

EU 소비자 온라인 분쟁해결(ODR) 규정(안) 소개

I. 들어가며

소액·대량의 국제 전자상거래에서의 소비자 분쟁해결을 위한 대체적 분쟁해결 수단으로서 Online-ADR(Alternative Dispute Resolution)에 대한 국제 사회의 관심이 높아지고 있다. 이러한 시점에서 2011년 11월 EU 의회 및 이사회는 소비자 분쟁을 위한 온라인 분쟁해결 규정(이하, 'EU 소비자 ODR 규정')¹⁾을 제안하고, 2012년 말 채택 예정에 있다. 이는 소비자 분쟁의 대체적 분쟁해결에 관한 지침안(이하, 'EU 소비자 ADR 지침')²⁾ 제정과 함께 국제 전자상거래에서의 소비자 보호를 강화하여 국내 소매 시장의 기능을 개선하기 위한 EU의 노력으로 이해된다. 이하에서는 EU 소비자 ODR 규정의 제정 배경

과 규정(안)의 주요 내용을 간단하게 소개하고자 한다.

II. 제정의 배경

국제 전자상거래 시장은 그 범위와 규모면에서 크게 성장하고 있다. 그러나 현재 EU 전자상거래에 관한 소비자 분쟁 해결을 위한 ADR 제도는 산발적이고 미비한 수준으로 평가 받고 있다. 또한 기존의 ADR 제도는 온라인으로 분쟁 청구를 할 수 있는 가능성을 제공하지만 전체 절차를 온라인으로 처리하면 시간을 절감하고 당사자간의 커뮤니케이션에 용이할 수 있음에도 불구하고, 전체 절차를 온라인을 통해 분쟁을 해

- 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.
- 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.

결할 수 있는 제도는 극소수에 불과하다.³⁾

소비자뿐 아니라 전자상거래업체도 온라인 거래의 성격상 관련 분쟁을 손쉽게 해결할 수 없다는 우려로 인하여 국제 전자상거래에 참여하는 것은 위험하다고 인식하고 있다. 이러한 인식은 소비자와 기업 모두에게 악영향을 미치고 있다. 국제 온라인 쇼핑을 할 수 없다는 것은 소비자에게 손실이며, 소비자는 EU 전역의 시장에서 제품 가격을 비교하여 저렴한 제품을 구입할 기회를 상실하게 된다. 또한 기업, 특히 중소기업은 타 회원국에 거주하는 소비자와의 분쟁을 처리하는 데 필요한 행정 역량을 습득하기 어렵게 되고, 이는 온라인 전자상거래 발전에 걸림돌로 작용하게 된다.

이에 Europe 2020 대표 이니셔티브인 “유럽 디지털 어젠다(Digital Agenda for Europe)⁴⁾”는 ADR 제도 개선을 위한 EU 전략을 공표하며, 집행위원회가 디지털 시장에 대한 소비자와 기업의 신뢰를 증진하기 위해 “유럽 전역에 전자상거래 온라인 분쟁해결 툴을 제안”할 것이라고 밝혔다. 2011년도 단일시장법⁵⁾은 “소비자를 위해 편리하고 신속하고 적정한 법정외 합의 절차를 마련하고 기업과 고객의 관계를 보호하기 위한 조치”를 주요 우선 사업에 포함시켰으며 본

조치에는 전자상거래도 포함된다고 하고 있다.

이러한 문제를 고려하여 물품의 국제 온라인 판매나 거래업자와 소비자간에 이루어지는 서비스 제공과 관련된 분쟁 해결에 도움이 되는 ODR 제도를 유럽 전역에 확립하는 데 목적을 두고 EU 소비자 ODR 규정(안)을 제정하려는 것으로 보인다.

Ⅲ. 주요 내용

1. 전문(Whereas)

EU 소비자 ODR 규정의 전문은 다음과 같다.

① 유럽연합 기능에 관한 조약(TFEU: Treaty on the Functioning of the European Union) 제 169조 제1항 및 제169조 제2a항은 유럽연합이 동 조약 제114조에 의거하여 채택되는 조치를 통하여 엄격한 소비자 보호의 달성에 기여해야 한다고 규정하고 있다. 유럽연합 기본권 헌장 제 38조는 유럽연합 정책은 엄격한 소비자 보호를 보장해야 한다.

