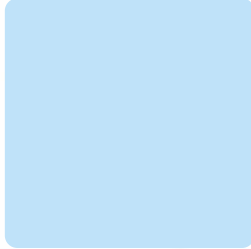


www.ftc.go.kr



전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률



공정거래위원회
FAIR TRADE COMMISSION



Contents

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

- Ⅰ 개요 _ 4
- Ⅱ 관련 용어 설명 _ 5
- Ⅲ 거래 단계별 사업자의 준수 의무 _ 6
- Ⅳ 금지행위 _ 17
- Ⅴ 분쟁조정 _ 18
- Ⅵ 제재규정 _ 19
- Ⅶ 심결사례 _ 23



I 개요

전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정하여 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 제고하기 위해 제정된 법률 (2002. 3. 30. 제정, 2002. 7. 1. 시행)



전자상거래와 통신판매를 규제하는 이유

- 비대면·원격거래의 성격상 재화 등에 대한 필요한 정보의 획득에 제한이 있기 때문에 분쟁이 빈발함
- 전자문서 등의 사용 및 기록의 조작 가능성 등으로 인해 책임소재의 입증에 어려운 부분이 있음
- 대금결제 후 이루어진 후 재화가 인도되는 경우가 대부분이므로 지연 배송, 계약 내용과 다른 재화의 배송 등의 사고발생 우려가 큼

〈참고〉 전자상거래 관련 법률

- ① 전자거래기본법 : 1999. 2. 8일 제정, 총 8장 46조로 구성
- 전자상거래 활성화 도모, 전자거래분쟁조정위원회 설치 근거
- ② 정보통신망법 : 1986. 5. 12일 제정 1999. 2. 8일 전면개정
- 정보통신망 이용활성화 및 개인정보 보호 방안 규정
- ③ 전자상거래소비자보호법 : 2002. 3. 30일 제정 2012. 2. 17일 일부개정
- 전자상거래 및 통신판매업자의 신고 및 청약철회, 구매안전서비스 설치 등 소비자보호법안 규정

II 관련 용어 설명

● 전자상거래란?

- 재화 또는 용역의 거래에 있어서 그 전부 또는 일부가 전자문서*에 의해 처리되는 상행위

* 전자문서란 컴퓨터 등 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성, 송·수신 또는 저장된 정보를 말함

- 주문, 결제, 이행 중 하나의 단계에서 전자문서가 활용될 경우 전자상거래가 성립함

● 통신판매란?

- 인터넷, 카탈로그, TV, 우편 등 비대면(非對面)의 방법으로 상품 등의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 등을 판매하는 행위

예) 인터넷쇼핑, TV홈쇼핑, 카탈로그 쇼핑, 인터넷학원, 인터넷 게임 등

● 통신판매중개란?

- 통신판매중개란 사이버몰*의 이용을 허락하거나 중개자 명의로 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약 접수 등을 하여 거래 당사자 간 통신판매를 알선하는 행위

* 사이버몰이란 컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화 등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말함.

예) 오픈마켓, 가격비교사이트, 게임중개몰

III

거래 단계별 사업자의 준수 의무

1. 영업 전 단계

● 통신판매업자 신고 (법 제12조)

구 분	내 용
신고의무자	<ul style="list-style-type: none"> ● 통신판매업자 ※ 최근 6개월 동안 통신판매 횟수가 10회 미만이거나 판매금액의 합계가 600만원 미만인 사업자는 통신판매 신고의무가 면제됨. <'12년 개정>
구비서류	<ul style="list-style-type: none"> ● 사업자등록증 사본, 법인등기부 등본(법인인 경우에 한함) ※ 단, 담당공무원이 행정정보의 공동이용을 통하여 사업자등록증과 법인등기부 등본의 내용을 확인하는 것에 통신판매업자가 동의하면, 사업자등록증 사본과 법인등기부 등본 제출을 생략할 수 있음 ● 구매안전서비스 가입 증빙서류(선지급식 통신판매업자에 한함) <'12년 신설> ※ 1회 결제금액이 5만원 미만인 재화 거래 등 법 제24조 제3항 각 호에 따른 적용 제외 사유가 있는 경우에는 소명자료 제출을 통해 예외 인정
신고처	<ul style="list-style-type: none"> ● 주된 사업장 소재지 관할 시·군·구를 방문하여 제출 ● 민원24(www.minwon.go.kr)에서 공인인증서 등을 통하여 전자문서로 제출가능
신고내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 상호, 주소, 전화번호 ● 성명, 주민등록번호 ● 사업자등록번호, 법인등록번호(법인에 한함) ● 전자우편주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버 소재지 ● 판매방식, 취급품목(참고사항)
신고증 수령	<ul style="list-style-type: none"> ● 주된 사업장 소재지 관할 시·군·구에서 수령
신고내용 공개	<ul style="list-style-type: none"> ● 공정거래위원회는 전국 시·군·구에 신고된 통신판매업자의 신고현황을 공정거래위원회 소비자홈페이지(www.consumer.go.kr)에 공개

