

제5편 방문판매법

- 특수상거래 : 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매, 계속거래, 사업권유거래 / 전자상거래, 통신판매 (전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률)

제1장 총설

제1절 특수판매

- 소비자의 수요의 다양화 / 교통·통신수단의 발달에 따른 특수한 판매방식 등장
- 소비자가 충분히 생각할 여유가 없고, 판매자보다 해당 상품에 대한 정보·지식이 적기 때문에 판매자의 주도하에 대화가 진행되며, 이러한 과정에서 판매자의 강압적이거나 허위·과장된 설명으로 인한 피해 발생
- 상거래가 문화가 성숙되지 않은 환경에서, 판매업자의 영세성과 기업윤리의식의 미비
-> 혈연 등의 관계를 이용하여 소비자 피해 발생
-> 1991년 방문판매 등에 관한 법률 제정

제2절 용어의 정의(§2)

1. 방문판매

- 판매업자가 방문의 방법으로 영업소 이외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하여 재화 등을 판매하는 것.
- 방문판매자란 방문판매업자(방문판매를 업으로 하기 위하여 방문판매조직을 개설·관리·운영하는 자)와 방문판매원(방문판매업자를 대신하여 방문판매업을 수행하는 자)을 말한다.
- 방문판매의 형태 : 직접방문판매(직장 내 식당·복도 등에 상품을 진열하여 판매) / 노상판매(노상진열대 또는 자동차 판매, 아파트 등 순회 상점 판매) / 파티세일(전시장 등을 3개월 미만으로 임차하여 판매하는 경우)

2. 전화권유판매

- 전화를 이용하여 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하는 등의 방법으로 재화를 판매하는 것.
- 전화권유판매자란 전화권유판매업자(전화권유판매를 업으로 하기 위하여 전화권유판매조직을 개설·관리·운영하는 자)와 전화권유판매원(전화권유판매업자를 대신하여 전화권유판매업무를 수행하는 자)를 말한다.
- cf) 전화로 상품을 소개·광고하는데 그치고, 실제 계약은 추후에 이루어진다면 일반판매 내지는 통신판매에 해당.

3. 다단계판매

- 판매업자가 특정인에게 그가 공급하는 재화 등을 소비자에게 판매할 것과 그 소비자의 전부 또는 일부를 당해 특정인에게 하위판매원으로 가입하도록 하여 그 하위판매원이 당해 특정인과 같은 활동을 하면 일정한 이익(소매이익과 후원수당)을 얻을 수 있다고 권유하여, 판매원의 가입이 단계적(적어도 3단계 이상)으로 이루어지는 다단계판매조직을 통하여 재화 등을 판매하는 것.

- 다단계판매자란 다단계업자(다단계판매를 업으로 하기 위하여 다단계판매조직을 개설·관리·운영하는 자)와 다단계판매원(다단계판매조직에 판매원으로 가입한 자)를 말한다.

- 후원수당이란 판매수당·알선수수료·장려금·후원금 등 명칭 및 지급형태를 불문하고, 다단계판매업자가 다단계판매원에게 속하는 하위판매원들에 대한 조직관리 및 교육훈련 실적 또는 다단계판매원 자신의 재화 등의 판매실적이거나 그 다단계판매원에게 속하는 하위판매원들의 재화 등의 판매실적과 관련하여 다단계판매원에게 지급하는 경제적 이익

-> 경제적 이익이 판매실적보다 판매원의 신규가입에 의존하는 경우를 '피라미드'라고 한다.

4. 계속거래

- 1개월 이상 계속하여 재화 등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 경우.

예) 잡지구독, 스포츠센터 이용권 등 대부분의 회원제 거래

5. 사업권유거래

- 사업자가 소득기회를 알선·제공하는 방법으로 거래상대방을 유인하여 재화 등을 구입하게 하는 거래.

예) 온라인 쇼핑몰을 개설하여 주는 대신 컴퓨터를 판매 / 번역업무를 맡기면서 번역 관련 서적이거나 저작물 등을 판매

제3절 적용제외(§3)

- 사업자가 상행위를 목적으로 재화를 구입하는 거래

- 재화의 성질상 법의 적용이 적당하지 않은 경우 : ①보험계약의 체결, ②개인이 독립된 자격으로 공급하는 재화의 거래로서 가공되지 않은 농·수·축·임산물, ③ 방문판매자가 직접 생산한 재화.

