령령[39]으로 정하는 결제수단으로 재화등

3. 체험용 디지털콘텐츠 제공 : 일부 제한된 기능만을 사용할 수 있는 디지털콘텐츠 제공
4. 위 각 호와 유사하거나 동일한 수준의 시험 사용 상품 제공

38) 제21조의2(지연배상금의 이율) 법 제18조제2항 후단에서 "대통령령으로 정하는 이율"이란 연 100분의 20을 말한다.

39) 제22조(청약철회등에 따른 대금 청구의 정지 또는 취소 대상 결제수단) 법 제18조제3항 본문에서 "대통령령으로 정하는 결제수단"이란 재화등을 구입한 소비자가 직접 지급하는 현금(계좌이체에 의한 지급을 포함한다) 외의 결제수단으로서 해당

의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 "결제업자"라 한다)에게 재화등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다. 다만, 통신판매업자가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.

④ 제3항 단서에 따라 통신판매업자로부터 재화등의 대금을 환급받은 결제업자는 그 환급받은 금액을 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

⑤ 제3항 단서에 해당하는 통신판매업자 중 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.

⑥ 소비자는 통신판매업자가 제3항 단서에도 불구하고 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니하는 경우에는 결제업자에게 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 통신판매업자로부터 환급받을 금액을 상계(相計)할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 결제업자는 대통령령[40]으로 정하는 바에 따라 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.

⑦ 소비자는 결제업자가 제6항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게을리한 경우에는 결제업자에 대하여 대금의 결제를 거부할 수 있다. 이 경우 통신판매업자와 결제업자는 그 결제 거부를 이유로 그 소비자를 약정한 기일까지 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.

⑧ 제1항의 경우 통신판매업자는 이미 재화등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화등의 공급에 든 비용

결제수단을 제공한 사업자(이하 "결제업자"라 한다)에게 청구를 정지 또는 취소하거나 환급하는 경우 해당 소비자에게 환급한 것과 같은 효과가 발생하는 결제수단을 말한다.

에 상당하는 금액으로서 대통령령[41]으로 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다. ⑨ 제17조제1항에 따른 청약철회등의 경우 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다. ⑩ 제17조제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담한다. ⑪ 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 제17조제1항 및 제3항에 따른 청약철회등에 의한 제1항부터 제7항까지의 규정에 따른 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다.
제19조(손해배상청구금액의 제한 등) ① 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등의 판매에 관한 계약이 해제된 경우 통신판매업자가 소비자에게 청구하는 손해배상액은 다음 각 호의 구분에 따라 정한 금액에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없다.

40) 제23조(채무의 상계) ① 결제업자는 소비자가 다음 각 호의 방법으로 상계(相計)를 요청할 경우 법 제18조제6항 후단에 따라 즉시 상계할 수 있다.
1. 환급금액 등을 적은 서면(전자문서를 포함한다)에 의할 것
2. 법 제17조제1항 각 호 또는 같은 조 제3항의 기간 내에 청약철회등을 한 사실 및 법 제18조제1항에 따라 재화등을 반환하였음을 증명하는 자료(소비자가 재화등을 계약서에 적힌 통신판매업자의 주소로 반환하였으나 수취 거절된 경우에는 그 증명자료)를 첨부할 것

② 결제업자는 제1항에 따라 상계한 경우 그 사실 및 금액명세 등을 적은 서면(전자문서를 포함한다)을 해당 통신판매업자 및 소비자에게 지체 없이 보내야 한다.

③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 결제업자의 상계에 필요한 사항은 총리령으로 정한다.

41) 제24조(재화등이 일부 소비된 경우의 비용청구 범위) 법 제18조제8항에서 "대통령령으로 정하는 범위의 금액"이란 다음 각 호의 비용을 말한다.
1. 재화등의 사용으로 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히

1. 공급한 재화등이 반환된 경우: 다음 각 목의 금액 중 큰 금액
 가. 반환된 재화등의 통상 사용료 또는 그 사용으로 통상 얻을 수 있는 이익에 해당하는 금액
 나. 반환된 재화등의 판매가액(販賣價額)에서 그 재화등이 반환된 당시의 가액을 뺀 금액
2. 공급한 재화등이 반환되지 아니한 경우: 그 재화등의 판매가액에 해당하는 금액

② 공정거래위원회는 통신판매업자와 소비자 간의 손해배상청구에 따른 분쟁의 원활한 해결을 위하여 필요하면 제1항에 따른 손해배상액을 산정하기 위한 기준을 정하여 고시할 수 있다.

2. 문제점

(1) 신고의무(제12조)

□ 신고의무가 필요한지?

□ 신고면제기준 : 매출액 또는 거래횟수. 업종의 성격에 따른 신고배제(여객운송업 등)

(2) 정보제공 및 계약서 교부(제13조)

□ 계약서의 형태 : 종이문서 및 전자문서 : 종이문서 기본, 전자문서는 예외

□ 제3자를 위한 전자소비자계약 : 요약자 또는 제3자에게만 교부, 양자 모두 교부

□ 미성년자 거래 : 취소권에 관한 정보. 취소할 수 없는 경우에도 취소권에 관한 정보제공?

하락하는 경우에는 해당 소모성 부품의 공급에 든 비용

2. 다수의 동일한 가분물로 구성된 재화등의 경우에는 소비자의 일부 소비로 인하여 소비된 부분의 공급에 든 비용

□ 제14조와의 시간상 순서: 제13조 정보제공 및 계약서 교부, 제14조 승낙 및 정정?

(3) 승낙 및 정정(제14조)[42]

□ 중복 : 7조, 제8조

□ 승낙거절시 효과 : 대금 환급(제15조)?

(4) 공급(제15조)

□ 공급진행상황에 대한 고시 : 없음

(5) 청약철회의 요건 및 기간(제17조)[43]

□ 발생요건의 2원적 구성의 타당성 : 민법상 해제권과의 관계, 채무불이행의 경우 손해배상 규정 없음

□ 기산일 :

- 계약서 미교부, 주소 등 미기재, 방해시 소비자가 안 날 또는 알 수 있었던 날, 방해행위가 종료한 날 → 소비자 기준, 연장되지 않음
- 용역 또는 디지털콘텐츠 : 제공받은 날?

---

42) 고형석, 전자상거래에 있어서 조작실수방지의무와 소비자보호에 관한 연구, IT와 법연구 제7집, 2013.

43) 고형석, 정보보호제품거래와 청약철회권에 관한 연구, 저스티스 제151호, 2015; "해외구매계약에서의 소비자보호에 관한 연구", 민사법의 이론과 실무 제18권 제1호, 2014; "모바일 디지털콘텐츠이용약관의 견본의 제정방안", 스포츠와법 제16권 제4호, 2013; "유럽연합 소비자권리지침상 청약철회권에 관한 연구", 법학논총 제29권 제4호, 2012; "청약철회권의 행사기간 및 기산일에 관한 연구", 홍익법학 제13권 제3호, 2012; "이러닝계약의 해소에 따른 대금환급기준에 대한 연구", 법학논총 제32권 제2호, 2012; "전자상거래를 통한 콘텐츠거래에 있어서 이용자보호에 관한 연구", 한양법학 제34호, 2011; "소비자계약에 있어서 청약철회권의 적정화에 관한 연구", 소비자문제연구 제38호, 2010;"청약철회권의 효과에 관한 연구", 외법논집 제31집, 2008

□ 배제요건

- 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다. : 불가항력 또는 제3자의 행위에 의한 경우?
- 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우 : 거래의 안전? 시행령의 예시성의 타당성
- 용역의 경우 : 언제 어디에서 표시

(6) 청약철회의 효과(제18조)

□ 신용카드 등에 따라 결제시 효과 : 상계요청 후 거절. 할부거래법 등 당연 거절

□ 용역 또는 디지털콘텐츠에 있어서 이익청구의 문제 : 반환하지 않아도 됨. 이용하지 않은 경우 또는 추후 이용한 경우

(7) 손해배상책임제한(제19조)

□ 손해배상의 범위 : 사실상 통상손해

□ 소비자의 책임있는 사유에 의한 손해에 대해 제한의 필요성?