〈참고 1〉 통신판매업 신고의 제한

- ▣ 법상 업종 및 업태, 판매물품에 대한 제한은 없음
- ▣ 다만, 인터넷쇼핑몰에서 판매 금지 또는 제한 물품은 각 재화 관련 개별법률에서 규정하고 있으므로 개별법률 확인 필요
 - ※ 인터넷쇼핑몰 판매 금지 또는 제한 물품 판매시 각 개별법률 위반으로 처벌

〈판매제한물품 예〉

구 분	대상물품	비 고
판매가 금지되는 물품	담배	법령상 판매에 필요한 요건·자격을 갖추더라도 인터넷 쇼핑몰에서는 판매 불가
	마약류	
	의약품	
	도수있는 안경, 콘택트렌즈	타 법령상 판매 불가
	안전인증표시 없는 전기용품 또는 공산품	
	음란물	
	상표권 침해 물품	
저작권 침해 물품		
판매가 제한되는 물품	주류	판매업 승인 대상
	총포·도검·화약류·분사기·전자총격기·석궁	판매업 허가 대상
	유해화학물질	판매업 등록 또는 허가 대상
	건강기능식품	판매업 신고 대상
	의료기기	판매업 신고 대상
	청소년유해 매체물, 청소년유해약물, 청소년유해물건	만 19세 이상인 자에게만 판매 가능

〈참고 2〉 변경신고 및 휴폐업, 재개신고(법 제12조)

- ▣ 변경신고 : 통신판매업자는 법 제12조제1항의 신고사항에 변경이 있는 경우, 시, 군, 구에 변경사항 발생 15일 이내 변경신고를 하여야 함
 - 전자우편주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버 소재지가 변경된 경우
 - 기존 쇼핑몰과 별도의 쇼핑몰을 운영하는 경우 도메인을 추가하는 변경신고 필요
 - 주소 변경시 변경 후 소재지 관할 시·군·구에 변경신고
- ▣ 휴폐업, 재개신고 : 통신판매업자는 영업의 휴지 또는 폐지, 휴업 후 재개하는 경우 5일 전에 신고하여야 함

〈참고 3〉 유형별 신규·변경 등 신고 필요 여부

- ▣ 오픈마켓 확장
 - 도메인에 오픈마켓을 기재하는 것은 참고사항임 ⇒ 기존 신고로 충분, 변경신고 불필요
- ▣ 개인사업자의 법인 전환
 - 자연인에서 법인으로 실체 변경에 해당 ⇒ 기존 신고는 폐업처리, 변경신고가 아닌 신규 신고

● 구매안전서비스 가입 (법 제24조)

- 선지급식 통신판매업자는 소비자에게 결제대금예치제를 이용할 수 있도록 하거나, 소비자를 피보험자로 하는 소비자피해보상보험계약 등*을 체결하여야 함(이 가운데 1가지 이상 선택 가입)

* 소비자피해보상보험계약 등의 유형

- ① 보험업법에 따른 보험계약
- ② 금융위원회의 설치 등에 관한 법률 제38조에 따른 기관과의 채무지급보증계약
- ③ 전자상거래소비자보호법 제24조 제10항에 따른 공제조합과의 공제계약

- 다만, 신용카드로 구매하는 거래, 정보통신망에 의하여 전송되거나 제3자가 배송을 확인할 수 없는 거래(예 : 게임, 인터넷 학원 수강), 1회 결제금액이 5만 원 미만인 소액거래 등은 위 의무에서 적용제외됨

구매안전서비스 제도

▣ 통신판매에 있어 소비자가 주문 상품을 받지 못하고 돈만 떼이는 사기성 거래 등으로부터 소비자의 결제안전을 보장해 주는 매매보호 장치로 결제대금예치제, 소비자피해보상보험계약, 채무지급보증계약 등이 있음

○ 결제대금예치제(에스크로) : 금융기관 등 공신력 있는 제3자가 소비자의 결제대금을 예치하고 있다가 상품배송이 완료되면 대금을 통신판매업자에게 지급하는 거래 안전장치
- 제공사업자 : 신한은행, 한국사이버결제, LG유플러스, 올렛, 이니시스, 이지스효성, 케이에스넷 등

