

알기쉬운 전자상거래 등에서의

# 소비자보호에 관한 법률



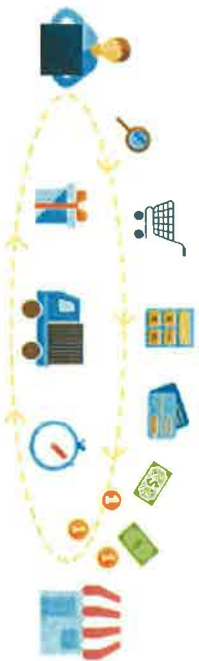
# I 전자상거래법이란?

🌐 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」이란?

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 「전자상거래법」)은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정하여 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 제고하기 위해 제정된 법률입니다.  
(2002.3.30. 제정, 2002.7.1. 시행)

🌐 전자상거래법이 제정된 배경

- 전자상거래는 비대면·원격거래라는 특성상 필요한 정보의 제공에 제한이 있기 때문에 분쟁이 빈발하였습니다.
- 전자상거래는 전자문서 등의 조작 가능성 등으로 인해 책임소재를 가려내기 어려운 부분이 있었습니다.
- 전자상거래는 미리 대금결제기 이루어진 다음 재화가 인도되는 경우(이하 '선지급식 통신판매')가 대부분이어서 지연배송, 계약 내용과 다른 재화의 배송 등 사고발생 우려가 컸습니다.



🌐 전자상거래법과 관련 법률

● 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

연혁	주요 내용
· 2002. 3. 30. 제정	· 통신판매업 신고
· 2013. 5. 28. 일부개정	· 구매안전서비스제도 · 장야학회 등 소비자 보호

● 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

연혁	주요 내용
· 1996. 5. 12. 「정보통신망이용 촉진등에관한법률」 제정	· 정보통신망 이용촉진 및 개인정보 보호
· 2001. 1. 16. 제정 변경	

● 「전자문서 및 전자거래 기본법」

연혁	주요 내용
· 1999. 2. 8. 「전자거래기본법」 제정	· 전자문서·전자거래 이용 촉진
· 2012. 6. 1. 제정 변경	· 전자문서·전자거래분쟁조정 위원회의 설치

## II 주요 용어 안내

### 🌐 '전자상거래' 란?

- 전자거래의 방법으로 상행위를 하는 것을 말합니다. (전자상거래법 제2조 제4호)

： 전자거래란, 재화나 용역을 거래할 때 그 전부 또는 일부가 전자문서에 의하여 처리되는 거래를 말합니다. (전자문서 및 전자거래 기본법 제2조 제5호)

： 전자문서란, 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성, 송·수신 또는 저장된 정보를 말합니다. (전자문서 및 전자거래 기본법 제2조 제6호)

☞ 즉, 주문·결제·이행 가운데 어느 하나의 단계에서 전자문서에 의하는 경우에는 전자상거래에 해당합니다.

### 🌐 '통신판매' 란?

- 통신판매란, 인터넷, TV, 카탈로그, 우편 등 비대면(非對面)의 방법으로 재화나 용역의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약응답을 받아 재화나 용역을 판매하는 것을 말합니다. (전자상거래법 제2조 제2호)

☞ 인터넷 쇼핑, TV홈쇼핑, 카탈로그 쇼핑, 인터넷 강의, 인터넷 게임 등

### 🌐 '통신판매중개' 란?

- 통신판매중개란, 사이버몰의 이용을 허락하거나 자기의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 광고수단에 자기 이름을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 것을 말합니다. (전자상거래법 제2조 제4호, 동 시행규칙 제3조)

： 사이버몰이란, 컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화나 용역을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말합니다.