Ⅳ. 통신판매중개와 소비자보호

1. 법의 내용

> 제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① 통신판매중개를 하는 자(이하 “통신판매중개자”라 한다)는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령[44]으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다.

44) 제11조의2(통신판매 당사자가 아니라는 사실의 고지방법) ① 법 제20조제1항에서

② 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 “통신판매중개업자”라 한다)는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 “통신판매중개의뢰자”라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령[45]으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

“총리령으로 정하는 방법”이란 통신판매중개자가 운영하는 사이버몰의 초기 화면에 알리는 한편, 다음 각 호의 구분에 따라 추가적으로 알리는 방법을 말한다.

1. 통신판매중개자가 자신의 명의로 표시·광고를 하는 경우: 그 표시·광고를 하는 매체의 첫 번째 면에 알릴 것
2. 통신판매중개자가 법 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 교부하는 경우: 그 서면에 알릴 것
3. 통신판매중개자가 청약의 방법을 제공하는 경우: 법 제14조에 따른 청약내용의 확인·정정·취소에 대한 절차에서 알릴 것

② 통신판매중개자가 제1항제2호 및 제3호의 사항을 알릴 때 그 글씨의 크기는 계약 당사자를 고지하는 글씨와 같거나 그보다 더 크게 하여야 한다.

45) 제25조(통신판매업자인 통신판매중개자의 정보제공) ① 법 제20조제2항에서 “성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항”이란 법 제13조제1항 각 호의 사항(사업자가 법인이 아닌 경우 그 대표자의 성명을 갈음하여 사업자의 성명) 및 사업자등록번호를 말하고, 통신판매업자인 통신판매중개자가 다음 각 호의 정보를 보유한 경우에는 이를 포함한다.

1. 공인인증기관(「전자서명법」 제2조제10호에 따른 공인인증기관을 말한다. 이하 같다) 또는 신용정보회사(「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 신용정보회사를 말한다. 이하 같다) 등을 통하여 확인한 신원정보
2. 해당 통신판매업자인 통신판매중개자가 제공하는 통신판매중개의뢰자의 신용도에 관한 정보

② 법 제20조제2항에서 “성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항”이란 통신판매중개의뢰자의 성명, 생년월일, 주소, 전화번호 및 전자우편주소를 말하고, 통신판매업자인 통신판매중개자가 다음 각 호의 정보를 보유한 경우에는 이를 포함한다.1. 공인인증기관 또는 신용정보회사 등을 통하여 확인한 신원정보2. 해당 통신판매업자인 통신판매중개자가 제공하는 통신판매중개의뢰자의 신용도에 관한 정보

③ 통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령[46]으로 정한다.
제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① 통신판매중개자는 제20조제1항의 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. ② 통신판매중개자는 제20조제2항에 따라 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 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다. ③ 제20조제1항에 따른 고지에도 불구하고 통신판매업자인 통신판매중개자는 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. ④ 통신판매중개의뢰자(사업자의 경우에 한정한다)는 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.

46) 제25조의2(소비자 불만이나 분쟁해결을 위한 필요한 조치의 내용과 방법 등) 통신판매중개자는 법 제20조제3항에 따라 다음 각 호의 조치를 시행하여야 한다.
1. 통신판매중개의뢰자와 소비자 사이에 발생하는 분쟁이나 불만을 접수·처리하는 인력 및 설비를 갖출 것
2. 통신판매중개자 또는 통신판매중개의뢰자에 의하여 발생한 불만이나 분쟁을 해결하기 위한 기준을 사전에 마련하여 사이버몰에 고지할 것

제20조의3(통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자의 책임) 통신판매에 관한 거래과정에서 다음 각 호의 업무를 수행하는 통신판매중개업자는 통신판매업자가 해당 각 호의 각 목에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 이를 대신하여 이행하여야 한다. 이 경우 제7조 및 제8조의 “사업자”와 제13조제2항제5호 및 제14조제1항의 “통신판매업자”는 “통신판매중개업자”로 본다.

1. 통신판매중개업자가 청약의 접수를 받는 경우
   가. 제13조제2항제5호에 따른 정보의 제공
   나. 제14조제1항에 따른 청약의 확인
   다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
2. 통신판매중개업자가 재화등의 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

2. 문제점

(1) 통신판매중개자의 의무와 책임(제20조)

□ 신원정보 등의 제공의무자 : 통신판매중개업자로 한정. 통신판매중개자?

□ 신원정보 등을 확인할 수 있는 방법의 제공 : 신원정보제공?

3. 소비자 불만이나 분쟁의 원인 등을 조사하여 3영업일 이내에 진행 경과를 소비자에게 알리고 10영업일 이내에 조사 결과 또는 처리방안을 소비자에게 알릴 것

(2) 통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임(제20조의2)[47]

□ 신원정보미고지시의 책임 : 재산상의 손해. 상법 이행책임
□ 통신판매업자인 통신판매중개자의 책임 : 본문 통신판매업자로서의 책임. 단서 면제. 제3조 제3항에서 그 이외의 경우 적용배제. 그 결과 본문에 따라 책임지는 경우 없음. 소비자에 대한 책임을 중개의뢰자와 협의하여 면책?
□ 동 규정은 강행규정인가 아니면 임의규정인가 : 강행규정성을 규정하고 있는 동법 제35조에서는 17조부터 19조로 한정

(3) 거래관여형 통신판매중개자의 책임

□ 표제는 책임, 내용은 의무?
□ 청약접수시 의무 : 착오방지의무 적용되지 않음
□ 대금지급받은 경우 : 청약철회시 연대책임에 관한 정보 없음(입법예고된 시행령안에서는 이에 관한 내용 없음)
□ 위반시 사법적 효과 없음

Ⅴ. 금지행위 및 휴업기간 업무

1. 법의 내용

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

47) 고형석, "파워블로거에 의한 소비자피해와 구제방안", 저스티스 제126호, 2011; "통신판매중개와 소비자보호", 유통법연구 제2권 제2호, 2015; "통신판매중개자의 책임에 관한 연구", 법학논고 제32호, 2010; "전자상거래소비자보호법 제3조 제3항과 제20조 제2항의 관계에 대한 연구" 법조 제641호, 2010.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 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 상당 기간 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 제공받도록 강요하는 행위
6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.

가. 재화등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우[48]

나. 재화등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우

다. 도용방지를 위하여 본인 확인에 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우[49]

라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우

48) 제26조(재화등의 배송 등을 위한 소비자정보의 이용) 법 제21조제1항제6호가목에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다.
1. 재화등의 배송 또는 전송을 업으로 하는 자로서 해당 배송 또는 전송을 위탁받은 자에게 제공하는 경우
2. 재화등의 설치, 사후 서비스, 그 밖에 약정한 서비스의 제공을 업으로 하는 자로서 해당 서비스의 제공을 위탁받은 자에게 제공하는 경우

49) 제27조(도용방지를 위한 소비자정보의 이용) 법 제21조제1항제6호다목에서 "대통

7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령[50]으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위 ② 공정거래위원회는 이 법 위반행위를 방지하고 소비자피해를 예방하기 위하여 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.
제22조(휴업기간 등에서의 청약철회등의 업무처리 등) ① 통신판매업자는 휴업기간이나 영업정지기간에도 제17조제1항 및 제3항에 따른 청약철회등의 업무와 제18조제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 청약철회등에 따른 대금 환급과 관련된 업무를 계속하여야 한다. ② 통신판매업자가 폐업신고를 하지 아니한 상태에서 파산선고를 받는 등 실질적으로 영업을 할 수 없는 것으로 판단되는 경우에는 제12조제1항에 따른 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 직권으로 신고사항을 말소할 수 있다.