○ 소비자피해보상보험계약 : 인터넷쇼핑몰에서의 상품결제 시점에 소비자에게 통신판매업자가 서울보증보험과 체결한 소비자피해보상보험의 보험증서를 발급하여 인터넷쇼핑몰과의 거래과정에서 발생할 수 있는 소비자피해를 보상
- 제공사업자 : 서울보증보험

○ 채무지급보증계약 : 통신판매업자가 거래과정에서 소비자에게 지급할 채무를 금융기관이 보증해 주는 거래 안전장치
- 제공사업자 : 시중은행

○ 에스크로이체서비스 : 기존 에스크로의 결제대금예치시스템과 인터넷쇼핑몰을 일체화하는 작업 없이 은행에 구축된 예치시스템에 통신판매업자의 인터넷쇼핑몰을 단순 연동함으로써 결제대금예치 이용환경을 간단하게 구현한 서비스
- 제공사업자 : 기업은행, 국민은행, 우리은행, 농협

- 선불결제수단* 발행자는 소비자피해보상보험 등을 체결하여야 함 <'12년 개정>

* 선불결제수단이란 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로 상품을 구입하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단을 의미(전자화폐, 전자상품권, 선불카드, 사이버머니 등)

- 「구매안전서비스에 대한 통신판매업자의 표시·광고 또는 고지에 관한 고시」에 따라 온라인 쇼핑몰 초기화면 및 소비자가 결제수단을 선택하는 화면에 구매안전서비스 가입사실 등을 표시하여야 함

2. 청약의 유인 단계

● 사이버몰 운영자의 자기신원정보 표시 (법 제10조)

- 사이버몰* 운영자는 소비자가 사업자의 신원 등에 관하여 쉽게 알 수 있도록 사이버몰 초기화면에 다음사항을 표시하여야 함

- 상호 및 대표자 성명, 영업소가 있는 곳의 주소
- 전화번호·전자우편주소
- 사업자등록번호, 사이버몰 이용약관
- 호스팅서비스 제공자의 상호 <'12년 신설>
- 공정위 홈페이지의 사업자정보 공개페이지 연결

● 동의 및 설명없는 프로그램 설치 금지 (법 제21조) <'12년 신설>

- 소비자의 동의를 받지 않거나 명확한 설명 및 고지 없이 소비자의 컴퓨터에 무단으로 홍보성 프로그램 등을 설치하는 것을 금지
- 컴퓨터프로그램 설치시 용량, 기능, 기존의 프로그램에 미치는 영향, 제거 방법 등의 중요사항을 컴퓨터프로그램을 설치 전에 고지하여야 함

3. 청약단계

● 신원에 관한 정보제공 (법 제13조 제1항)

- 통신판매업자가 재화 등의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시·광고를 할 때에는 다음 사항을 포함하여야 함
 - 상호 및 대표자 성명
 - 주소·전화번호·전자우편주소
 - 통신판매업 신고번호 등

● 거래조건에 관한 정보제공 (법 제13조 제2항)

- 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 재화 등에 관한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 사항을 표시·광고 또는 고지하여야 함
 - 재화 등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
 - 재화 등의 명칭·종류 및 내용, 가격과 그 지급방법 및 지급시기, 재화 등의 공급 방법 및 공급시기, 청약철회 및 계약해제의 기한·행사방법·효과
 - 교환·반품·보증과 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건 및 절차, 소비자피해보상처리 및 분쟁처리 관련 사항, 약관, 구매안전서비스 등
- 또한 상품정보제공고시에 따른 품목별 필수정보를 제공하여야 함 <'12년 신설>

<참고> 상품정보제공고시

▣ 상품제공고시('12. 11. 18 시행)는 통신판매에서 구매빈도가 높은 의류, 식품, 전자제품 등 34개 품목(기타 포함 총35개)에 대해, 구매결정에 필수적인 제조자, 원산지, 제조일, 제품 인증 여부 등의 정보를 사전에 제공하도록 의무화

※ 예시: 의류(소재, 제조국, 제조자 등), 식품(제조연월일 및 유통기한, 원산지, 영양성분, 유전자재 조합식품여부 등), 전자제품(안전인증 여부, 동일모델 출시연월, A/S책임자 등)