☞ 오픈마켓, 가격비교사이트, 게임중개물 등

### 🌐 '상대금식 통신판매' 란?

- 상대금식 통신판매란, 소비자가 재화 등을 공급받기 전에 미리 재화 등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매를 말합니다. (전자상거래법 제2조 제4호)

### 🌐 '구매안전 서비스' 란?

- 구매안전 서비스란, 전자상거래 또는 통신판매에서 상품은 받지 못하고 대금만 폐이는 사기성 거래 등으로부터 소비자의 구매안전을 보장하기 위한 제도를 말합니다. (전자상거래법 제24조)

● 이에 따라 선지급식 통신판매업자는 소비자가 결제대금예치금을 이용하도록 하거나 소비자를 피보험자로 하는 소비자피해 보상보험계약 등\*\*을 체결하여야 합니다.  
(전자상거래법 제24조)

- ① 「보험업법」에 따른 보험계약  
 ② 「금융위원회의 설치 등에 따른 법률」 제38조에 따른 기관과의 채무지급보증계약\*\*\*  
 ③ 전자상거래법 제24조 제10항에 따라 설립된 공제조합과의 공제조합

\* 결제대금예치제(에스크로, Escrow)란, 금융기관 등 공신력 있는 재정이 소비자의 결제대금을 예치하고 있다가 상품배송이 완료되면 대금을 통신판매업자에게 지급하는 거래 안전장치를 말합니다.  
(신한은행 · 한국사이버결제 · LG유플러스 · 올넷 · 이니시스 · 이저스 호성 · 케이에스넷 등 제공)

\*\* 소비자피해 보상보험계약은, 인터넷쇼핑몰에서의 상품결제 시점에 소비자에게 통신판매업자가 서울보증보험과 체결한 소비자피해보상 보험의 보험증서를 발급하여 인터넷쇼핑몰과의 거래에서 발생할 수 있는 소비자피해를 보상하는 것을 내용으로 합니다.  
(서울보증보험 제공)

\*\*\* 채무지급보증계약은, 통신판매업자가 거래과정에서 소비자에게 지급할 채무를 금융기관이 보증해 주는 거래 안전장치를 말합니다.  
(시중은행 제공)

※ 적용 제외  
 : ① 신용카드로 대금을 지급하는 거래  
 ② 정보통신망으로 전송되거나 재치가 배송을 확인할 수 없는 거래 (가인, 인터넷 강의 등)  
 ③ 일정 기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 거래

● 선불결제수단\* 발행자는 소비자피해보상보험 등을 체결하여야 합니다.  
 \* 선불결제수단'이란, 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로 상품을 구입하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단을 말합니다.  
(전자화폐 · 전자상품권 · 선불카드 · 사이버머니 등)

● 통신판매업자는 「구매안전서비스에 대한 통신판매업자의 표시·광고 또는 고지에 관한 고시」에 따라 온라인 쇼핑을 초기화면 및 소비자가 결제수단을 선택하는 화면에 구매 안전서비스 가입시설 등을 표시하여야 합니다.







### III 사업자의 사항별 준수사항 01 통신판매업 신고 관련 준수사항

#### 🌐 누가 신고하나요?

통신판매업자는 통신판매업 신고를 하여야 합니다.

다만 최근 6개월 동안 거래횟수가 10회 미만이거나 매출액 600만원 미만인 사업자는 제외됩니다.

**\*통신판매업 신고 면제 기준에 대한 고시**

**Q** 같은 통신판매업자가 별도로 소평들을 운영하려면 새로 통신판매업 신고를 하여야 하나요?  
**A** 이 경우에는 신규 신고가 아니라 '인터넷도메인'을 추가하는 변경 신고를 하시면 됩니다.

#### 🌐 어디에 신고하나요?

주된 사업장 소재지를 관할하는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고합니다. 이때 신고를 받은 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 신고증을 교부합니다.

또한 민원24 (<http://www.minwon.go.kr>)에서 공인인증서 등을 이용하여 전자문서로 제출할 수도 있습니다.

#### 🌐 어떤 사항을 신고하나요?

##### ● 신고사항

- 상호·주소·전화번호
- 대표자의 성명·주민등록번호
- 사업자등록번호·법인등록번호(법인인 경우)
- 전자우편주소·인터넷도메인 이름·호스트서버 소재지
- 참고사항(판매방식·취급품목 등)

##### ● 구매서류

사업자등록증 사본, 법인등기부 등본(법인)

담당공무원이 행정정보의 공동이용을 통하여 사업자등록증과 법인등기부 등본의 내용을 확인하는 데에 통신판매업자가 동의하면 따로 제출하지 않아도 됩니다.