② TFEU 제26조 제2항에 따라 역내시장은 역내 경계 없이 물품과 서비스의 자유로운 이동이

3) 유럽소비자센터 네트워크(European Consumer Centre's Network)의 2010년도 보고서에 따르면 ECC-Net에 접수된 분쟁(56.3%)의 절반 이상은 전자상거래와 관련이 있었고, 2010년 ECC 네트워크에 접수된 국제 분쟁 35,000건 가운데 91%는 적절한 ADR 제도가 존재하지 않았기 때문에 타 회원국 ADR 제도에 의뢰할 수 없었다고 나타내고 있다(http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

4) Europe 2020 주요 사업 “유럽 디지털 어젠다”, COM(2010) 245, p.13.

5) Commission Communication “Single Market Act” COM(2011) 206, p. 9.

보장되는 지역을 구성해야 한다. 소비자가 역내 시장의 디지털 부문을 신뢰하고 편익을 누리기 위해서는 온라인 물품 판매나 서비스 공급에서 발생하는 분쟁을 편리하고 저렴하게 해결하는 방법을 이용할 수 있어야 한다. 이는 특히 소비자가 국외 쇼핑을 할 때 중요하다.

③ 단일시장법에서 집행위원회는 단일시장의 성장을 촉진하고 신뢰를 강화하기 위한 12개 수단의 일환으로 전자상거래 차원을 포함하는 대체적 분쟁 해결에 관한 법률을 식별하였다.⁶⁾

④ 유럽이사회는 유럽의회와 이사회가 2012년 말까지 단일시장에 새로운 동력을 부여하기 위한 일차적인 우선 조치를 채택하도록 권유한다.

⑤ 역내시장은 소비자가 여행을 하고 구매, 결제하는 일상생활의 현실이다. 소비자는 역내시장의 핵심 관계자이므로 그 중심에 있어야 한다. 디지털 역내시장은 소비자뿐 아니라 거래업자에게도 중요해지고 있다. 인터넷을 통한 구입과 온라인 판매는 증가일로에 있다. 소비자와 거래업자는 디지털 환경에서 거래를 수행할 때 신뢰가 있어야 한다.

⑥ 편리하고 저렴한 분쟁 해결 능력은 디지털 시장에 대한 소비자와 거래업자의 신뢰를 증진할 수 있다. 그러나 소비자와 거래업자는 아직까지 특히 역외 온라인 거래에서 발생하는 분쟁에 대해 법정 밖 해결책을 모색하는 데 어려움을 겪고 있다. 따라서 이러한 분쟁은 현재 미해결 상태로 방치되는 경우가 많다.

⑦ 온라인 분쟁 해결은 역외 온라인 거래에서 발생하는 분쟁에 대해 간편하고 저렴한 법정 밖 해결책을 제공한다. 그러나 현재 소비자와 거래업자가 전자 수단을 통하여 해당 분쟁을 해결할 수 있는 메커니즘은 부족한 실정이다. 이는 소비자 손해를 초래하고 역외 온라인 거래의 장벽으로 작용하고 거래업자에게 불공평한 경쟁의 장을 조성함으로써 전자거래의 발전을 저해하고 있다.

⑧ 본 규정은 소비자와 거래업자 간에 역외 거래업자의 온라인 물품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 계약분쟁의 법정 밖 해결에 적용해야 한다. 소비자가 물품이나 서비스를 주문할 당시 당사자 일방이 유럽연합 회원국에 설립되지 않거나 주민이 아니거나 거래업자와 소비자가 동일 회원국에 설립되거나 주민인 경우 소비자와 거래업자 간에 온라인 물품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 분쟁에 본 규정을 적용해서는 안 된다.

⑨ 본 규정은 민사 및 상사 조정의 특정 측면에 관한 2008년 5월 21일자 유럽의회 및 이사회 지침 2008/52/EC와 민사 및 상사 관할권과 판결 인정 및 집행에 관한 2000년 12월 22일자 이사회 규정(EC) No 44/2001, 비계약 의무에 적용되는 법률에 관한 2007년 7월 11일자 유럽의회 및 이사회 규정(EC) No 864/2007(이하 "Rome II"), 계약 의무에 적용되는 법률에 관한 2008년 6월 17일자 유럽의회 및 이사회 규

6) 2011년 3월 24-25일자 유럽이사회 결론, EUCO 10/11, p.4; 2011년 10월 23일자 유럽이사회 결론, EUCO 52/11, pp.1-2.