령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다.

1. 소비자의 신원 및 실명 여부나 본인의 진의 여부를 확인하기 위하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자에게 제공하는 경우가.「전기통신사업법」제5조제3항제1호에 따른 기간통신사업자나.「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」제2조제5호 및 제6호에 따른 신용정보회사 및 신용정보집중기관다. 해당 거래에 따른 대금결제와 직접 관련된 전자결제업자등라. 법령 또는 법령의 규정에 따른 인·허가에 의하여 도용방지를 위한 실명확인을 업으로 하는 자

2. 미성년자와의 거래에서 법정대리인의 동의 여부를 확인하기 위하여 이용하는 경우

50) 제11조의3(컴퓨터프로그램 등의 설치 시 소비자에 대한 설명·고지) 법 제21조제1항제7호에서 "총리령으로 정하는 방법"이란 컴퓨터프로그램이 설치되기 전에 컴퓨터프로그램의 용량, 기능, 기존의 컴퓨터 프로그램에 미치는 영향, 제거방법 등의 중요사항을 소비자에게 알리는 것을 말한다.

2. 문제점

(1) 금지행위(제21조)[51]

□ 강매행위(negative option marketing : inertia selling) : 사법적 효과 없음

(2) 휴업기간 등의 업무(제22조)

□ 청약철회 및 환급으로 한정 : 그 이전의 체결된 계약의 이행? 분쟁해결 등에 관한 업무는?

Ⅵ. 소비자 권익의 보호

1. 법의 내용

제23조(전자상거래 등에서의 소비자보호지침의 제정 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서의 건전한 거래질서의 확립 및 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 “소비자보호지침”이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다. ② 사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.
제24조(소비자피해보상보험계약등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서 소비자를 보호하기 위하여 관련 사업자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약(이하 “소비자피해

51) 고형석, “가상공간에서의 부당한 광고행위와 소비자보호”, 법학연구 제21권 제2호, 2010.

보상보험계약등”이라 한다)을 체결하도록 권장할 수 있다. 다만, 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다.[52]

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

② 통신판매업자는 제1항에도 불구하고 선지급식 통신판매를 할 때 소비자가 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치의 이용 또는 통신판매업자의 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택한 경우에는 소비자가 결제대금예치를 이용하도록 하거나 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다.

③ 제2항은 소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우에는 적용하지 아니한다.

1. 삭제
2. 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드로 재화등의 대금을 지급하는 거래. 이 경우 소비자가 재화등을 배송받지 못한 때에는 「여신전문금융업법」 제2조제2호의2에 따른 신용카드업자는 구매대금 결제 취소 등 소비자피해의 예방 및 회복을 위하여 협력하여야 한다.
3. 정보통신망으로 전송되거나 제13조제2항제10호에 따른 제3자가 배송을 확인할 수 없는 재화등을 구매하는 거래
4. 일정기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 재화등을 구매하는 거래
5. 다른 법률에 따라 소비자의 구매안전이 충분히 갖추어진 경우 또는 제1호부터 제4호까지의 규정과 유사한 사유로 결제대금예치 또는 소비자피해보상보험계약등의 체결이 필요하지 아니하거나 곤란하다고 공정거래위원회가 정하여 고시하는 거래

52) 제12조(소비자피해보상보험계약등) ① 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 공정거래위원회가 체결하도록 권장하는 소비자피해보상보험계약등의 구체적인 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 보험금은 해당 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자가 판매하는 재화등의 구

④ 제2항에 따른 결제대금예치의 이용 또는 소비자피해보상보험계약등의 체결에 필요한 사항은 대통령령[53]으로 정한다.

매자가 직접 수령할 수 있도록 할 것

2. 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자는 보험계약 성립 후 재화등의 구매자가 지체 없이 보험계약등을 체결한 사실 및 그 내용을 쉽게 알 수 있도록 할 것

② 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 전자결제수단의 발행자가 체결하여야 하는 소비자피해보상보험계약등의 구체적인 기준은 다음 각 호와 같다.

1. 전자결제수단 발행잔액의 변동으로 영 제28조제3항제3호에 따른 계약금액의 변경이 필요한 경우에는 보험계약을 지체 없이 조정할 것. 다만, 전자결제수단 발행잔액의 변동이 잦은 등의 이유로 계약금액을 수시로 변경하는 것이 현실적으로 곤란한 경우에는 매월 말일의 전자결제수단 발행잔액을 기준으로 보험계약을 지체 없이 조정할 것
2. 보험금은 해당 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자가 발행하는 전자결제수단의 구매자(전자결제수단이 전자결제수단의 구매자로부터 다른 소비자에게 권리 이전된 경우에는 최종적으로 권리 이전된 소비자를 말한다)가 직접 수령할 수 있도록 할 것

③ 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 전자결제수단의 발행자가 체결하여야 하는 소비자피해보상보험계약등의 피해보상 내용 및 절차는 다음 각 호와 같다.

1. 전자결제수단 발행자가 소비자에 대한 대금 환급의무를 이행하지 아니하거나 이행할 수 없어서 해당 전자결제수단을 소지한 소비자가 결제수단에서 정한 권리를 행사할 수 없게 된 경우: 그 전자결제수단 발행자와 소비자피해보상보험계약등을 체결한 「보험업법」 제2조제6호에 따른 보험회사 또는 「은행법」 제2조제1항제2호에 따른 은행(이하 이 항에서 "보험회사 또는 은행"이라 한다)은 30일 이상의 채권 신고기간을 두어 소비자로 하여금 채권 신고를 할 수 있도록 할 것
2. 제1호에 따른 채권 신고기간 중 접수된 정당한 소비자의 채권 신고금액이 소비자피해보상보험계약등의 계약금액을 초과하는 경우: 보험회사 또는 은행은 계약금액을 한도로 각 소비자의 정당한 채권신고금액을 기준으로 비례하여 균등하게 나누어 소비자의 피해를 보상할 것

53) 제28조(소비자피해보상보험계약등) ① 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 공정거래위원회가 체결하도록 권장하는 소비자피해보상보험계약등은 다음 각 호의 사항을 충족하여야 한다.

1. 청약철회등의 권리 행사에 따라 발생하는 대금환급의무의 불이행 또는 재화등의 공급의무 불이행 등으로 인한 소비자피해를 보상하는 것을 그 내용으로 할 것
2. 피보험자 또는 수혜자는 해당 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자가 판매하는 재화등의 구매자로 할 것
3. 계약금액은 재화등의 매매대금을 한도로 공정거래위원회가 정한 규모 이상으로 할 것
4. 정당한 사유 없이 피해보상의 범위나 보험자 또는 재화등의 판매자의 책임을 한정하지 아니할 것

⑤ 소비자피해보상보험계약등은 이 법 위반행위로 인한 소비자피해를 보상하거나 제8조제4항에 따른 결제수단 발행자의 신뢰성을 확보하기에 적절한 수준이어야 하며, 그 구체적인 기준은 대통령령으로 정한다.[54]

---

5. 제19조의3제2항제5호부터 제8호까지의 사항

② 법 제24조제2항에 따라 선지급식 통신판매를 하는 통신판매업자는 제13조제1항 각 호의 서류를 법 제12조제1항에 따라 통신판매업의 신고를 한 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 선지급식 통신판매를 하기 전에 제출하여야 한다.

③ 법 제24조제5항에 따라 소비자피해보상보험계약등은 다음 각 호의 요건을 모두 충족하여야 한다.