##### ● 구매전자서비스 가입 증명서류(전자금융식 통신판매업자)

: 전자상거래법 제24조 제3항 각 호의 하나에 해당하는 경우에는 소명자료를 제출하여야 합니다.

#### 🌐 전자금융식 통신판매업자는 구매전자서비스에 가입하여야 합니다.

#### 🌐 신고한 정보는 공개됩니다.

공정거래위원회는 전국 특별자치도·시·군·구청에 신고된 통신판매업자의 신고현황을 공정거래위원회 소비자홈페이지 ([www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))에 공개합니다.

🌐 신기가 제한되는 경우는 다음과 같습니다.

: 전자상거래법에서는 별도로 업종·업태 등에 대한 제한을 두고 있지 않습니다. 다만, 개별법령에서 사이버몰 등을 통한 판매가 금지·제한되는 대상을 정하고 이를 위반할 경우 처벌되므로 해당 법령을 확인하여야 합니다.

구분	대상	비고
판매 금지	담배 (담배사업법 제12조 제4항) 마약류 (마약류 관리에 관한 법률 제28조 제3항) 의약품 (약사법 제44조 및 제50조 제1항) 도수 있는 안경, 콘택트렌즈 (의료기사 등에 관한 법률 제12조 제5항) 안전인증표시 없는 전기용품 또는 공산품 (전기용품안전관리법 제7조, 품질경영 및 공산품안전관리법 제17조 제1항, 제22조 제2항, 제28조) 음란물 (정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조 제1항) 상표권 침해 물품 (상표법 제65조) 저작권 침해 물품 (저작권법 제123조) 주류 (주류의 통신판매에 관한 명령위임 고시) 총포·도검·화약류·분사기·전자총격기·석궁 (총포·도검·화약류 등 단속법 제6조) 유해화학물질 (유해화학물질 관리법 제20조 및 제34조) 건강기능식품 (건강기능식품에 관한 법률 제6조) 의료기기 (의료기기법 제17조 제1항) 청소년유해매체물, 청소년유해약물, 청소년유해물건 (청소년보호법 제16조, 제28조)	전자상거래 또는 통신판매에 의한 판매 금지 관계법령상 판매금지 승인 대상 허가 대상 허가 대상 신고 대상 신고 대상 청소년에게 판매 금지

02 계약체결 관련 준수사항

🌐 사이버몰 운영자는 '사업자의 신원 등에 관한 정보'를 표시하여야 합니다. (전자상거래법 제102조)

- 사이버몰 운영자는 사업자의 신원 등을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 사이버몰 초기화면에 표시하여야 합니다.

- 상호 및 대표자 성명
- 영업소가 있는 곳의 주소
- (소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소 포함)
- 전화번호·전자우편주소
- 사업자등록번호
- 사이버몰 이용약관
- 호스팅서비스 제공자의 상호
- 공정거래위원회 사업자정보 공개페이지 링크

🌐 통신판매업자는 신원에 관한 정보를 제공하여야 합니다.

(전자상거래법 제83조 제1항)

- 통신판매업자가 청약을 받을 목적으로 표시·광고하는 경우 그 표시·광고에 다음 사항을 포함하여야 합니다.

- 상호 및 대표자 성명
- 주소·전화번호·전자우편주소
- 통신판매업 신고번호 및 신고를 확인할 수 있는 사항

● 통신판매업자는 거래조건에 관한 정보를 제공하여야 합니다.  
(전자상거래법 제33조 제2항)

● 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 거래조건을 정확히 이해하고  
실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 사항을 적절한 방법으로 표시·광고  
또는 고지하여야 합니다:

- 재화 등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
- 재화 등의 명칭·종류 및 내용
- 재화 등의 정보에 관한 사항
- 재화 등의 가격과 그 지급방법 및 지급시기
- 재화 등의 공급방법 및 공급시기
- 청약철회 및 계약해제의 기한·행시방법·효과
- 재화 등의 교환·반품·보증과 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금  
지급의 조건 및 절차
- 소비자피해보상처리, 불만 처리 및 분쟁 처리에 관한 사항
- 약관 및 구매인전서비스 등

● 통신판매업자는 상품 등의 정보를 제공하여야 합니다.