정 (EC) No 593/2008(이하 “Rome I”)을 침해해서는 안 된다.

⑩ “소비자(consumer)”의 정의는 거래와 사업, 기능, 직업을 벗어나는 자연인을 포함해야 한다. 단, 일부는 개인에 속하고, 일부는 거래를 벗어나는 목적을 위해 계약을 체결하고(이중 계약) 거래 목적이 제한적이기 때문에 전체 공급 상황에 적용되지 않을 경우 해당 개인은 소비자도 소비자로 간주해야 한다.

⑪ “온라인 물품 판매나 서비스 공급(online sale of goods or provision of services)”의 정의는 거래업자나 거래업자의 중개인이 웹사이트나 기타 전자 수단을 통하여 물품이나 서비스를 판매하고 소비자가 웹사이트나 기타 전자 수단을 이용하여 물품이나 서비스를 주문한 온라인 물품 판매나 서비스 공급 거래를 포함 아울러 소비자가 이동전화와 같이 이동 전자 기기를 통하여 웹사이트를 비롯한 기타 정보 사회 서비스에 액세스한 경우도 포함되어야 한다.

⑫ 본 규정은 소비자와 거래업자 간에 역외 오프라인 물품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 분쟁에는 적용되지 않아야 한다. 본 규정은 거래업자간 분쟁에는 적용하지 않는다.

⑬ 본 규정은 회원국이 유럽연합 주민이나 역내에 설립되는 소비자와 거래업자 간에 물품의 판매나 서비스 제공에서 발생하는 일체의 분쟁을 대체 분쟁 해결 기관에 의뢰할 수 있도록 보장해야 하는 EU 소비자 ADR 지침과 함께 검토해야 한다.

⑭ 본 규정은 유럽 차원에서 ODR 플랫폼의

조성을 목적으로 하고 있다. ODR 플랫폼은 역외 전자상거래에서 발생한 법정외 분쟁의 해결을 모색하는 소비자와 거래업자에게 싱글 포인트를 제공하는 양 방향 웹사이트의 형태를 취해야 한다. 소비자와 거래업자는 유럽연합 공식 언어로 제공되는 전자 청구 서식을 작성하여 청구서를 제출하고 관련 분쟁 처리 권한이 있는 ADR 기관에 청구서를 전송할 수 있어야 한다. 플랫폼은 ADR 기관과 당사자가 플랫폼을 통하여 분쟁 해결 절차를 수행할 가능성을 제공해야 한다.

⑮ 유럽 차원의 ODR 시스템은 회원국 기존의 ADR 기관을 토대로 하고 회원국의 법률 전통을 준수해야 한다. 이에 따라 ODR 플랫폼을 통하여 청구서가 전송된 ADR 기관은 비용 규칙을 비롯한 자체 절차 규칙을 적용해야 한다. 단, 본 규정은 플랫폼의 유효성을 보장하는 절차에 적용되는 공통된 규칙을 제정하기 위한 것이다. 해당 분쟁 해결을 신속하게 달성할 수 있는 규칙이 여기에 포함되어야 한다.

⑯ EU 소비자 ADR 지침 제17조 제2항에 따라 집행위원회에 신고된 전체 ADR 기관은 온라인 물품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 역외 온라인 분쟁에 대한 법정외 보상에 대한 완전한 적용범위를 허용해야 한다.

⑰ 본 규정은 유럽연합 역내에서 활동하는 기존 온라인 분쟁 해결 기관의 기능을 배제하지 않는다. 이는 ODR 플랫폼을 제외한 수단을 이용하여 제출된 역외 온라인 분쟁을 처리하는 ADR 기관을 배제해서는 안 된다.

⑱ 온라인 분쟁 해결 조정기구 네트워크는

ODR 플랫폼을 통하여 제출되는 분쟁과 관련하여 분쟁 해결 지원을 제공해야 한다. 해당 네트워크는 온라인 분쟁 해결 조정기구를 호스팅하는 회원국 ODR에 대한 연락처로 구성되어야 한다.

①⑨ 유효한 구제책에 대한 권리와 공정한 재판을 받을 권리는 유럽연합 기본권 헌장 제47조에서 보장하는 기본권이다. 온라인 분쟁 해결 절차는 재판절차를 대체할 수 없으며 법정에서 보상을 구할 수 있는 소비자나 거래업자의 권리를 박탈해서는 안 된다. 이에 따라 본 규정의 조항은 사법제도를 이용할 수 있는 당사자의 권리 행사를 배제해서는 안 된다.