제4절 다른 법률과의 관계(§4)

- 방문판매법과 다른 법률의 적용이 경합하는 경우에는 이 법을 우선 적용하되, 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법을 적용한다.

제2장 방문판매 및 전화권유판매

제1절 기능과 문제점

- 판매자 : 영업소 설치 등의 비용 절감
 - 소비자 : 시장조사·정보수집에 필요한 시간과 비용 절감
- => 정보와 교섭력의 차이 : 계약 내용의 현저한 불리, 불만처리의 지연, 상품의 상이함.

제2절 방문판매업자 등의 신고

1. 신고

- 판매업자는 상호·주소·전화번호·전자우편번호 (법인인 경우 대표자 / 회사의 경우 자산, 부채 및 자본금) 등을 공정거래위원회 또는 시장·군수·구청장에게 신고(\$5 ①). 다만 방문판매원이나 전화권유판매원을 두지 않는 경우에는 신고의무 없음(\$5 ① 단서)
 - 신고사항의 변경, 영업의 휴지 또는 폐지, 영업재개의 경우도 신고(\$5 ② ③)
 - 공정거래위원회는 정보 공개 가능 / 사전에 공개내용 통지·수정기회 제공(\$5 ④)
- > 미신고/허위신고 : 형사처벌(\$55)

2. 방문판매원 등의 명부 비치

- 방문판매 / 전화권유판매 방식의 특수성(예고없는 접근)에 따른 소비자 보호
- 방문판매원 또는 전화권유판매원 명부 작성 및 사업장 비치(\$6 ①)
- 소비자피해의 방지 또는 구제를 위하여 필요한 경우 소비자로 하여금 방문판매원 등의 신분을 확인할 수 있도록 해야 함(\$6 ②)
- 방문판매자 등이 상품을 판매하고자 할 때 사전 고지(\$6 ③) -> 허위명시에 대한 형사처벌(\$56 제1호)

3. 계약체결전 정보제공과 계약체결시 계약서의 교부

- 방문판매자 등에게 계약을 체결하기 전에 성명·상호·주소, 재화의 종류, 가격지급방법, 청약의 철회방법, 환불조건과 절차 등을 소비자에게 설명하고, 계약서를 교부(\$7 ① ②)
- > (§7 내지 §10) 위반한 약정으로 소비자에게 불리한 내용은 무효(\$45)
- 미성년자 : 법정대리인 동의 -> 동의를 못얻는 경우 미성년자 본인 및 법정대리인이 계약을 취소할 수 있다는 내용 고지(\$7 ③)
- 전화권유판매 : 소비자의 동의를 얻어 모사전송 또는 전자문서로 계약서 같음.
- > §7 - §10 : 소비자에게 불리한 약정 무효(\$45) / 허위계약서교부 형사처벌(\$56 제2호)

제3절 규제내용

1. 청약의 철회

(1) 청약철회의 의미

- 소비자가 계약을 체결한 후에도 진정한 구입의 의사와 필요성을 재고하여 일정기간 내에 그 의사를 철회할 수 있는 권리. (재고기간 / 냉각기간 /cooling off : ‘청약’의 철회가 아니라 ‘계약’의 해소)

- 인정이유 : ①소비자의 충동구매 ②판매전문가의 적극적인 판매공세 -> 자기결정권 보장.

(2) 청약철회의 행사기간 및 방법

- 매수인은 ‘계약서를 교부받은 날’로부터 14일 (§8 ①).

① 계약서를 교부받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 ‘재화 등을 공급받거나 공급이 개시된 날’

② 계약서를 교부받지 않은 경우 / 방문판매업자 등의 주소 등이 기재되어 있지 않은 계약서를 교부받은 경우 / 방문판매업자 등의 주소변경 등의 사유로 앞의 기간 내에 청약의 철회를 할 수 없었던 경우 -> ‘주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날 등 철회권을 행사할 수 있는 날’

- 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 재화 등을 공급받은 날로부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내 (§8 ③).

- 행사방법 : 청약철회 등의 의사표시가 기재된 서면 발송 -> 발송한 날 효력 발생 (§8 ④)

cf) 할부거래법과 달리 반드시 서면에 의할 필요는 없음.