● [전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시  
(이하 '상품정보제공고시')에 따라 통신판매업자는 재화 등의 정보 및 거래  
조건에 관한 정보(이하 '상품 등의 정보')를 제공하여야 합니다.

● 구매빈도가 높은 재화 등(총 38개 항목에 대하여 구매 결정에 필수적인  
정보를 사전에 제공하도록 의무화하였습니다).

● 판매하려는 재화 등이 상품정보제공고시에 기재된 품목에 해당하지  
않는 경우 상품 등의 정보를 어떻게 제공하나요?  
A 상품정보제공고시에서 정하는 품목과 일치하지 않더라도 상품의  
특성 기능 및 효용의 유사성, 소비자들의 인식 등을 고려하여 기급적  
유사하다고 판단되는 품목에 기재되어 있는 항목에 대한 정보를 제공  
하여야 합니다. 다만, 유사한 품목이 없는 경우에는 '39 기타 재화'  
품목에 기재되어 있는 항목에 대한 정보를 제공하여야 합니다.

● 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작실수를 방지할 수 있도록 조치  
하여야 합니다. (전자상거래법 제32)

● 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작 실수 등으로 인한 의사표시의 취소  
등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점이나  
청약 전에 그 내용을 확인하거나 바로잡는 데에 필요한 절차를 마련하여야  
합니다.

- 소비자외 전자결제업자 등은 소비자의 진정한 의사를 확인하기 위하여 전자적 대금 결제항을 제공하여야 합니다. (전자상거래법 제8조)
- 사업자외 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사 표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 다음 사항을 명확히 고지하여야 합니다.

- 재화 등의 내용 및 종류
- 재화 등의 가격
- 용역의 제공기간

- 사업자외 전자결제업자 등은 고지한 사항에 대하여 소비자가 확인하고 동의 여부를 선택할 수 있도록 전자결제 업자 등이 마련한 전자적 대금 결제항을 제공하여야 합니다.

▶ 표준결제항

단기계 - 정보입력항				중기계 - 본인확인항			
환기회/대금 지급/결제/소득금입력				결제/대금/결제/소득금입력			
사업자/내년	개인사업자/법인	성	성명	성명	성명	성명	성명
년월	월/일	성명	성명	성명	성명	성명	성명
* 생년월일: YYMMDD (YY:년 MM:월 DD:일) * * * * *				* 생년월일: YYMMDD (YY:년 MM:월 DD:일) * * * * *			
성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명
성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명
성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명
성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명
성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명
성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명	성명

: 소비자가 직접 동의여부를 선택하기 전에 미리 동의함을 표시하여 제공하는 방식으로 제공할 수는 없습니다.

- 통신판매업자는 소비자에게 청약의를 확인하고 관련 정보를 알려야 합니다. (전자상거래법 제4조)
- 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고 정정·취소할 수 있는 절차를 갖추고 소비자로부터 청약의를 받으면 청약의 의사 표시의 수신 확인 및 판매 기능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 합니다.

- 사업자외 전자결제업자 등은 전자적 대금지급 사실을 소비자에게 알리고 소비자가 관련 자료를 열람할 수 있게 하여야 합니다. (전자상거래법 제8조 제3항)

- 사업자외 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우 전자로서 전화·팩스·휴대전화 등을 이용하여 소비자에게 그 사실을 신속하게 알리고, 매월 이용요금을 고지할 때 재화 등을 공급한 사업자 별로 거래내역·이용요금·연락처를 표시하여야 합니다.