②⑩ 본 규정에 의거하는 정보 처리는 엄격한 기밀 보장을 준용해야 하며, 개인정보 처리에 대한 개인의 보호와 해당 정보의 자유로운 이동에 관한 1995년 10월 24일자 유럽의회 및 이사회 지침 95/46/EC와 공동체 기관의 개인정보 처리에 대한 개인의 보호와 해당 정보의 자유로운 이동에 관한 2000년 12월 18일자 유럽의회 및 이사회 규정(EC) 45/2001에 규정된 개인정보 보호에 관한 규칙을 준수해야 한다. 본 규칙은 다양한 플랫폼 관계자가 단독으로나 플랫폼의 기타 관계자와 연대하여 본 규정에 따라 수행하는 개인정보 처리에 적용해야 한다.

②⑪ 유럽의회 및 이사회 규정(EC) No 45/2001 제11조 및 제12조와 지침 95/46/EC에 의거하여 채택되는 국내법에 따라 집행위원회가 공개하고 다양한 플랫폼 관계자의 책임에 의거하여 수행되는 처리 업무를 명확하고 간결한 언어로 설

명하는 포괄적인 개인정보 보호 고지를 이용하여 ODR 플랫폼의 개인정보 처리와 해당 처리에 대한 권리를 정보 대상에게 통지해야 한다.

②⑫ 거래업자는 자사 웹사이트에 ODR 플랫폼에 관한 정보를 소비자에게 통지하고 홈페이지 전자 링크를 제공해야 한다. 아울러 소비자가 거래업자나 거래업자가 운영하는 소비자 불만 처리 시스템, 회사 옴부즈맨에 불만 양식을 제출할 경우 해당 정보를 제공해야 한다.

②⑬ 고발인이 ODR 플랫폼에 제공되는 전자 청구서에 제공해야 하는 정보 유형에 대해 본 규정의 비 필수 요소를 보완 또는 개정하기 위하여 TFEU 제290조에 부합하는 법률을 채택할 권한은 집행위원회에 위임되어야 한다. 집행위원회는 특히 전문가를 비롯하여 예비 작업을 진행하는 동안 적절한 자문을 수행해야 한다. 집행위원회는 위임된 법률을 준비 및 작성할 때 유럽의회 및 이사회에 대해 자발적이고 신속하며 적절한 관련 문서의 전송을 보장해야 한다.

②⑭ 본 규정의 이행에 균일한 조건을 보장하기 위해 ODR 플랫폼의 기능과 청구서 제출 양식, ODR 집행기구 네트워크 협력에 대한 이행 권한은 집행위원회에 부여해야 한다. 해당 권한은 회원국이 집행위원회가 행사하는 이행 권한을 규제하는 메커니즘에 관한 규칙 및 일반 원칙을 규정하는 2011년 2월 16일자 유럽의회 및 이사회 규정(EU) No 182/2011에 따라 행사해야 한다. 전자 청구서식의 순수한 기술적 성격을 감안할 때 동 양식에 관한 이행법을 채택하기 위해서는 자문 절차를 이용해야 한다. 온라인 분쟁 조정기

구 네트워크의 ODR 조정기구 간에 이루어지는 협력 양식에 관한 규칙을 채택하기 위한 검토 절차를 이용해야 한다.

㉕ 본 규정의 목표, 즉 공통 규칙이 준용되는 역외 온라인 분쟁을 위한 유럽 온라인 분쟁 해결 플랫폼의 설립은 그 활동의 규모와 영향으로 말미암아 회원국에 의해 충분히 달성될 수 없으며, 이에 따라 공동체 차원에서 제대로 달성될 수 있기 때문에 유럽연합은 유럽연합 조약 제5조에 명시하는 보완성의 원칙에 따라 제반 조치를 채택할 수 있다. 해당 조항에 명시된 비례성의 원칙에 따라 본 규정은 해당 목표를 달성하는 데 필요한 수준을 넘어서지 않는다.

㉖ 본 규정은 유럽연합 기본권 헌장, 특히 제7조, 제8조, 제38조 및 제47조에서 인정하는 기본권을 존중하고 제반 원칙을 준수한다.

