

제6편 전자상거래에 있어서의 소비자보호

1. 개념정의

(1) 전자상거래

- 재화 또는 용역의 거래에 있어서 그 전부 또는 일부가 전자문서에 의하여 처리되는 방법으로 상행위를 하는 것(§2 제1호).

① 주문, 결제, 이행단계 중 하나의 단계에서 전자문서가 활용될 경우 전자상거래가 성립.

② 인터넷 등 전자적 통신수단을 통해 계약이 체결되는 상거래뿐만 아니라, 전자 결제나 자판기에서의 전자적 신호를 이용한 상품거래, 전자문서를 이용한 각종 표시 광고나 통지행위 등이 포함됨.

* 전자문서 : 컴퓨터 등 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성, 송·수신 또는 저장된 정보.

(2) 통신판매

- 전기통신(전화 등)이나 우편 등 비대면의 방법으로 상품 등의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 등을 판매하는 행위(§2 제2호).

① 비대면 통신 방식의 상품정보 제공 및 청약 과 승낙에 의해 거래가 성립

② 통신판매의 경우에만 청약철회권 인정

* 통신판매에 해당되는 경우 : 인터넷쇼핑, TV홈쇼핑, 카탈로그 쇼핑, 성인사이트, 인터넷 어학원, 인터넷게임 등

* 통신판매에 해당되지 않는 경우 : 인터넷 또는 진단지를 통한 백화점 광고, 인터넷을 통한 중고차 광고에 의한 대면계약, 대면계약 체결 후 인터넷으로 학원을 수강하는 경우 등

(3) 전자상거래 및 통신판매간의 관계

- 인터넷쇼핑은 전자상거래인 동시에 통신판매에 해당되나, TV홈쇼핑이나 카탈로그 쇼핑 등은 엄격히 말해 통신판매이지만 전자상거래는 아님.

- 대금의 전자적 결제나 인터넷을 통한 용역의 수행 등은 전자적 거래에는 해당되지만 통신판매는 아님.

* 전자상거래라고 할 때 보통 인터넷쇼핑을 말하는 경우가 대부분이며, 경우에 따라서는 통신판매를 포함하여 보다 넓은 개념으로 사용되는 경우도 있음.

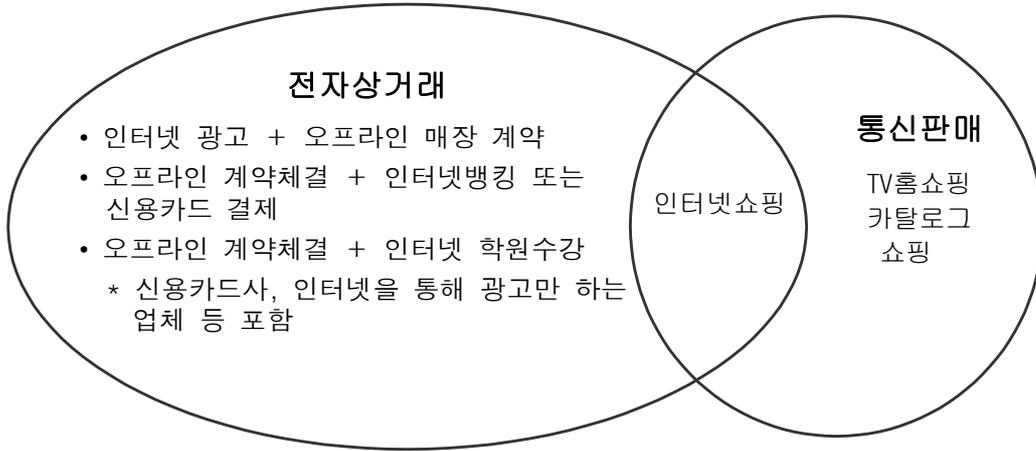
2. 전자상거래 등의 문제점

=> 전자상거래 등은 비대면·비접촉·원격거래에 따른 기대와 다른 실물의 제공으로 야기된 분쟁.

=> 전자문서 사용·기록의 조작문제

=> 대금결제 후 지연배송의 문제

=> 개인정보의 유출에 따른 문제



3. 거래주체별

가. 사업자(전자상거래사업자 및 통신판매자)

- 통신판매업자란 통신판매를 업으로 하는 자 또는 통신판매를 업으로 하는 자와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자

예) A신용카드사가 통신판매업자인 B여행사를 위하여 A신용카드사 자신의 명의로 발행되는 카탈로그를 이용하여 B여행사의 여행상품에 대한 판매의 정보를 제공하고 소비자로부터 동 여행상품에 대한 청약을 비대면으로 접수하여 판매하는 경우

나. 소비자

- 소비자란 사업자가 제공하는 재화 등을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자를 말함(\$2 제5호).

- 다만 사업자라 하더라도 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우로서, 다음과 같은 경우에는 소비자로 본다(\$3 제1항 단서).

○ 재화 등을 원재료(중간재) 및 자본재로 사용하는 경우를 제외한 재화 등을 최종적으로 사용하거나 이용하는 경우

○ 재화 등을 농업, 축산업, 어업활동을 위하여 구입하는 경우

* 사업자이지만 소비자로 볼 수 있는 경우 예시 : 음식점이 일반 소비자들이 이용하는 인

터넷쇼핑몰에서 냉장고를 구매하는 경우 등

다. 통신판매중개자

- 사이버몰의 이용을 허락하거나 광고수단을 제공하는 등의 방법으로 거래당사자간의 통신판매를 알선하는 행위를 하는 사업자

예1) 옥션, G마켓 등 오픈마켓, 가격비교사이트 등

예2) 신용카드사가 자신의 명의로 발행되는 우편물에 여행상품에 대한 판매의 정보를 제공하지만 청약의 접수 및 판매는 여행사가 하는 경우 등.

라. 소셜커머스의 법적 지위

- 소셜커머스란 소셜 미디어와 온라인 미디어를 활용하는 전자상거래의 일종.

- 2008년 Groupon 설립 이후 공동구매형 소셜커머스가 대세 : 공동구매 사이트가 소셜네트워크와 결합한 형태.

=> 소셜커머스는 사업자는 다른 사업자와 소비자간 통신판매를 알선하는 것이 아니라 쿠폰을 판매하는 자이기 때문에 통신판매중개자가 아닌 통신판매업자에 해당.

- 이 문제는 소비자의 청약철회권(§17)의 인정 여부에 관하여 의미가 있음.