: 사업자가 통지하는 경우에는 상품을 주문한 자에게 전자결제업자 등이 통지하는 경우에는 대금을 지급하는 자에게 통지합니다.

- 사업자외 전자결제업자 등은 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 하여야 합니다.



### 03 재화의 공급 관련 준수사항

🌐 통신판매업자는 계약이 체결되면 계약서를 교부하여야 합니다.

(전자상거래법 제33조 제2항)

● 통신판매업자는 계약을 체결한 소비자에게 거래조건이 포함된 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다)을 재화 등을 공급할 때까지 교부하여야 합니다.

： 계약자가 재화 등을 공급받는 지에게 계약서를 교부하도록 동의하거나, 통신판매업자가 고의 또는 과실없이 계약자의 주소를 알 수 없는 경우 재화 등을 공급 받는 지에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있습니다.

🌐 사업자는 소비자에게 완결된 온라인 서비스를 제공하여야 합니다.

(전자상거래법 제35조)

● 소비자의 회원 가입, 계약의 청약, 정보제공을 온라인으로 할 수 있는 경우에는 회원탈퇴, 청약철회, 정보제공철회도 온라인으로 할 수 있도록 하여야 합니다.

● 또한 사업자는 소비자가 재화 등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자문서로 제공하여 줄 것을 요청할 경우 이에 따라야 합니다.

🌐 통신판매업자는 미성년자와 거래할 때에 취소할 수 있다는 내용을 고지하여야 합니다.

(전자상거래법 제33조 제3항)

● 통신판매업자는 미성년자와 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 않으면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하여야 합니다.

🌐 통신판매업자는 재화 등의 공급에 필요한 조치를 하여야 합니다.

(전자상거래법 제35조 제4항)

● 통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일(선지급식 통신판매의 경우 대금을 받은 날부터 3영업일) 이내에 재화 등의 공급에 필요한 조치를 하여야 합니다.

**Q** 공급에 필요한 조처란 반드시 공급이 완료되어야 한다는 의미인가요?

**A** 공급에 필요한 조처'란, 출고나 배송 등 공급을 위하여 필요한 조치를 말하며, 반드시 그 기간 내에 공급이 완료되도록 하여야 하는 것은 아닙니다. 예를 들어,

- ① 주문제작의 경우에 주문제작을 의뢰하는 행위
- ② 물품배송을 위해 배송업자에게 최소한의 소비자정보를 제공하고 배송을 지시하는 행위 등이 여기에 해당합니다.

🌐 통신판매업자는 재화 등의 공급이 곤란한 경우에 소비자에게 알려야 합니다.

(전자상거래법 제35조 제2항)

● 통신판매업자는 청약을 받은 재화 등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체없이 그 사유를 소비자에게 알려야 합니다.

● 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환불하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 합니다.

### 04 청약철회 등 관련 준수사항

#### ④ 단순변심에 의한 청약철회 등

(전자상거래법 제7조 및 제82조)

- 소비자는 계약서면을 받은 날부터(제회 등의 공급이 그보다 늦게 이루어진 경우에는 제회 등을 공급받거나 공급이 시작된 날부터) 7일 이내에 청약 철회 등을 할 수 있습니다.

: 소비자가 계약서면을 받지 않은 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 않은 서면을 받은 경우, 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 청약 철회 등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일 이내에 청약철회 등을 할 수 있습니다.

**Q** 2014.9.16. 10:30 소비자가 제회 등을 공급받은 다음 소비자가 2014.9.23. 16:30에 청약철회의 의사표시를 한 경우, 청약철회가 인정되나?  
**A** 소비자가 제회 등을 공급받은 날로부터 7일 이내라 함은, 민법 제 157조에 따라 공급을 받은 당일을 제외하고 7일을 의미합니다. 따라서 이 경우 소비자는 2014.9.23. 24:00까지 청약 철회를 할 수 있으므로 청약철회가 인정됩니다.

- 소비자는 다음의 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 청약철회 등을 할 수 없습니다.