2. 총칙(General provisions)

제1장 총칙은 제1조(목적), 제2조(범위), 제3조(유럽연합 기타 법률과의 관계), 제4조(정의)로 총 4개의 조문으로 구성되어 있다. 이 규정은 소비자와 거래업자 간에 발생하는 온라인 분쟁에 대해 공정하고 투명하고 효과적인 법정외 분쟁 해결에 도움이 되는 플랫폼을 제공하여 역내 시장, 특히 디지털 역내 시장의 기능과 엄격한 소비자 보호의 달성에 기여하는 데 목적을 두고 제정하고자 한다. 또한 소비자 ADR 지침을 준수하는 ADR 기관의 개입을 통하여 소비자와 거래업자 간에 이루어지는 역외 온라인 물

품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 계약 분쟁의 법정외 해결에 적용된다. 한편 정의규정에서는 소비자(consumer), 거래업자(trader), 온라인 물품 판매나 서비스 공급(online sale of goods or provision of services), 전자 수단(electronic means), 역외 온라인 물품 판매나 서비스 공급(cross-border online sale of goods or provision of services), 대체적 분쟁 해결 절차(alternative dispute resolution procedure), 대체적 분쟁 해결 기관(alternative dispute resolution entity), 청구인(complainant party), 피청구인(respondent party), 개인정보(personal data)에 관한 정의 규정을 두고 있다. 이 중 “전자 수단”은 유선이나 무선, 광학 수단, 기타 전자 수단을 이용하여 전부를 전송, 운반, 수신하는 정보의 처리(디지털 압축 포함) 및 저장을 위한 전자 장비를 의미한다. 한편 오프라인 서비스, 자동 현금 인출기나 발권기(지폐, 열차승차권), 철도망 접속, 주차장, 사용 충전과 같은 전자 기기를 통하여 주요 콘텐츠가 제공되는 서비스, 음성전화 서비스나 텔레팩스, 텔렉스 서비스, 음성전화나 팩스를 통해 제공되는 서비스, 전화나 텔레팩스를 통한 의사의 자문, 전화나 텔레팩스를 통한 변호사 자문, 전화 또는 텔레팩스 다이렉트 마케팅과 같이 전자 처리/재고관리 시스템을 통해 제공되지 않는 서비스의 경우에는 전자 수단을 이용하여 제공되는 서비스로 보지 않는다.

한편, ADR 절차와 관련하여 거래업자가 분쟁 해결을 담당하는 자연인을 단독으로 고용하는 분쟁 해결 기관의 절차나 거래업자가 운영하

는 소비자 고발 처리 시스템의 절차, 대행 여부를 불문하고 소비자와 거래업자의 직접 협상, 해당 분쟁에 관한 사법절차 과정에서 분쟁을 해결하기 위한 판사의 노력은 ADR 절차로 간주하지 않는다고 명시하고 있다. ADR 기관의 경우 EU 소비자 ADR 지침에 포함되는 기관, 즉 명칭에 상관없이 상설 기관으로 설립되어 ADR 절차를 통한 분쟁해결을 제공하는 모든 기관을 의미한다.⁷⁾ 한편 “청구인”은 EU ODR 플랫폼을 통하여 고발장을 제출한 소비자나 거래업자를 의미하며, “피청구인”의 경우 EU ODR 플랫폼을 통하여 고발장이 제출된 소비자나 거래업자를 의미한다.

3. EU ODR 플랫폼(European Online Dispute Resolution Platform)

1) EU ODR 플랫폼의 설립

집행위원회는 EU ODR 플랫폼을 설립하여야 하며, ODR 플랫폼은 전자 접속이 가능하며 EU 공식 언어로 무료로 제공되는 양 방향 웹사이트로 본 소비자 ODR 규정을 통한 법정외 분쟁해결을 위한 싱글 포인트(single point)가 된다. 그리고 해당 ODR 플랫폼은 전자 청구서 양식의 제공, 양식에 포함된 정보를 토대로 관할 ADR 기관을 한 곳 이상 제안하고, 비용, 절차상 언어, 개략적인 절차 소요 시간에 대한 정보를 제공하

거나, 관할 ADR 기관을 파악할 수 없다고 청구인에게 통지, 당사자가 이용에 합의한 ADR 기관에의 청구 회부, 온라인으로 분쟁해결 절차의 진행, 당사자가 ODR 플랫폼의 기능과 분쟁을 처리한 ADR 기관에 의견을 표명할 수 있는 피드백 시스템의 제공, 해당 ADR 기관 정보의 공개, 대체적 분쟁 해결에 관한 일반적인 정보의 제공, ODR 플랫폼을 통한 분쟁 해결 처리에 관한 통계 등을 제공하는 기능을 수행한다. 또한 본 규정에 따른 분쟁 해결 권한이 있는 ADR 기관은 ODR 플랫폼에 전자 등록된다. 집행위원회는 ODR 플랫폼의 개발과 운영, 유지보수, 데이터 보안을 담당하고, 분쟁해결 기능 수행을 위한 양식에 관한 제반 대책을 채택하여야 한다.