1. 전자결제수단을 구매한 소비자가 그 결제수단에서 정한 권리를 행사할 수 없어 발생하는 소비자피해를 보상하는 것을 내용으로 할 것
2. 피보험자 또는 수혜자가 전자결제수단의 구매자일 것
3. 계약금액은 전자결제수단 발행자가 발행하는 「상법」상 채권 유효기간 내에 있는 전자결제수단 발행잔액의 100분의 10 이내의 금액으로서 공정거래위원회가 정하는 금액[「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조제1호부터 제8호까지의 기관(제6호의 겸영여신업자는 제외한다) 및 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국예금 또는 우체국보험을 취급하는 체신관서에 예치된 금액은 제외하며, 다른 법령에 따라 이와 유사한 지급보증 등의 의무를 이행한 경우에는 해당 금액을 공제한 금액을 말한다] 이상으로 할 것
4. 정당한 사유 없이 피해보상의 범위나 보험자 또는 전자결제수단 발행자의 책임을 한정하지 아니할 것
5. 제19조의3제2항제5호부터 제8호까지의 사항

④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 재화등이나 거래의 특성에 따른 소비자피해보상보험계약등의 구체적인 기준이나 피해보상의 내용 및 절차와 소비자피해보상보험계약등의 표지사용에 필요한 사항은 총리령으로 정한다.

54) 제28조의3(예치된 결제대금의 지급방법) 제19조의3제1항에 따른 제3자(이하 "제3자"라 한다)는 예치된 결제대금을 법 제24조제4항에 따라 다음 각 호의 방법으로 통신판매업자에게 지급하거나 소비자에게 환급한다.

1. 제3자는 재화등을 구매한 소비자(그 소비자의 동의를 받은 경우에는 재화등을 공급받을 자를 포함한다. 이하 제2호 및 제3호에서 같다)에게 재화등을 공급받은 사실을 재화등을 공급받은 날부터 3영업일(거래당사자가 3영업일보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다. 이하 같다) 이내에 통보해 주도록 요청하여야 하며, 소비자로부터 재화등을 공급받은 사실을 통보받은 후에 통신판매업자에게 결제대금을 지급한다.
2. 제3자는 제1호에 따른 통보 요청 시에 소비자가 재화등을 공급받은 날부터 3영업일이 지나도록 재화등을 공급받은 사실을 통보하지 아니하면 통신판매업자에게 결제대금을 지급할 수 있다는 사실을 소비자에게 고지하여야 한다.
3. 소비자가 재화등을 공급받은 날부터 3영업일이 지나도록 정당한 사유를 제시하

⑥ 소비자피해보상보험계약등에 따라 소비자피해보상금을 지급할 의무가 있는 자는 그 지급 사유가 발생하면 지체 없이 소비자피해보상금을 지급하여야 하고, 이를 지연한 경우에는 지연배상금을 지급하여야 한다.

⑦ 소비자피해보상보험계약등을 체결하려는 사업자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하기 위하여 매출액 등의 자료를 제출할 때 거짓 자료를 제출하여서는 아니 된다.

⑧ 소비자피해보상보험계약등을 체결한 사업자는 그 사실을 나타내는 표지를 사용할 수 있으나, 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 아니한 사업자는 그 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사용하여서는 아니 된다.

⑨ 제2항에 따른 결제대금예치의 이용에 관하여는 제8항을 준용한다.

⑩ 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 제1항에 따른 소비자보호를 위하여 공제조합을 설립할 수 있다. 이 경우 공제조합의 설립 및 운영에 관하여는 「방문판매 등에 관한 법률」 제38조를 준용하되, 같은 조 제1항 중 "제5조제1항에 따라 신고하거나 제13조제1항 또는 제29조제3항에 따라 등록한 사업자"는 "전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자"로, "제37조제1항제3호"는 "「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제1항제3호"로 보고, 같은 조 제9항 및 제10항 중 "이 법"은 각각 "「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」"로 본다.[55]

지 아니하고 그 공급받은 사실을 통보하지 아니하는 경우에는 다음 각 목의 어느 하나에 해당할 때에 통신판매업자에게 결제대금을 지급할 수 있다.가. 소비자가 제2호에 따른 고지를 받고도 재화등을 공급받은 사실을 그 기간 내에 통보하지 아니하였을 때나. 제3자가 제2호에 따른 고지를 하지 아니한 경우에는 제3자가 그 사실을 소비자에게 고지한 후 3영업일이 지났을 때

4. 제3자가 통신판매업자에게 결제대금을 지급하기 전에 소비자가 그 결제대금을 환급받을 사유가 발생한 경우에는 그 결제대금을 소비자에게 환급한다.

55) 제28조의4(공제조합의 인가 등) 법 제24조제10항에 따라 설립된 공제조합의 인가, 정관 기재사항, 운영 및 감독에 관하여는 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」

제24조의2(구매권유광고 시 준수사항 등) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 이용하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 권유하는 행위(이하 “구매권유광고”라 한다)를 할 때에는 이 법과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 법률의 규정을 준수하여야 한다. ② 공정거래위원회는 제1항을 위반하여 구매권유광고를 한 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 대한 시정조치를 하기 위하여 방송통신위원회 등 관련 기관에 위반자의 신원정보를 요청할 수 있다. 이 경우 신원정보의 요청은 공정거래위원회가 위반자의 신원정보를 확보하기 곤란한 경우로 한정하며, 방송통신위원회 등 관련 기관은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제64조의2제1항에도 불구하고 공정거래위원회에 위반자의 신원정보를 제공할 수 있다.
제25조(전자상거래소비자단체 등의 지원) 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매에서 공정거래질서를 확립하고 소비자의 권익을 보호하기 위한 사업을 시행하는 기관 또는 단체에 예산의 범위에서 필요한 지원 등을 할 수 있다.

2. 문제점

(1) 전자상거거래소비자보호지침(제23조)

□ 자율적 준수 : 지침의 내용보다 소비자에게 불리한 약관 표시 및 고지. 자율적 준수임에도 불구하고 표시의무를 부과하는 것의 타당성. 지침의 내용이 동법 등의 내용을 설명한 경우에는 동법 제35조 및 약관규제법에 의해 무효

제45조, 제47조 및 제48조를 준용한다.

(2) 선지급식 통신판매에서 결제대금보호(제24조)[56]

□ 예외 : 신용카드 : 협력의무, 청약철회의 효과와의 모순(제18조), 디지털콘텐츠 : 이행 여부 확인가능, 분할공급 : 배제의 타당성?

Ⅶ. 조사 및 감독

1. 법의 내용

제26조(위반행위의 조사 등) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정할 때에는 직권으로 필요한 조사를 할 수 있다.
② 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 제1항에 따른 조사를 하려면 미리 시·도지사는 공정거래위원회에, 시장·군수·구청장은 공정거래위원회 및 시·도지사에게 통보하여야 하며, 공정거래위원회는 조사 등이 중복될 우려가 있는 경우에는 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사의 중지를 요청할 수 있다. 이 경우 중지 요청을 받은 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 상당한 이유가 없으면 그 조사를 중지하여야 한다.
③ 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항 또는 제2항에 따라 조사를 한 경우에는 그 결과(조사 결과 시정조치명령 등의 처분을 하려는 경우에는 그 처분의 내용을 포함한다)를 해당 사건의 당사자에게 서면으로 알려야 한다.
④ 누구든지 이 법의 규정에 위반되는 사실이 있다고 인정할 때에는 그 사실을 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 신고할 수 있다.
⑤ 공정거래위원회는 이 법을 위반하는 행위가 끝난 날부터 5년이 지난 경우에는 그 위반행위에 대하여 제32조에 따른 시정조

56) 고형석, “결제대금예치제도에 관한 연구”, 법과정책연구 제13권 제4호, 2013; “디지털콘텐츠거래에 있어서 결제대금보호에 관한 연구”, 인터넷과 법률 제7권 제1호, 2010;