① 소비자에게 책임이 있는 사유로 제회 등이 멸실되거나 훼손된 경우  
 (다만, 제회 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외)



- ④ 통신판매업자는 소비자가 공급절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 하여야 합니다.  
 (전자상거래법 제15조 제3항)
- 통신판매업자는 소비자가 제회 등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 합니다.

- ② 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
- ③ 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우

④ 부채가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우

- ⑤ 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화 등 또는 이와 유사한 재화 등에 대하여 청약철회 등을 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 경우

： 통신판매업자가 위 ②~④의 경우에 청약철회 등을 할 수 없다는 사실을 통신판매업자가 재화 등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 적거나 시첩 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 소비자의 청약철회 등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치를 하지 아니하는 경우에는 소비자는 청약철회 등을 할 수 있습니다.

● 공금받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하지만, 통신 판매업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없습니다.

- ： 다만 이미 재화 등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에 통신판매업자는
- ① 재화 등의 사용으로 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매 가격이 현저히 하락하는 경우에는 해당 소모성 부품의 공금에 든 비용,
  - ② 다수의 동일한 기본물로 구성된 재화 등의 경우에는 소비된 부분의 공금에 든 비용을 소비자에게 청구할 수 있습니다.

： 이 경우 구매시의 배송비를 부담할 자는 약정으로 정할 수 있고, 사업자는 이를 소비자가 알기 쉽고 명확하게 표시 하여야 합니다.  
(전자상거래 등에서의 소비자보호 지침 )

⊕ 재화 등의 내용이 다른 경우의 청약철회 등 (전자상거래법 제7조 및 제8조)

● 소비자는 재화 등의 내용이 표시·광고내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있습니다.

● 공금받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담합니다.

- ： 다만 이미 재화 등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에 통신판매업자는
- ① 재화 등의 사용으로 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매 가격이 현저히 하락하는 경우에는 해당 소모성 부품의 공금에 든 비용,
  - ② 다수의 동일한 기본물로 구성된 재화 등의 경우에는 소비된 부분의 공금에 든 비용을 소비자에게 청구할 수 있습니다.

： 이 때 구매시의 배송비는 통신판매업자가 부담하여야 하며, 이미 소비자가 지불한 경우에는 환불해 주어야 합니다.  
( 전자상거래 등에서의 소비자보호 지침 )

☉ 소비자는 이미 공급받은 재화 등을 반환하고, 통신판매업자는 이미 지급받은 대금을 반환하여야 합니다. (전자상거래법 제95조)

● 통신판매업자가 이미 대금을 지급받은 경우에는 재화 등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 합니다.

: 이 경우 통신판매업자가 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 20%의 지연배상금을 지급하여야 합니다.

● 소비자가 신용카드 등 현금(계좌이체 포함) 외의 결제수단으로 대금을 지급한 경우에는 통신판매업자는 지체 없이 결제업자에게 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 하고, 이미 대금을 지급받은 때에는 지체없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 합니다.

: 통신판매업자가 결제업자에게 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 경우 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 합니다.

: 또한 통신판매업자가 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 않는 경우 소비자는 결제업자에게 통신 판매업자에 대한 상계를 요청할 수 있고, 그 결제업자는 즉시 상계할 수 있습니다. 이때 결제업자가 상계를 거울리 하는 경우 소비자는 결제업자에게 대금의 결제를 거부할 수 있고, 이를 이유로 결제업자는 소비자에게 불이익을 주어서는 안됩니다.

: 통신판매업자로부터 대금을 환급받은 결제업자는 지체없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 합니다.

☉ 통신판매업자는 소비자에게 책임이 있는 사유로 계약이 해제된 경우 소비자에게 손해배상을 청구할 수 있습니다. 이때 청구하는 손해배상액은 다음과 같습니다. (전자상거래법 제99조)

- 이미 공급한 재화 등을 반환받은 때에는
  - ① 반환된 재화 등의 통상 사용료 또는 통상 사용이익
  - ② 반환된 재화 등의 판매지역에서 반환된 당시의 가격을 뺀 금액 가운데 큰 금액에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없습니다.