2) ODR 조정기구 네트워크

EU 소비자 ODR 규정에 따라 각 회원국은 ODR 싱글 포인트로 연결되는 ODR 조정기구 네트워크를 설립한다. 각 회원국은 ODR 담당자를 지명하고 그 성명과 연락처를 집행위원회에 전달한다. 회원국은 유럽 소비자 센터 네트워크나 소비자 단체, 기타 기구에 ODR 담당자에 대한 책임을 부여할 수 있다. 각 ODR 담당자는 온라인 분쟁 해결 조정기구를 2개 이상 호스팅해야 한다. ODR 조정기구는 필요한 경우 당사자와 관할 ADR 기관의 커뮤니케이션을 촉진하고, 거래업자가 ADR 사용에 동의하지 않는 경

7) Directive on consumer ADR, SEC(2011) 1408 final and SEC(2011) 1409 final Article4 (e)

우와 같이 플랫폼을 통해 분쟁을 해결할 수 없는 경우 기타 보상 수단을 소비자에게 통지하고, 업무 수행에서 얻은 실무 경험을 토대로 집행위원회와 회원국에 연례 활동 보고서를 제출하며, ADR 기관에 적용되는 절차의 장단점을 당사자에게 통지하는 등 플랫폼을 통하여 제출되는 분쟁해결 청구에 관한 지원을 제공한다.

집행위원회는 이러한 기능을 수행하는 ODR 조정기구네트워크를 설립하고, 연1회 이상 ODR 조정기구 네트워크 회의를 소집하여 ODR 플랫폼 운영에서 습득하는 모범사례의 교류와 반복 문제의 논의를 허용한다. 집행위원회는 ODR 조정 기구의 협력 방식에 관한 규칙을 채택한다.

3) ODR 처리 절차

(1) 고발장 제출

ODR 플랫폼에 청구서를 제출하려는 당사자는 플랫폼 웹사이트에서 제공되는 전자 청구서를 작성하고, 이를 입증하는 전자 문서를 첨부할 수 있다. 청구서에 기재되는 정보에 따라 관할 ADR 기관을 결정할 수 있어야 하는데, 부속서에 규정된 제공 정보는 (a) 청구인의 성명과 주소, 이메일, 웹사이트 주소, (b) 청구인의 소비자 또는 거래업자 여부, (c) 피청구인의 성명과 주소, 이메일, 웹사이트 주소, (d) 피청구인의 소비자 또는 거래업자 여부, (e) 청구와 관련된 물품 판매나 서비스 공급 유형, (f) 청구의 근거, (g) 물품이나 서비스가 주문될 당시 소비자의 거주지, (h) 물품이나 서비스가 판매되는 통신 방식과 주

문이 청구된 통신 방식, (i) 지점이나 대행사, 기타 시설의 업무를 벗어나 거래업자의 판매가 이루어지거나 물품이나 서비스가 납품되거나 납품되어야 하는 경우 해당 지점이나 대행사, 기타 시설이 소재하는 장소, (j) 계약 언어, (k) 소비자 ADR 지침 제10조 제1항에 따라 거래업자가 사용하기로 약정한 ADR 기관이다. 전자 청구서와 첨부문서를 통해 처리되는 정보는 수집되는 목적과 관련된 정확하고 적정한 최소한의 정보만 처리되도록 하여야 한다. 한편, 청구서가 제출되면 ODR 플랫폼은 ADR 기관에 관한 정보를 당사자에게 제공하고, 2개 이상 옵션이 제공되는 경우에는 각 기구에 적용되는 절차의 장단점을 통지한다.