치를 명하지 아니하거나 제34조에 따른 과징금을 부과하지 아니한다. 다만, 제33조제1항에 따른 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안이나 조정안을 당사자가 수락하고도 이를 이행하지 아니하는 경우에는 그러하지 아니하다. ⑥ 공정거래위원회는 제1항의 조사를 위하여 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원과 합동으로 조사반을 구성할 수 있다. 이 경우 조사반의 구성과 조사에 관한 구체적인 방법과 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령[57]으로 정한다. ⑦ 공정거래위원회는 제6항의 조사활동에 참여하는 한국소비자원의 임직원에게 예산의 범위에서 수당이나 여비를 지급할 수 있다.
제27조(공개정보 검색 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매의 공정거래질서를 확립하고 소비자피해를 예방하기 위하여 필요하면 전자적인 방법 등을 이용하여 사업자나 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호 관련 단체가 정보통신망에 공개한 공개정보를 검색할 수 있다. ② 사업자 또는 관련 단체는 제1항에 따른 공정거래위원회의 정보검색을 정당한 사유 없이 거부하거나 방해하여서는 아니 된다. ③ 공정거래위원회는 소비자피해에 관한 정보를 효율적으로 수집하고 이용하기 위하여 필요하면 대통령령[58]으로 정하는 바에 따라 전자상거래나 통신판매에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체에 관련 자료를 제출하거나 공유하도록 요구할 수 있다.

57) 제28조의5(조사반의 구성 등) ① 법 제26조제6항에 따른 조사반(이하 이 조에서 "조사반"이라 한다)은 반장 및 반원으로 구성한다.
② 제1항에 따른 반장은 공정거래위원회 소속 공무원으로 하고, 반원은 공정거래위원회 소속 공무원과 「소비자기본법」 제38조에 따른 한국소비자원장이 지정한 소속 직원으로 한다.
③ 공정거래위원회는 조사반을 구성하려는 경우에는 미리 조사기간, 조사대상, 조사에 필요한 인원 등을 적은 문서로 한국소비자원장에게 반원을 지정해 줄 것을 요청하여야 한다.
④ 조사반의 조사 등의 활동은 반장의 지휘·감독을 받아 실시한다.

④ 제3항에 따라 공정거래위원회로부터 자료 요구를 받은 기관이나 단체는 정당한 사유가 없으면 자료 제출이나 자료 공유를 거부하여서는 아니 된다.
제28조(위법행위 등에 대한 정보공개) 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매의 공정거래질서를 확립하고 소비자피해를 예방하기 위하여 제27조제1항에 따라 검색된 정보 중 사업자가 이 법을 위반한 행위나 그 밖에 소비자피해의 예방을 위하여 필요한 관련 정보를 대통령령[59]으로 정하는 바에 따라 공개할 수 있다.
제29조(평가·인증 사업의 공정화) ① 전자상거래 및 통신판매의 공정화와 소비자보호를 위하여 관련 사업자의 평가·인증 등의 업무를 수행하는 자(이하 "평가·인증 사업자"라 한다)는 그 명칭에 관계없이 대통령령[60]으로 정하는 바에 따라 그 평가·인증에 관한 기준, 방법 등을 공시하고, 그에 따라 공정하게 평가·인증하여야 한다.

58) 제29조(소비자보호 관련 기관 또는 단체에 대한 자료제출 요구등) ① 법 제27조제3항에 따른 자료의 제출 또는 공유의 요구는 다음 각 호의 사항을 적은 서면(전자문서를 포함한다)으로 하여야 한다.
1. 목적
2. 사용 용도
3. 제출 또는 공유 대상 자료의 구체적인 범위
② 공정거래위원회는 법 제27조제3항에 따라 전자상거래나 통신판매에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체로부터 받거나 공유하게 된 자료를 제1항에 따라 미리 알린 목적, 용도 외에 사용해서는 아니 된다.

59) 제30조(위법행위 등에 대한 정보공개 등) ① 공정거래위원회는 법 제28조에 따라 정보를 공개하려는 경우에는 사전에 해당 사업자에게 공개되는 정보의 내용을 통보하여 소명의 기회를 주어야 한다.
② 공정거래위원회는 제1항에 따른 정보 및 소명사실 등을 소비자가 널리 알 수 있도록 공정거래위원회 홈페이지 등에 공개할 수 있다.

60) 제31조(평가·인증 사업의 공정화) ① 법 제29조제1항에 따른 평가·인증 사업자는 다음 각 호의 사항을 공정거래위원회가 정하는 바에 따라 공시하여야 한다.
1. 평가·인증 사업자의 명칭2. 주소 또는 사업소의 소재지
3. 평가·인증 범위
4. 평가·인증 업무 개시일
5. 평가·인증의 기준·절차 및 방법에 관한 사항

② 제1항에 따른 평가·인증의 기준 및 방법은 사업자가 거래의 공정화와 소비자보호를 위하여 한 노력과 그 성과에 관한 정보를 전달하는 데에 적절한 것이어야 한다. ③ 공정거래위원회는 평가·인증 사업자에게 운용 상황 등에 관한 자료를 제출하게 할 수 있다.
제30조(보고 및 감독) ① 제31조에 따라 시정권고를 하는 경우에는 시·도지사는 공정거래위원회에, 시장·군수·구청장은 공정거래위원회 및 시·도지사에게 대통령령[61]으로 정하는 바에 따라 그 결과를 보고하여야 한다. ② 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 시행하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 그 소관 사항에 관하여 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사·확인 또는 자료 제출을 요구하거나 그 밖에 시정에 필요한 조치를 할 것을 요구할 수 있다. 이 경우 해당 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 특별한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 한다.

2. 문제점

(1) 위반행위의 조사(제26조)

□ 조사권자 : 공정위 및 시도지사 등 : 시정명령의 주체 : 공정위로 한정

□ 시정조치 등의 시효 : 5년. 조정안 이행하지 않은 경우 그러하지 않음. 공법적 제재와 사법적 효과를 결합? 조건부 시정조치

---

② 제1항 각 호의 사항은 소비자가 쉽게 열람·확인할 수 있는 방법으로 공시하여야 한다.

61) 제32조(보고의무) 법 제30조제1항에 따라 시정권고를 하는 경우 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다)는 공정거래위원회에 보고하고, 시장·군수·구청장은 공정거래위원회 및 시·도지사에게 지체 없이 보고하여야 한다. 이 경우 전자문서로 보고할 수 있다.

(2) 공개정보검색(제27조)

□ 공정거래위원회의 정보검색을 정당한 사유 없이 거부하거나 방해 : 소비자단체가 공개한 정보임에도 불구하고 사업자가 거부 또는 방해할 수 있는지?

□ 소비자단체의 거부 금지 : 공정위의 지원을 받은 경우라고 한다면 가능하지만, 이와 관계없이 거부할 수 없음은 월권

Ⅷ. 시정조치 및 과징금 부과

1. 법의 내용

제31조(위반행위의 시정권고) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 사업자가 이 법을 위반하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니한 경우에는 제32조의 시정조치를 명하기 전에 그 사업자가 그 위반행위를 중지하거나 이 법에 규정된 의무 또는 제32조에 따른 시정을 위하여 필요한 조치를 이행하도록 시정방안을 정하여 해당 사업자에게 이에 따를 것을 권고할 수 있다. 이 경우 그 사업자가 권고를 수락하면 제3항에 따라 시정조치를 명한 것으로 본다는 뜻을 함께 알려야 한다. ② 제1항에 따라 시정권고를 받은 사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 그 권고의 수락 여부를 그 권고를 한 행정청에 알려야 한다. ③ 제1항에 따라 시정권고를 받은 자가 그 권고를 수락하면 제32조에 따른 시정조치를 명한 것으로 본다.
제32조(시정조치 등) ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있다.