● 이미 공급한 재화 등이 반환되지 않은 때에는 그 재화 등의 판매지역에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없습니다.

☉ 불리한 계약 금지 (전자상거래법 제95조)

청약철회에 관한 전자상거래법 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없습니다.



### 05 기타 준수사항

🌐 사업자는 적립금에 대하여 소비자에게 고지하고, 소비자가 적립금을 사용 할 수 없게 되는 경우에는 보상하여야 합니다.

(「전자상거래 등에서의 소비자보호법」 제 11조 제 1항)

● 사업자는 적립금\* 제도를 운영하는 경우,

- ① 이용조건·이용기간·소멸조건·사업자의 귀책사유로 사용하지 못하게 되는 경우의 보상기준 등을 소비자가 알기 쉬운 방법으로 게시하여야 하며,
- ② 행사 등을 통해 적립금을 지급하는 경우에는 해당 행사의 화면에서 그 내용을 고지하여야 합니다.

\* 적립금이란, 회원가입이나 지화 등의 구매 등을 통해 발생하는 것으로 포인트, 마일리지 등 그 용어를 불문한다.  
(「전자상거래 등에서의 소비자보호법」 제 11조 제 1항)

적립금 제도의 폐지, 영업부분의 폐지, 업체인 통합 등으로 인하여 소비자가 적립금 등을 사용할 수 없게 되는 경우에는 당초 사이버몰 등에서 제시한 조건에 따라 소비자에게 보상하여야 합니다. 다만 사업자가 보상기준 등을 고지하지 아니한 경우에는 사이버몰 등에서 통용되는 통화가치에 상응하는 현금 또는 현금으로 소비자에게 보상하여야 합니다.

사업자가 사이버몰의 이용약관을 개정할 때에는 **충분한 기간을 두고** 소비자에게 미리 공지하여야 합니다. (「전자상거래 등에서의 소비자보호법」 제 13조 제 4항)

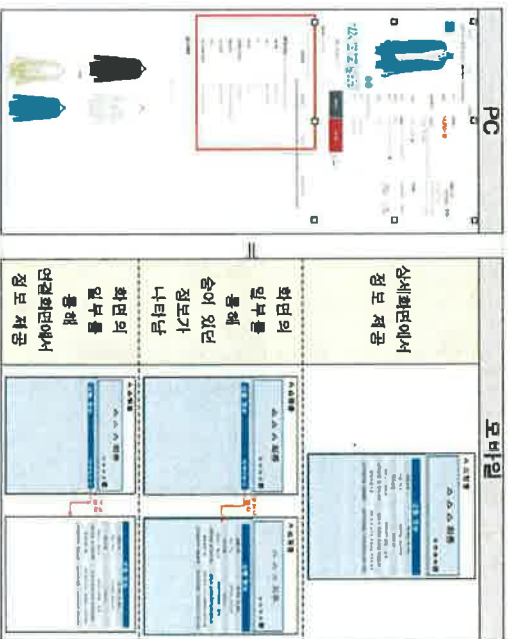
- 사업자는 사이버몰의 이용약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정내용, 개정사유 등을 명시하여 그 적용일자로부터 **최소 7일 이전부터 초기화면 또는 초기화면과의 연결 화면을 통해 공지하여야** 합니다.  
다만, **소비자에게 불리하게 계약내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일의 유예기간을 두고 공지하여야** 합니다.  
이 경우 개정 전 내용과 개정 후 내용을 **명확하게 비교하여** 소비자가 알기 쉽도록 표시하여야 합니다. (「전자상거래 등에서의 소비자보호법」 제 13조 제 1항)



## IV 모바일 전자상거래 사업자의 준수요령

### 🌐 모바일 쇼핑을 사업자의 신원정보 및 상품정보 등 제공

- PC와 마찬가지로 사업자의 신원정보 및 상품정보 등을 쇼핑물의 초기 화면 또는 상품의 상세화면에서 제공할 수 있습니다.
- 다만, 모바일 기기의 화면 크기가 작기 때문에 소비자가 초기화면이나 상세화면에서 화면의 일부를 통해 ① 숨어 있던 정보가 화면에 나타나도록 하거나, ② 연결되는 다른 화면에서 정보가 제공되도록 하면 됩니다.