(2) 처리 및 전송

플랫폼에 제출되는 청구는 전자 청구서가 정식으로 작성된 경우 처리된다. 청구서를 접수한 ODR 플랫폼은 청구인의 경우 청구서의 언어로, 피청구인의 경우에는 계약상의 언어로 작성하여 이메일로 (a) 당사자가 청구서가 제출되는 관할 ADR 기관에 대해 합의하여야 하는 정보, (b) 당사자가 관할 ADR 기관에 합의하지 않거나 관할 ADR 기관이 파악되지 않는 경우 청구서를 처리할 수 없다는 정보, (c) 전체 관할 ADR 기관 목록, (d) 소비자 거주지나 거래업자 설립 장소에 소재하는 ODR 담당자의 성명 및 연락처뿐만 아니라 당사자와 관할 ADR 기관의 커뮤니케이션의 촉진, 거래업자가 ADR 사용에 동의하지 않는 경우와 같이 플랫폼을 통해 분쟁을 해결할 수 없

는 경우 기타 보상 수단의 안내, ADR 기관에 적용되는 절차의 장단점의 통지에 대한 간략한 설명, (e) 제공 목록에서 ADR 기관을 한 곳 이상 선택하도록 권유하되 소비자가 해당 선택을 할 의무가 없음을 명시하는 권고, (f) EU 소비자 ADR 지침 제10조 제1항에 따라 거래업자가 이용하기로 약정하는 기관에 해당되는 기관이 없을 경우 거래업자가 제공 목록에서 ADR 기관을 한 곳 이상 선택하도록 권유하는 권고, (g) EU 소비자 ADR 지침 제10조 제1항에 따라 거래업자가 이용하기로 약정하는 기관을 소비자가 선택하는 경우 플랫폼이 해당 ADR 기관에 고발을 자동으로 전송해야 하는 정보에 해당하는 내용을 전달한다. 이때 해당 기관의 수수료, 절차가 진행되는 언어, 개략적인 절차 소요 기간, 당사자나 대리인이 직접 입회해야 할 필요성, 절차 결과의 구속력이나 비구속력 등이 포함되어야 한다.

한편, 당사자가 플랫폼에 응답하지 않거나 관할 ADR 기관에 합의하지 않을 경우 청구는 더 이상 처리되지 않는다. 소비자는 다른 보상 수단에 관한 정보를 확인하기 위해 ODR 조정기구에 문의할 수 있다. 소비자의 선택이 소비자 분쟁의 대체적 분쟁 해결과 관련이 있고 EU 소비자 ADR 지침 제10조 제1항에 따라 거래업자가 이용하기로 약정하는 기관과 일치하는 경우나 당사자가 답변에서 동일 ADR 기관을 선택하는 경우, 플랫폼은 해당 ADR 기관에 청구 내용을 자동으로 전송해야 한다. 당사자가 ADR 기관 한 곳 이상에 합의하는 경우, 소비자는 합의

된 ADR 가운데 해당 기관을 택일해야 한다. 플랫폼은 해당 ADR 기관에 청구 내용을 자동으로 전송해야 한다.

(3) 분쟁 해결

분쟁 청구가 전송된 ADR 기관은 당사자에게 지체 없이 분쟁을 통보하고 절차 규칙과 관련 분쟁 해결에 적용되는 수수료를 당사자에게 통지하여야 한다. 당사자에게 분쟁을 통지한 후 당사자가 기관에 절차를 개시하기로 합의하는 경우 절차가 개시된 후 30일 이내에 분쟁 해결 절차를 종결하여야 한다. 복합 분쟁의 경우 ADR 기관은 이 기한을 연장할 수 있다. 해당 ADR 기관은 ODR 플랫폼에 분쟁 접수일과 분쟁 내용, 당사자에 대한 분쟁 통지일, 절차 종결일과 결과에 대해 지체 없이 전송하여야 한다.

4) 개인 정보 처리 등

(1) DB(데이터베이스)

집행위원회는 ODR 절차와 관련하여 처리되는 정보를 저장하는 전자 DB를 설립 및 유지하는데 필요한 조치를 취하여야 한다.

(2) 개인 정보 처리

개인 정보를 비롯하여 분쟁과 관련이 있고 DB에 저장되는 정보 접근은 분쟁 해결을 위하여 분쟁이 전송된 ADR 기관 및 ODR 조정기구에만 허용이 된다. 또한 집행위원회는 ODR 플랫폼의

이용 및 기능을 감시하고 보고서⁸⁾를 작성할 목적으로 해당 정보에 접근할 수 있다. 집행위원회는 ADR 기관 및 ODR 조정기구가 사용하는 플랫폼을 감시할 목적을 비롯하여 플랫폼의 운영과 유지에 필요한 경우 플랫폼 사용자의 개인 정보를 처리한다.