1. 제5조제2항부터 제5항까지, 제6조제1항, 제7조, 제8조, 제9조, 제9조의2, 제10조, 제11조, 제12조제1항부터 제3항까지, 제13조제1항부터 제3항까지 및 제5항, 제14조, 제15조, 제18조, 제19조제1항, 제20조, 제20조의2, 제20조의3, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, 제27조제2항, 제29조제1항 및 제2항, 제32조의2제2항을 위반하는 행위
2. 제21조제1항 각 호의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위

② 제1항에 따른 시정조치는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 말한다.

1. 해당 위반행위의 중지
2. 이 법에 규정된 의무의 이행
3. 시정조치를 받은 사실의 공표
4. 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치
5. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치

③ 제2항제3호에 따른 시정조치를 받은 사실의 공표에 필요한 사항과 같은 항 제4호에 따른 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치의 구체적인 내용은 대통령령[62]으로 정한다.

62) 제33조(시정조치를 받은 사실의 공표 및 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치) ① 공정거래위원회는 법 제32조제3항에 따라 사업자에게 시정조치를 받은 사실의 공표를 명할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여 공표의 내용 및 횟수 등을 정하여 명하여야 한다.

1. 위반행위의 내용 및 정도
2. 위반행위의 기간 및 횟수
3. 위반행위로 인하여 발생한 소비자피해의 범위 및 정도

② 법 제32조제3항에 따른 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치는 다음 각 호와 같다.

1. 사업자와 소비자 사이에 발생하는 분쟁이나 불만 처리에 필요한 인력 또는 설비를 구비하도록 의무를 부과하는 조치
2. 대금의 환급 거절 및 지연의 경우 재화등을 반환받은 날부터 3영업일을 초과한 시점부터 조치시점까지의 기간에 대하여 제21조의2에 따른 이율을 곱하여 산정한 이자를 더한 금액의 환급 조치
3. 재화등의 교환을 거절한 경우 교환 조치

④ 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대통령령[63]으로 정하는 바에 따라 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. 1. 제1항에 따른 시정조치명령에도 불구하고 위반행위가 반복되는 경우 2. 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우 3. 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우
제32조의2(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자의 전자상거래 또는 통신판매가 다음 각 호에 모두 해당하는 경우에는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 대하여 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 대통령령[64]으로 정하는 바에 따라 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

63) 제34조(영업의 정지) 법 제32조제4항에 따른 영업정지 처분의 기준은 별표 1과 같다.

64) **안** 제34조의2(임시중지명령의 방법 등) ① 공정거래위원회는 법 제32조의2제1항에 따라 법 제32조에 따른 시정조치를 명하기 전까지 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

② 법 제32조의2제2항에서 "해당 역무제공의 중단 등 대통령령으로 정하는 조치"란 해당 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 대한 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 호스팅서비스를 제공하는 자 : 호스팅서비스 제공 중단
2. 통신판매중개자 : 사이버몰의 이용을 허락하는 행위 또는 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위 중단
3. 전자게시판서비스 제공자 : 전자게시판서비스 제공 중단, 전자게시판 게시물의 차단 등

③ 법 제32조의2제3항에서 "그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체"란 다음 각 호의 기구를 말한다.

1. 한국소비자원
2. 소비자분쟁조정위원회
3. 전자거래분쟁조정위원회
4. 콘텐츠분쟁조정위원회
5. 그 밖에 소비자보호 관련 법령에 따라 설치·운영되는 분쟁조정 기구

1. 전자상거래 또는 통신판매가 제21조제1항제1호에 해당하는 것이 명백한 경우
2. 전자상거래 또는 통신판매로 인하여 소비자에게 재산상 손해가 발생하였고, 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 인정되는 경우

② 공정거래위원회는 제1항에 따라 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 일시 중지하기 위하여 필요한 경우 호스팅서비스를 제공하는 자, 통신판매중개자, 전자게시판서비스 제공자 등에게 해당 역무제공의 중단 등 대통령령으로 정하는 조치를 취할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사업자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

③「소비자기본법」제29조에 따라 등록한 소비자단체나 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 제1항의 경우에 해당한다고 인정될 때에는 서면(전자문서를 포함한다)으로 공정거래위원회에 그 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부에 대하여 일시 중지를 명하도록 요청할 수 있다.

④ 제1항에 따른 명령에 불복하는 자는 그 명령을 받은 날부터 7일 이내에 공정거래위원회에 이의를 제기할 수 있다.

⑤ 공정거래위원회는 제1항에 따른 명령을 받은 자가 제4항에 따라 이의를 제기하였을 때에는 지체 없이 서울고등법원에 그

안 제34조의3(임시중지명령 요청의 방법)「소비자기본법」제29조에 따라 등록한 소비자단체나 제34조의2제3항 각 호에 따른 기관·단체는 법 제32조의2제3항에 따라 임시중지명령을 요청하려면 다음 각 호의 사항을 적은 요청서를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.

1. 소비자단체 또는 기관·단체의 명칭, 대표자의 성명·주소·전화번호
2. 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자의 명칭
3. 임시중지명령의 대상이 되는 전자상거래 또는 통신판매의 내용
4. 임시중지명령을 요청한 사유

안 제34조의4(임시중지명령에 대한 이의제기) 법 제32조의2제4항에 따라 임시중지명령에 대해 이의를 제기하려는 자는 이의제기 내용 및 사유 등을 적은 신청서에 이의제기 내용 및 사유 등을 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 공정거래위원회에 제출하여야 한다.

사실을 통보하여야 하며, 통보를 받은 서울고등법원은 「비송사건절차법」에 따라 재판을 한다. ⑥ 제5항에 따른 재판을 할 때에는 「비송사건절차법」 제15조를 적용하지 아니한다.
제33조(소비자피해 분쟁조정의 요청) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 전자상거래 또는 통신판매에서의 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제신청이 있는 경우에는 제31조에 따른 시정권고 또는 제32조에 따른 시정조치 등을 하기 전에 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체 등 대통령령[65]으로 정하는 소비자피해 분쟁조정기구(이하 "소비자피해 분쟁조정기구"라 한다)에 조정을 의뢰할 수 있다. ② 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 뜻을 당사자에게 알려야 한다. ③ 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 대통령령[66]으로 정하는 바에 따라 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다. ④ 공정거래위원회는 제1항에 따라 분쟁조정을 의뢰하는 경우에는 예산의 범위에서 그 분쟁조정에 필요한 예산을 지원할 수 있다.

65) 제35조(소비자피해 분쟁조정기구) 법 제33조제1항에서 "대통령령으로 정하는 소비자피해 분쟁조정기구"란 다음 각 호의 기구를 말한다.
1. 소비자분쟁조정위원회
2. 전자거래분쟁조정위원회
3. 콘텐츠분쟁조정위원회
4. 그 밖에 소비자보호 관련 법령에 따라 설치·운영되는 분쟁조정기구

66) 제36조(분쟁조정 조정안 수락 및 이행 시 시정조치를 하지 아니하는 절차 등) ① 법 제33조에 따른 분쟁조정의 당사자는 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 이행하였음을 확인하는 서류를 그 이행한 날부터 10일 이내에 공정거래위원회에 제출하고, 법 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 확인을 요청할 수 있다.
② 제1항의 요청을 받은 공정거래위원회는 시정조치를 하지 아니하는 대상 등을 사업자에게 알려야 한다.