(3) 청약철회의 제한 (§8 ②).

① 소비자의 책임 있는 사유로 인한 재화의 멸실. 다만 재화의 내용을 확인하기 위한 포장의 훼손은 제외.

② 재화의 사용으로 인한 가치의 현저한 감소

③ 시간의 경과에 따라 재판매가 곤란할 정도의 가치의 현저한 감소

④ 복제가 가능한 재화의 포장을 훼손한 경우

⑤ 시행령이 정한 사유 : 주문 생산한 재화로서 철회권을 인정할 경우 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 고지하고 소비자의 동의를 받은 경우.

-> 방문판매원 등의 명부비치 조치를 취하지 아니한 때에는 2호 내지 4호에 해당하는 경우에도 청약철회를 할 수 있음 (§8 ② 단서)

-> 2호 내지 4호의 경우 포장 등에 명기하거나 사용상품을 제공하는 방법의 조치 (§8 ⑥)

- 재화 등의 훼손에 대하여 소비자의 책임 여부, 계약이 체결된 사실 및 시기, 재화 등의 공급사실 및 그 시기 또는 계약서의 교부사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우 방문판매업자 등에게 입증책임 부담 (§8 ⑤)

(4) 청약철회의 효과

- 소비자 : 재화 등의 반환(§9 ①) -> 반환 비용은 방문판매업자 등이 부담하며, 청약철회 등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구 할 수 없다(§9 ⑨)
- 방문판매업자 등 : 재화 등을 반환받은 날부터 3영업일 이내 대금 환급 -> 지연시 연 24%의 지연배상금 지급(§9 ②)
- 신용카드 결제업자 : 방문판매업자들은 대금의 청구를 정지 또는 취소 요청 -> 이미 지급받은 경우 지체없이 결제업자에게 환급 및 소비자에게 통지(§9 ③) -> 결제업자는 지체없이 소비자에게 환급조치(§9 ④)
- 방문판매업자 등이 정당한 사유없이 결제업자에게 환급하지 않는 경우 소비자는 결제업자에 대하여 다른 채무와 상계할 것을 요청(§9 ⑥) -> 결제업자가 정당한 사유없이 상계를 게을리한 경우 소비자는 대금결제 거부가능 -> 이를 이유로 신용불량자 처리 불가(§9 ⑦)
- 방문판매업자 등은 소비자가 일부 사용한 경우 소비자가 얻은 이익 또는 공급 비용에 상당하는 금액을 소비자에게 청구 가능(§9 ⑧)
- 방문판매자, 대금지급을 받은 자, 계약체결자 등이 동일인이 아닌 경우 대금반환과 관련하여 연대책임 부담(§9 ⑩)

2. 손해배상청구금액의 제한

- 소비자에게 책임있는 사유로 인하여 계약이 해제된 경우 방문판매업자 등은 통상 사용료 또는 판매가격에 상당하는 금액에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없도록 제한(§10 ①).

3. 금지 행위(§11)

- ① 계약의 체결을 강요하거나 청약철회 또는 계약해지를 방해할 목적으로 소비자에게 위력을 가하는 경우
- ② 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인·거래하거나 청약철회 또는 계약해지를 방해하는 행위
- ③ 방문판매원 등이 되기 위한 조건 또는 방문판매원 등의 자격을 유지하기 위한 조건으로서 일정 수준 이상(2만원)의 비용 등을 징수하거나 재화 등을 구매하게 하는 등의 의무를 부과하는 행위
- ④ 다른 방문판매원 등을 모집하도록 의무를 지게 하는 행위
- ⑤ 청약철회 등이나 계약의 해지를 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위
- ⑥ 소비자의 청약이 없는데도 일방적으로 재화 등을 공급하고 재화 등의 대금을 청구하는 행위
- ⑦ 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전

화·팩스·컴퓨터통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위

⑧ 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하거나 제3자에게 제공하는 행위

-> 시정조치(§42)

-> 형사처벌 : §54 ① 1호 / §55 제2호 / §56 제3호, 과태료(§58 ① 2호)

4. 휴업기간 중의 업무처리

- 방문판매자 등은 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 청약철회 등의 업무와 그에 따른 업무 계속 의무(§12 ①)