▣ 또한 배송방법과 기간, 청약철회 가능 여부, 반품비용, 교환·반품·보증조건 등 거래조건도 함께 제공토록 규정

※ 예시: 배송방법, 배송기간, 단순변심으로 인한 반품비용(해외구매대행 등), 교환·반품·보증 조건과 품질보증 기준 등

● **조작실수 방지 (법 제7조) 및 청약확인 (법 제14조)**

- 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점이나 청약 전에 그 내용을 확인하거나 바로잡는 데 필요한 절차를 마련해야 함
- 통신판매업자는 소비자로부터 재화 등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약의 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 함

● **전자적 대금지급 고지 명확화 (법 제8조) <'12년 개정>**

- 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사 표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 다음 사항을 명확히 고지하여야 함
 - 재화 등의 내용 및 종류
 - 재화 등의 가격
 - 용역의 제공기간
- 고지한 사항에 대하여 소비자가 확인하고 동의여부를 선택할 수 있도록 전자적 대금 결제창을 제공하여야 함
 - 소비자가 직접 동의 여부를 선택하기 전에 미리 동의함을 표시하여 제공하는 방식으로 제공할 수 없음

표준결제창 예시

1단계 - 정보입력창		2단계 - 본인확인창	
전자적 대금 결제(정보입력)			
상품 선택 내역	상품내용(서비스명)	결제금액	₩ (금 원 정)
	재화명	일 반 결 제 <input type="checkbox"/>	월 자동결제 <input type="checkbox"/>
※ 월 자동결제만? <small>이후요금이 매월 자동으로 휴대폰 요금에 합산되는 서비스입니다.</small>			
결제 정보 입력	통신사	SKT <input type="checkbox"/>	KT <input type="checkbox"/>
	휴대폰번호	LGU <input type="checkbox"/>	
	가입자 주민번호		
	결제내역 동보	mail <input type="checkbox"/>	수신거부 <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 위 내용을 확인함			
휴대폰으로 결제하신 금액은 이월의 휴대폰 요금과 함께 청구됩니다.			
<small>*다음-을 누르시면 휴대폰으로 결제 승인번호가 전송됩니다.</small>			
<input type="button" value="다음"/>		<input type="button" value="취소"/>	
전자적 대금 결제(본인확인)			
결제 승인 번호	승인번호	<input type="text"/>	(승인번호 입력)
	휴대폰 SMS로 전송된 승인번호를 입력하시기 바랍니다.		
결제문의(고객센터)			
<input type="button" value="결제"/>		<input type="button" value="취소"/>	

● 온라인 완결서비스 도입 (법 제5조 제4항·제5항) <'12년 신설>

- 회원가입, 계약의 청약, 정보제공을 온라인으로 할 수 있는 경우 회원탈퇴, 청약철회, 정보제공철회도 온라인으로 할 수 있어야 함
- 아울러 사업자는 소비자가 재화 등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자 문서로 제공하여 줄 것을 요청할 경우 이에 따라야 함

● 계약체결 후 계약서의 송부 (법 제13조)

- 통신판매업자는 계약을 체결한 소비자에게 거래조건이 포함된 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함 : 이메일, 문자메시지 등)을 재화 등을 공급할 때까지 교부하여야 함
- 계약자가 재화 등을 공급받는 자에게 계약서를 교부하도록 동의하거나 통신 판매업자가 고의 또는 과실없이 계약자의 주소를 알 수 없는 경우 재화 등을 공급 받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있음



4. 재화의 공급단계

● 기간 내 재화 등의 공급에 필요한 조치 (법 제15조)

- 통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내(대금의 전부나 일부를 이미 받은 선지급식 통신판매의 경우 그 대금을 받은 날부터 3영업일 이내)에 재화 등의 공급에 필요한 조치를 취하여야 함
 - ‘공급에 필요한 조치’가 반드시 그 기간 내에 공급이 완료되어야 하는 것을 의미하는 것은 아니며, 출고나 배송 등 공급을 위하여 필요한 조치를 하여야 함을 의미함

● 공급불가시 조치 (법 제15조)

- 통신판매업자는 청약을 받은 재화 등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 그 사유를 소비자에게 지체없이 알려야 하고,
 - 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 해야 함

● 공급절차 및 진행 상황을 확인할 수 있는 조치 (법 제15조)

- 통신판매업자는 소비자가 재화 등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 함

● 전자적 대금지급 사실에 대한 통지 및 자료 열람 (법 제8조)

- 전자적 대금지급이 이루어진 경우 전자문서의 송신 등 소비자에게 그 사실을 통보하고, 언제든지 소비자에게 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있도록 하여야 함

5. 청약의 철회 및 계약의 해제

● 법정기간 내 청약철회 (법 제17조)