⑤ 소비자피해 분쟁조정기구는 분쟁의 조정이 이루어진 경우에는 그 결과를, 조정이 이루어지지 아니한 경우에는 그 경위를 지체 없이 조정을 의뢰한 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 보고하여야 한다.
제34조(과징금) ① 공정거래위원회는 제32조제4항에 따른 영업정지가 소비자 등에게 심한 불편을 줄 우려가 있다고 인정하는 경우에는 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 해당 사업자에게 대통령령[67]으로 정하는 위반행위 관련 매출액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 이 경우 관련 매출액이 없거나 그 매출액을 산정할 수 없는 경우 등에는 5천만원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. ② 공정거래위원회는 제1항에 따라 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 과징금을 부과할 수 있는 판단 기준을 정하여 고시할 수 있다. ③ 공정거래위원회는 제1항에 따른 과징금을 부과할 때 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

67) 제38조(과징금 부과를 위한 위반행위 관련 매출액 산정 등) ① 법 제34조제1항 전단에서 "대통령령으로 정하는 위반행위 관련 매출액"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 금액을 말한다. 다만, 해당 위반행위가 제1호부터 제3호까지의 규정 가운데 둘 이상에 해당하는 경우에는 그 중 큰 금액을 말한다.

1. 해당 위반행위가 매출이나 소비자피해 발생의 직접적인 원인이 아닌 경우: 해당 위반행위의 발생시점으로부터 그 종료시점(해당 행위가 과징금부과 처분 시까지 종료되지 아니한 경우에는 과징금 부과처분을 명하는 공정거래위원회의 의결일을 해당 행위의 종료일로 본다)까지의 매출액의 100분의 10에 해당하는 금액. 다만, 위반행위가 특정 분야에 한정된 경우에는 해당 분야 매출액을 기준으로 한다.
2. 해당 위반행위가 매출이 일어난 직접적 원인이 된 경우: 해당 위반행위와 상당인과관계가 있는 매출액 전액에 해당하는 금액3. 해당 위반행위가 소비자피해에 직접적 원인이 된 경우: 해당 위반행위로 인하여 피해가 발생한 매출액 전액에 해당하는 금액

② 법 제34조제1항에 따른 과징금의 부과기준은 별표 2와 같다.

③ 공정거래위원회는 이 영에서 규정한 사항 외에 과징금의 부과에 필요한 세부기준을 정하여 고시할 수 있다.

1. 위반행위로 인한 소비자피해의 정도
2. 소비자피해에 대한 사업자의 보상노력 정도
3. 위반행위로 취득한 이익의 규모
4. 위반행위의 내용·기간 및 횟수 등

④ 공정거래위원회는 이 법을 위반한 사업자인 회사가 합병한 경우에는 그 회사가 한 위반행위를 합병 후 존속하거나 합병으로 설립된 회사가 한 행위로 보아 과징금을 부과·징수할 수 있다.

⑤ 제1항에 따른 과징금의 납부기한 연장, 분할납부, 과징금의 징수 및 체납·환급 처분에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4부터 제55조의6까지의 규정을 준용한다.[68]

2. 문제점

(1) 시정권고(제31조)

□ 시정권고와 시정명령간 선후관계?

□ 시정권고 수락의 효과 : 시정명령. 권고는 수락 여부가 자유. 시정명령으로 인정하여 이행하지 않은 경우 벌칙

(2) 시정조치

□ 대상의 열거와 이 법에 따른 의무 위반 : 열거된 조항이 모두 사업자의 의무 아닌지?

□ 시정조치 : 하나만 부과. 복수 조치 부과불가능

68) 제37조(과징금 징수절차) ① 공정거래위원회는 과징금을 부과할 때에는 그 위반행위의 종류와 과징금의 금액 등을 분명하게 적은 서면으로 알려야 한다.
② 제1항에 따라 통지를 받은 자는 통지를 받은 날부터 60일 이내에 공정거래위원회가 정하는 수납기관에 과징금을 내야 한다. 다만, 천재지변이나 그 밖의 부득이한 사유로 그 기간 내에 과징금을 낼 수 없을 때에는 그 사유가 없어진 날부터 30일 이내에 내야 한다.

□ 공표명령 : 시정명령인지?

□ 재량 : 법 위반인데 할 수 있다고 하여 동법의 입법취지와 상반

(3) 임시중지명령(제32조의2)

□ 재량 : 명백한데, 할 수 있다.

□ 요건 : 소비자에게 재산상 손해가 발생하였고, 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 인정되는 경우. 표시광고법에서는 손해의 발생가능성[69]

(4) 분쟁조정의 의뢰(제33조)

□ 사법적 효과와 공법적 규제 : 피해구제는 사법적 구제, 시정조치는 공법적 규제.

□ 일부 피해구제 : 시정조치 면제?

---

69) 제8조(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 표시·광고 행위가 다음 각 호 모두에 해당하는 경우에는 사업자등에 대하여 그 표시·광고 행위를 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

1. 표시·광고 행위가 제3조제1항을 위반한다고 명백하게 의심되는 경우

2. 그 표시·광고 행위로 인하여 소비자나 경쟁사업자에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있어 이를 예방하기 위하여 긴급히 필요하다고 인정되는 경우

② 소비자단체나 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체는 사업자등의 표시·광고 행위가 제1항 각 호 모두에 해당한다고 인정할 때에는 서면(전자문서를 포함한다)으로 공정거래위원회에 그 표시·광고 행위의 일시 중지를 명하도록 요청할 수 있다.

③ 제1항에 따른 명령에 불복하는 자는 그 명령을 받은 날부터 7일 이내에 공정거래위원회에 이의를 제기할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 제1항에 따른 명령을 받은 자가 제3항에 따라 이의를 제기하였을 때에는 지체 없이 서울고등법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 통보를 받은 서울고등법원은 「비송사건절차법」에 따라 재판을 한다.

⑤ 제4항에 따른 재판을 할 때에는 「비송사건절차법」 제15조를 적용하지 아니한다.

(5) 과징금

□ 요건 : 영업정지의 요건은 제1항에 따른 시정조치명령에도 불구하고 위반행위가 반복되는 경우, 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우, 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우임. 그런데 영업정지 대신에 과징금을 부과한다는 것은 타당하지 않음. 시정조치의 이행, 피해예방책 강구 또는 전부 피해보상이 이루어진 경우로 제한

Ⅸ. 보 칙

1. 법의 내용

제35조(소비자에게 불리한 계약의 금지) 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.
제36조(전속관할) 통신판매업자와의 거래에 관련된 소(訴)는 소 제기 당시 소비자의 주소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 하고, 주소가 없는 경우에는 거소(居所)를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 소 제기 당시 소비자의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.
제37조(사업자단체의 등록) ① 전자상거래와 통신판매업의 건전한 발전과 소비자에 대한 신뢰도의 제고, 그 밖에 공동 이익의 증진을 위하여 설립된 사업자단체는 대통령령[70]으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 등록할 수 있다.[71] ② 제1항에 따른 등록의 요건·방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

70) 제39조(사업자단체의 등록) ① 법 제37조제1항에 따라 등록하려는 사업자단체는 다음 각 호의 사항을 적은 신청서를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.

제38조(권한의 위임·위탁) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 소속 기관의 장 또는 시·도지사에게 위임하거나 다른 행정기관의 장에게 위탁할 수 있다. ② 이 법에 따른 시·도지사의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다. ③ 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 집행하기 위하여 필요한 경우에는 사무의 일부를 제37조제1항에 따라 등록된 사업자단체에 위탁할 수 있다. ④ 공정거래위원회는 제3항에 따라 사무의 일부를 사업자단체에 위탁하는 경우에는 예산의 범위에서 그 위탁사무의 수행에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다. ⑤ 제26조제6항 및 이 조 제3항에 따라 사무를 위탁받아 해당 업무를 수행하거나 수행하였던 자에 대하여는 「형법」 제127조, 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.
제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공

1. 설립목적
2. 명칭
3. 주된 사무소·지부의 주소 및 홈페이지 주소
4. 대표자의 성명·주민등록번호와 주소, 전화번호 및 전자우편주소
5. 설립 연월일
6. 회원의 수(지부의 수를 포함한다)
7. 사업 내용

② 제1항의 신청서에는 정관과 다음 각 호에 관한 자료를 첨부하여야 한다.