또한 분쟁에 관한 개인 정보는 정보가 수집된 목적을 달성하고 정보 대상이 권리를 행사하기 위하여 본인의 정보에 접근할 수 있도록 하는데 필요한 기간에 한하여 DB에 보관되며, ODR 플랫폼에 전송된 분쟁 종결일 6개월 이후에는 자동으로 삭제된다. 상기 보유 기간은 ADR 기관이 적용하는 절차 규칙이나 국내법의 특정 조항이 보유 기간 연장을 규정하지 않는 한, 관련 분쟁을 처리한 ADR 기관이나 ODR 조정기구가 국가 파일에 비치하는 개인정보에도 적용된다.

(3) 정보 기밀유지 및 보안

ODR 조정기구와 ADR 기관은 전문가 기밀유지 규칙이나 국내법에 규정되는 해당 기밀유지의무가 준용된다. 집행위원회는 유럽의회 및 이사회 규정(EC) No 45/2001 제22조에 따라 적절한 정보접근 통제나 보안 계획, 보안사고 관리를 비롯하여 본 규정에 처리되는 정보 보안을 보장하는 데 적합한 기술 및 조직 대책을 취하여야 한다.

(4) 소비자 정보

유럽연합 역내에 설립되고 역외 온라인 물품 판매나 서비스 공급에 종사하는 거래업자는 ODR 플랫폼과 이메일 주소를 소비자에게 통보한다. 본 정보는 거래업자의 웹사이트뿐 아니라 이메일이나 전자 수단을 이용하여 전송하는 문자 메시지를 통해 판매가 이루어지는 경우에는 해당 메시지로 간편하게, 직접, 눈에 띄게, 상시적으로 액세스할 수 있어야 한다. 본 정보는 ODR 플랫폼 홈페이지에 대한 전자 링크가 포함된다. 아울러 소비자가 거래업자나 거래업자가 운영하는 소비자 불만 처리 시스템, 회사 ombudsman에 불만 양식을 제출할 경우 거래업자는 ODR 플랫폼에 관한 정보를 소비자에게 제공해야 한다.

(5) 감시

소비자 분쟁의 대체적 분쟁 해결과 관련이 있고 EU 소비자 ADR 지침에 따라 회원국이 설립한 관할 당국은 해당 의무의 준수여부에 대하여 ADR 기관을 감시한다.

IV. 검토

EU 소비자 ODR 규정 및 ADR 지침의 제정은

8) 소비자 ODR 규정 제17조에 따른 보고서를 의미한다. 제17조는 “본 규정 발효 이후 5년 이내와 그 이후 3년 간격으로 집행위원회는 본 규정의 적용에 관한 보고서를 유럽의회 및 이사회에 제출한다. 보고서는 필요한 경우 본 규정의 변경안을 동봉한다”고 규정하고 있다.

회원국의 기존 ADR 제도를 토대로, 각 절차 규칙을 준수하여 국제 온라인 분쟁에 적용되는 유럽 전역의 ODR 시스템 개발을 전제로 한다. 현재 국제 전자상거래의 실적은 저조하지만 회원국 내에서 온라인 소액 거래는 급속히 확대되고 있다. 이에 전자상거래 증진의 필수 수단인 EU 전역의 ODR 플랫폼을 설립하기 위한 EU 차원의 조치가 필요하다. 아울러 유럽 소비자에게 동일한 수준의 보호를 제공하고 온라인 국제 물품 및 서비스 교류를 강화해야 할 것이다. 또한, 역외 온라인 거래에 대한 소비자와 거래업자의 신뢰를 강화하기 위해서 간편하고 저렴하고 효과적인 법정 외 분쟁 해결 수단이 강화된다면, 역내

온라인 소매 시장에 대한 신뢰를 강화하고, 기업에 새로운 기회를 제공할 것으로 기대된다.

최근 UNCITRAL의 ODR 국제 규범 작업과의 연계선상에서 EU 소비자 ODR 규정 및 ADR 지침이 채택되고, 회원국의 이행 법률이 구체적으로 마련되면 국제 전자상거래에서의 분쟁 해결을 위한 EU의 ODR 플랫폼 및 ODR 서비스 제공자의 기능과 역할이 강화될 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 PAR-

LIAMENT 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.