- 통신판매업자와 재화 등의 구매계약을 체결한 소비자는 계약서면의 교부 일부(재화 등의 공급이 그보다 늦게 이루어진 경우에는 공급이 개시된 날부터) 7일 이내에 청약철회 등을 할 수 있음
- 재화 등의 내용이 표시내용 또는 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 비록 소비자의 귀책사유로 재화 등의 가치감소 등이 있어도 당해 재화 등을 공급 받은 날부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내 가능(동시 적용)

● 청약철회 등의 방해 금지 및 입증책임 (법 제17조, 제21조)

- 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소·전화번호·인터넷 도메인 이름 등을 변경 또는 폐지하면 아니 됨
- 사업자가 청약을 받기 위해 무료전화(080서비스 등)를 이용하는 경우에는 청약철회 등의 분쟁처리에 관한 사항도 무료전화로 할 수 있도록 조치하여야 하며, 청약철회 등과 관련된 통화를 고의적으로 연기, 방치하여서는 아니 됨 (전자상거래소비자보호 지침)
- 공급시기 등과 관련하여 다툼이 있는 경우 통신판매업자가 이를 입증하여야 함

● 대금의 환급 (법 제18조)

- 통신판매업자가 소비자의 청약철회로 재화 등을 반환받은 경우에는 그로부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 함
- 대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 지연이자율(연 20%)을 곱하여 산정한 지연이자(지연배상금)를 지급하여야 함 <'12년 개정>
- 소비자가 신용카드 등으로 대금을 지급한 때에는 지체 없이 당해 결제수단을 제공한 사업자(결제업자)로 하여금 대금의 청구를 정지 또는 취소하도록 요청하고, 이미 대금을 지급받은 경우에는 그 결제업자에게 환급하여야 함

● 반환 배송비의 부담 (법 제18조)

- 소비자의 변심에 의한 청약철회의 경우 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담함
 - 구매시의 배송비를 부담할 자를 당사자 간의 약정에 의하여 정할 수 있고, 사업자는 이를 소비자가 알기 쉽고 명확하게 표시해야 함 (전자상거래소비자 보호 지침)
- 그러나, 재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우의 청약철회 등에 있어서는 재화 등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담하여야 함

● 위약금, 손해배상 등의 청구제한 (법 제18조, 제19조)

- 통신판매업자는 소비자의 변심에 의한 청약철회 등에 대해서는 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없음
- 다만, 소비자에게 책임 있는 사유로 인하여 계약이 해제된 경우에는 소비자에게 손해배상을 청구할 수 있으나, 그 손해배상액은 대금미납의 경우에는 미납 대금에다 미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없음



● 소비자의 청약철회 제한 (법 제17조)

- 거래의 안전을 위해 다음의 경우에는 소비자가 변심을 이유로 통신판매업자의 의사에 반하여 청약철회 등을 할 수 없음
 - ① 소비자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 멸실 또는 훼손된 경우
(다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우를 제외함)
 - ② 소비자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
 - ③ 시간 경과에 따라 재판매가 곤란할 정도로 재화의 가치가 현저히 감소한 경우
 - ④ 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
 - ⑤ 개별 주문 생산되는 재화 등 청약철회시 판매자에게 회복할 수 없는 피해가 예상되어 소비자의 사전 동의를 얻은 경우
- 단, ② ~ ④의 경우 견본품 등을 제공하지 않았거나 ② ~ ④의 사실을 명기하지 않았다면 소비자의 청약철회 등이 가능함

● 불리한 계약 금지 (법 제35조)

- 법 제17조부터 제19조까지 규정을 위반한 약정으로 소비자에게 불리한 계약은 무효

6. 기타 준수사항

● 적립금에 대한 표시 및 보상 (지침 II. 제10호)

- 적립금 제도를 운영하는 경우 이용조건, 이용기간, 소멸조건, 보상기준 등을 게시하여야 함
- 적립금제도 폐지, 업체간 통합 등으로 인하여 소비자가 적립금 등을 사용할 수 없게 되면 당초 보상기준에 따라 보상하도록 하며, 보상기준 등을 고지하지 않은 경우에는 상응하는 현물 또는 현금으로 보상

● 약관개정의 공지 (지침 III. 제4호)

- 이용약관을 개정할 경우 적용일자 및 개정내용, 개정사유 등을 명시하여 그 적용일자로부터 최소한 7일 이전부터 초기화면 또는 초기화면과의 연결화면을 통해 공지하여야 하며
 - 소비자에게 불리하게 계약내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일의 유예기간을 두고 공지하여야 함