1. 인력, 재정 상황 및 재원확보 방안
2. 주요설비의 목록 및 성능

③ 법 제37조제1항에 따라 등록한 사업자단체는 제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호와 제2항 각 호의 사항 중 변경된 사항이 있을 때에는 그 변경된 날부터 20일 이내에 공정거래위원회에 통보하여야 한다.

71) 제13조(사업자단체의 등록) 법 제37조제1항 및 영 제39조제1항에 따라 등록하려는 사업자단체는 별지 제6호서식의 사업자단체 등록신청서를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.

정거래에 관한 법률」 제42조, 제43조, 제43조의2, 제44조, 제45조 및 제52조를 준용한다.
② 이 법 위반행위에 대한 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장의 조사 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항부터 제4항까지의 규정을 준용한다.
③ 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분 및 제38조에 따라 위임된 시·도지사의 처분에 대한 이의신청, 시정조치명령의 집행정지, 소의 제기 및 불복의 소의 전속관할에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조, 제53조의2, 제54조, 제55조 및 제55조의2를 준용한다.
④ 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 또는 공무원에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제62조를 준용한다.

2. 문제점

(1) 강행규정(제35조)

□ 열거주의 또는 예시주의[72]

72) 할부거래에 관한 법률(이하 '할부거래법'이라 한다)은 할부계약 및 선불식 할부계약에 의한 거래를 공정하게 함으로써 소비자의 권익의 보호 등을 목적으로 하여 주로 할부계약의 서면주의, 할부계약의 할부수수료율, 청약철회, 해제 등 사법상의 권리와 의무에 관한 내용을 정하고 있고, 특히 선불식 할부거래업에 대하여는 영업을 등록하도록 하며, 자본금의 하한을 규정하고, 행정관청의 조사·감독 및 시정조치 등의 공법적 규제와 소비자피해보상보험계약의 체결의무 등을 추가하고 있는데, 이는 재화 등을 공급하기 전에 대금을 선불로 받는 선불식 할부거래 영업의 특성에 따른 소비자의 피해를 사전에 방지하기 위한 것인 점, 사업양도에 따른 선불식 할부거래업자의 지위승계에 관한 위 규정의 취지도 공법상 지위의 승계를 인정하여 영업의 편의를 제공한다는 측면보다는 사업양도의 경우에 발생할 수 있는 피해를 방지하여 선불식 할부거래업자와 계약을 체결한 소비자를 일반채권자보다 좀 더 두텁게 보호하고자 하는 데에 있는 점, 2016. 1. 25. 시행 예정인 할부거래법은 사업 전부의 양도가 아닌 계약이전의 경우에도 선불식 할부계약에 관한 권리와 의무의 승계를 인정하는 규정을 두고 있는 점(할부거래법 제22조의2 제4항 참조) 등에 비추어 보면, 선불식 할부거래업자에게서 사업의 전부를 양수한 회사는 할부거

□ 열거주의의 경우 확대할 필요성

(2) 전속관할(제36조)

□ 적용범위 : 통신판매업자와의 거래에 관련된 소 : 통신판매업자와의 소. 통신판매와 관련된 소. 후자라고 한다면 통신판매업자 이외의 사업자와 소비자간 분쟁에 대한 소의 관할?

(3) 권한의 위임(제38조)

□ 지자체에의 위임 : 사무만 위임 : 이에 필요한 재정 등에 대한 지원 사항은? 사업자단체에의 위임과의 차별

□ 사업자단체에 대한 위임 : 사업자단체에게 위임하는 것에 대한 타당성. 소비자단체에 위임하거나 동 규정의 삭제

X. 벌 칙

1. 법의 내용

제40조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제26조제1항에 따른 조사 시 폭언·폭행, 고의적인 현장진입 저지·지연 등을 통하여 조사를 거부·방해 또는 기피한 자
2. 제32조제1항에 따른 시정조치명령에 따르지 아니한 자
3. 제32조제4항에 따른 영업의 정지 명령을 위반하여 영업을 계속한 자

래법 제22조 제1항에 따라 대금청구권과 재화 등의 공급의무, 해약환급금 지급의무 등 선불식 할부계약에 관한 일체의 권리와 의무를 승계하고, 위 규정은 강행규정으로서 이와 달리 사업양도계약의 당사자 사이에 승계를 배제하는 약정을 하였더라도 약정은 효력이 없다(대법원 2016. 1. 14. 선고 2015다50200 판결).

제41조 삭제
제42조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. 1. 제12조제1항에 따른 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자 2. 제24조제8항 및 제9항을 위반하여 소비자피해보상보험계약등을 체결하는 사실 또는 결제대금예치를 이용하도록 하는 사실을 나타내는 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작하거나 사용한 자
제43조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 1. 제13조제1항에 따른 사업자의 신원정보에 관하여 거짓 정보를 제공한 자 2. 제13조제2항에 따른 거래조건에 관하여 거짓 정보를 제공한 자
제44조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제40조부터 제43조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.
제45조(과태료) ① 제32조의2제1항을 위반하여 영업을 계속한 자에게는 1억원 이하의 과태료를 부과한다. ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. 1. 제9조의2제1항을 위반하여 소비자피해방지를 위한 사항을 이행하지 아니한 자 2. 제21조제1항제1호부터 제5호까지의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자

3. 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자로서 제24조제1항 각 호 외의 부분 단서를 위반하여 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 아니한 자
4. 제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매업자로서 제24조제2항을 위반한 자
5. 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자로서 제24조제7항을 위반하여 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자
6. 제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매업자로서 제24조제7항을 위반하여 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자
7. 제32조의2제2항을 위반하여 공정거래위원회의 요청을 따르지 아니한 자
8. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제1호에 따른 출석처분을 받은 당사자 중 정당한 사유 없이 두 번 이상 출석하지 아니한 자로서 이 법을 위반한 자
9. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제3호 또는 제3항에 따른 보고를 하지 아니하거나 필요한 자료나 물건을 제출하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓으로 자료나 물건을 제출한 자
10. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제6조를 위반하여 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 아니한 자
2. 제10조제1항 또는 제13조제1항에 따른 사업자의 신원정보를 표시하지 아니한 자

3. 제12조제2항 및 제3항에 따른 신고를 하지 아니한 자
4. 제13조제2항을 위반하여 표시·광고하거나 고지를 하지 아니하거나 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자
5. 제13조제3항을 위반하여 재화등의 거래에 관한 계약을 취소할 수 있다는 내용을 거래 상대방인 미성년자에게 고지하지 아니한 자
6. 제20조의3제1호가목을 위반하여 제13조제2항제5호에 관한 정보의 제공을 하지 아니한 자

④ 제1항부터 제3항까지에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 기준에 따라 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

2. 문제점

(1) 양벌규정(제44조)[73]

□ 종업원을 처벌할 수 있는지?

□ 법인의 대표자에 대한 처벌시 법인은 본조에 의한 과실책임인지 아니면 개별 벌칙 규정에 의한 고의 처벌인지?

(2) 다른 법과의 형량 문제

□ 제21조 제1항 제1호 위반시 : 1억원 이하의 과태료. 표시광고법에서는 2년 이하의 징역 또는 1억5천만원 이하의 벌금[74]

73) 고형석, 소비자법상 양벌규정에 관한 연구, 법조 제710호, 2015.

74) 제17조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1억5천만원 이하의 벌금에 처한다.
1. 제3조제1항을 위반하여 부당한 표시·광고 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 한 사업자등