IV 금지행위(법 제21조)

● 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음에 해당하는 행위를 하여서는 아니됨

- ① 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 또는 계약의 해지 등을 방해하는 행위
- ② 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷 도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
- ③ 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
- ④ 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화 등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화 등의 공급없이 대금만을 청구하는 행위
- ⑤ 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 모사전송, 컴퓨터 통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
- ⑥ 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위 (다만, 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우, 대금정산을 위해 필요한 경우, 도용방지를 위해 본인 확인에 필요한 경우 등은 예외)
- ⑦ 소비자의 동의를 받지 아니하거나 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위 < 12년 신설 >



분쟁조정(법 제33조)

- 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 이 법 위반 행위와 관련하여 소비자의 피해구제신청이 있는 경우 시정권고 또는 시정조치 등을 하기 전에 소비자피해분쟁조정기구*에 그 조정을 의뢰 할 수 있음

* 소비자분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 자율분쟁조정 위원회

- 소비자피해분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 시정조치를 하지 아니함.



VI 제재규정

1. 행정적 제재

① 시정권고 (법 제31조)

- 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 전상법의 규정에 위반하는 행위를 하거나 전상법의 규정에 의한 의무를 이행하지 아니하는 경우 시정조치를 명하기 전에 시정을 권고할 수 있음
 - 사업자는 시정권고를 받으면 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 해당 권고안을 수락하는지 여부를 알려야 함
 - 시정권고를 받은 사업자가 해당 권고를 수락하게 되면 앞에서 말한 시정조치가 발령된 것과 동일하게 취급됨

② 시정조치 (법 제32조)

- 공정거래위원회는 사업자가 전상법의 규정에 의한 의무를 이행하지 아니하는 경우 해당 사업자에 대하여 그 시정을 위한 조치를 명할 수 있음
 - 시정조치 명령의 내용은 해당 위반행위의 중지, 전자상거래소비자보호법에 따른 의무의 이행, 시정조치를 받은 사실의 공표, 교환, 환급, 분쟁이나 불만처리를 위한 인력·설비 구비 등 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치 등임

③ 영업정지 (법 제32조)

- 공정거래위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우 1년 이내의 기한을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있음. <'12년 개정>
 - 시정조치명령에도 불구하고 위반행위가 반복되는 경우
 - 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우
 - 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우

④ 과징금 부과(법 제34조)

- 공정거래위원회는 법 제32조 제4항에 따른 영업정지가 소비자 등에게 심한 불편을 줄 우려가 있다고 인정하는 경우에는 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 해당 사업자에게 과징금 부과처분을 할 수 있음
<'12년 개정>

- 과징금 부과금액은 다음의 어느 하나에 해당하는 금액을 초과하지 않는 범위에서 정해짐(둘 이상에 해당시 그 중 큰 금액)
 - 해당 위반행위가 매출이나 소비자피해 발생의 직접적인 원인이 아닌 경우에는 해당 위반행위의 발생시점으로부터 그 종료시점까지의 매출액의 10%에 해당하는 금액. 다만, 위반행위가 특정분야에 한정된 경우에는 해당 분야 매출액을 기준으로 함
 - 해당 위반행위가 매출이 일어난 직접적 원인이 된 경우에는 해당 위반행위와 상당인과 관계 있는 매출액 전액
 - 해당 위반행위가 소비자피해에 직접적 원인이 된 경우에는 해당 위반행위로 인해 피해가 발생한 매출액 전액
- 다만, 관련 매출액이 없거나 산정할 수 없는 경우에는 5천만 원을 초과하지 않는 범위에서 정해짐

⑤ 과태료 부과(법 제45조)

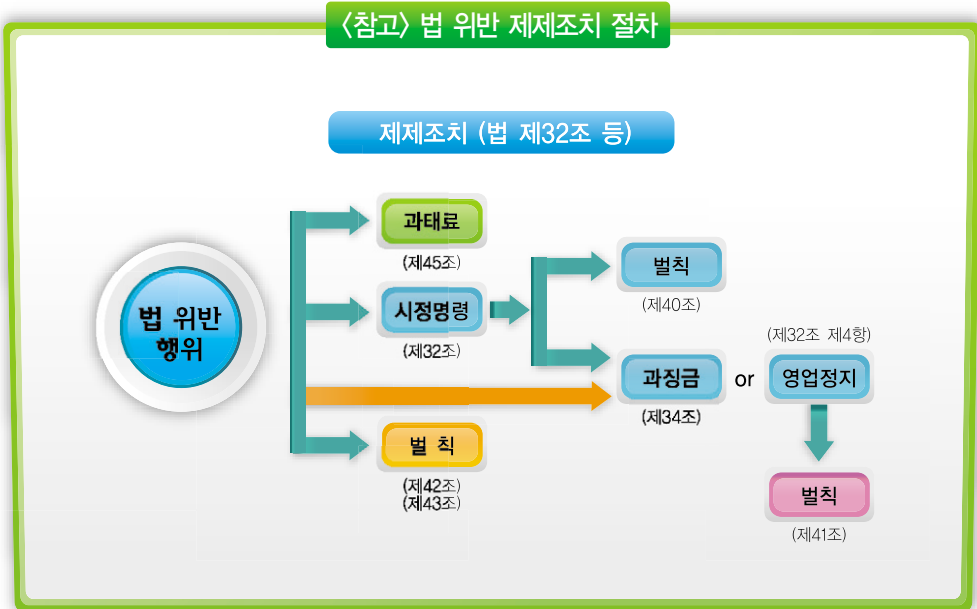
- 1천만 원 이하의 과태료

- 제21조 제1항 제1호부터 제5호까지의 금지행위를 한 자
- 결제수단의 발행자로서 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니한 자나 거짓자료를 제출하고 피해보상보험계약 등을 체결한 자
- 선지급식 통신판매업자로서 제24조 제2항을 위반하거나 거짓자료를 제출해 피해보상보험계약 등을 체결한 자
- 공정거래법 제50조 제1항 제1호에 따른 출석처분을 받은 당사자 중 정당한 사유없이 두 번 이상 응하지 아니한 자로서 이 법을 위반한 자
- 공정거래법 제50조 제1항 제3호 또는 제3항에 따른 보고를 하지 않거나 필요한 자료나 물건의 제출을 하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓으로 자료나 물건을 제출한 자
- 공정거래법 제50조 제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자

● 500만 원 이하의 과태료

- 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 아니한 자
- 사업자의 신원정보를 표시하지 아니한 자
- 변경신고, 휴·폐업 및 영업재개 신고를 하지 아니한 자
- 법 제13조 제2항에 따라 상품 정보와 거래조건 등을 표시·광고·고지하지 않거나 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자
- 미성년자와의 계약시 재화 등의 거래에 관한 계약을 취소할 수 있다는 내용을 거래 상대방인 미성년자에게 고지하지 아니한 자 <'12년 신설>

<참고> 법 위반 제재조치 절차



2. 형사벌

① 3년 이하의 징역 또는 1억 원 이하의 벌금 (법 제40조)

- 시정조치명령에 따르지 아니한 자

② 2년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금 (법 제41조)

- 영업정지 명령을 위반하여 영업을 한 자

③ 3천만 원 이하의 벌금 (법 제42조)

- 통신판매업 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자
- 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니하였음에도 소비자피해 보상보험계약 등을 체결한 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작하거나 사용한 자

④ 1천만 원 이하의 벌금 (법 제43조)

- 통신판매업자가 표시·광고를 함에 있어서 사업자의 신원정보에 관하여 거짓 정보를 제공한 자
- 통신판매업자가 표시·광고 또는 고지하고 계약내용에 관한 서면을 교부함에 있어서 거래조건에 관하여 거짓의 정보를 제공한 자

⑤ 양벌규정 (법 제44조)

- 법인의 대표자, 법인 또는 개인의 대리인·사용인 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관해 벌칙의 위반행위를 한 때에는 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에 대하여도 각 해당 조문의 벌금형을 부과

VII 심결사례

1. 신원정보 미제공

● 행위사실

- 자신이 운영하는 사이버몰의 초기화면에 대표자 성명, 전자우편주소, 사업자 등록번호 미표시
- 청약을 받을 목적으로 사이버몰을 통해 표시, 광고를 하면서 통신판매업 신고번호 미표시

● 위법성 판단

- 사이버몰 초기화면에 대표자 성명 등 신원정보를 표시하지 않은 행위는 **법 제10조 제1항**에 위반
- 청약을 받을 목적으로 광고를 하면서 통신판매업 신고번호를 기재하지 않은 행위는 **법 제13조 제1항**에 위반

● 처분결과

- 시정명령 및 과태료 100만 원

2. 거래조건 기재 계약서면 미교부

● 행위사실

- 사이버몰을 통해 온라인강좌, 교재, 학습기기 등을 판매하면서, 구매 계약을 체결한 소비자에게 재화 등의 공급 방법 및 시기, 청약철회 및 계약해제의 기한·행사방법 등이 누락된 계약서를 교부함

● 위법성 판단

- 통신판매업자는 소비자에게 법 제13조 제2항 각 호의 사항이 기재된 계약서를 교부하여야 함에도 기재사항의 일부가 누락된 전자문서를 교부한 바, 이는 불완전계약서 교부행위로서 **법 제13조 제2항**에 위반

● 처분결과

- 시정명령 및 과태료 100만 원

3. 공급곤란 사실의 미통지

● 행위사실

- 일정기간 동안 자신이 운영하는 사이버몰을 통하여 재화의 배송기간을 3주 이내로 고지하였으나, 소비자 6인이 청약한 미국 프로야구용 모자, 의류 등을 소비자에게 고지한 공급기간인 3주 이내에 공급할 수 없음을 알았음에도 이를 소비자에게 알리지 아니함

● 위법성 판단

- 재화 등의 공급이 지연될 경우 소비자에게 지연사실을 통지한다고 하였으나 소비자들에게 지연사실을 통지한 자료를 제출하지 못하고 있는 점, 소비자가 청약 후 6주~14주가 경과한 후에 공급이 지연되자 대금반환을 요청한 점 등 청약한 재화 등의 공급곤란 사실을 알리지 않아 **법 제15조 제2항**에 위반

● 처분결과

- 시정명령

4. 청약철회 후 대금 미지급

● 행위사실

- 일정기간 동안 소비자와 통신판매를 통해 청소대행서비스 계약을 체결한 후, 계약 미이행 등을 사유로 청약을 철회한 소비자에게 대금환급을 요구 받은 날부터 3영업일이 경과하도록 대금을 환급하지 않음

● 위법성 판단

- 소비자로부터 청약철회를 받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급 받은 청소대행서비스 대금과 이에 대한 지연이자(연 24%)를 지급하지 않은 행위는 **법 제18조 제2항**에 위반

● 처분결과

- 시정명령

5. 청약철회 취소수수료 부과

● 행위사실

- 일정기간 동안 자신의 티켓예매 사이버몰에서 연극, 뮤지컬 등 공연 티켓을 통신판매하면서 소비자가 예매 후 7일 이내에 예매취소하는 경우에도 티켓 금액의 10%의 취소수수료를 부과한다고 고지하고 실제로 부과하였음

● 위법성 판단

- 법이 정한 청약철회 기간 내의 청약철회에 대하여 10% 취소수수료 부과 고지행위는 위약금 또는 손해배상 청구고지를 통한 청약철회 방해행위로 **법 제21조 제1항 제1호**에 위반(경고)되며, 이에 따라 실제로 취소수수료를 부과한 행위는 **법 제18조 제9항**에 위반(시정명령)

● 처분결과

- **시정명령 및 경고**

6. 허위, 과장사실을 알리거나 기만적인 방법으로 거래 유인

● 행위사실

- 직원들로 하여금 상품을 구매한 소비자인 것처럼 허위의 구매후기 또는 상품 평가를 작성·게시하도록 하고, 상품안내 페이지에 판매량을 표시 하면서 실제 판매량이 아닌 임의의 과장된 수를 표시하는 등 판매량을 과장함

● 위법성 판단

- 허위의 구매후기를 작성한 행위는 ‘허위 또는 과장된 사실을 알려 소비자를 유인 또는 거래하는 행위’에 해당하고, 판매량을 과장하여 표시한 행위는 ‘기만적인 방법으로 소비자를 유인 또는 거래하는 행위’에 해당하는 행위로 **법 제21조 제1항 제1호**에 위반

● 처분결과

- **시정명령 및 시정명령 사실에 대한 공표, 과태료 500만 원**

7. 청약철회 등의 방해행위

● 행위사실

- 교환/반품/환불 안내란에 “교환/반품/환불을 원하실 경우 상품 도착 3일 안에 게시판으로 교환 및 환불의사를 밝혀 주시고 배송된 날로부터 7일 안에 제품이 반송되어야 처리를 받으실 수 있습니다.”라고 표시

● 위법성 판단

- 법 제17조에 따라 소비자는 계약내용에 관한 서면을 교부받은 날부터 7일 이내 청약철회를 할 수 있음에도 불구하고 허위사실을 알려 소비자의 청약철회 등을 방해하여 **법 제21조 제1항 제1호**에 위반

● 처분결과

- 시정명령 및 시정명령 사실에 대한 공표, 과태료 500만 원





튼튼한 기업, 활기찬 시장, 행복한 소비자



튼튼한 기업, 활기찬 시장, 행복한 소비자



www.ftc.go.kr