### 🌐 모바일 쇼핑물에서의 청약철회 및 결제 내역 확인 절차 제공

- 모바일 쇼핑물에서 소비자가 회원가입, 계약의 청약 등을 하는 경우, 회원탈퇴, 청약철회 등의 절차도 모바일에서 제공하여야 합니다.
- 소비자가 모바일에서 결재한 내역(재화의 내용·종류·가격 등)을 확인하고 동의 여부를 선택할 수 있는 절차를 제공하여야 합니다.



### 🌐 소비자의 민원 제기 및 처리에 관한 사항

- 소비자가 용이하게 민원을 제기할 수 있도록 전화, 전자우편, 모바일 게시판 및 메신저, 문자메시지 등의 수단을 제공하여야 합니다.
- 소비자의 민원을 신속하게 처리하기 위하여 필요한 인력과 설비를 갖추어야 합니다.

## V 금지행위

☉ 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음에 해당하는 행위를 하지 않아야 합니다. (전자상거래법 제32조)

- ① 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 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 재회 등을 공급하고 그 대금을 청구하는 행위 및 재회 등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
- ⑤ 소비자가 재회를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재 회를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
- ⑥ 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어소비자에 관한 정보를 이용하는 행위  
다만, 재회 등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우, 대금정산을 위해 필요한 경우, 도용방지 등을 위해 본인 확인에 필요한 경우 등은 예외
- ⑦ 소비자의 동의를 받지 아니하거나 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위

## VI 분쟁조정

☉ 전자상거래·통신판매업에서의 전자상거래법 위반행위에 관한 소비자의 피해 구제신청이 있는 경우에 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 시정명고 또는 시정처지 등을 하기 전에 소비자피해 분쟁조정구체에 조정을 의뢰할 수 있습니다.

● 소비자피해 분쟁조정기구에는 소비자분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 자율분쟁조정위원회 등이 있습니다.

(전자상거래법 제33조 제1항 및 동 시행령 제32조)

☉ 당사자가 소비자피해 분쟁조정구체의 권고안 또는 조정안을 수락하고 이행하면 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 시정조치를 하지 않습니다. (전자상거래법 제32조 제2항 및 제3항)



## VII 제재

### 01 행정적 제재

#### 🌐 시정권고 (전자상거래법 제23조)

● 사업자가 전자상거래법을 위반하거나 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 위반행위의 중지, 의무의 이행, 필요한 조치의 이행 등을 사업자에게 권고할 수 있습니다.

： 시정권고를 받은 사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 해당 권고를 수락하는지 여부를 그 권고를 한 행정청에 알려야 합니다.

： 시정권고를 받은 사업자가 그 권고를 수락하면 시정조치를 명한 것과 동일하게 취급됩니다.

#### 🌐 시정조치 (전자상거래법 제23조)

● 공정거래위원회는 사업자가 전자상거래법을 위반하거나 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우 시정조치를 명할 수 있습니다.

- ① 해당 위반행위의 중지
- ② 전자상거래법에 따른 의무의 이행
- ③ 시정조치를 받은 사실의 공표
- ④ 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치
- ⑤ 그 밖에 위반행위의 시정을 위해 필요한 조치

#### 🌐 영업정지 (전자상거래법 제23조)

● 공정거래위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있습니다.

- ① 시정조치명령에도 불구하고 위반행위가 반복되는 경우
- ② 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우
- ③ 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우

#### 🌐 과징금 (전자상거래법 제24조)

● 공정거래위원회는 영업정지가 소비자 등에게 심한 불편을 줄 우려가 있다고 인정하는 경우에는 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 사업자에게 과징금을 부과할 수 있습니다.

： 부과되는 과징금은 다음의 어느 하나에 해당하는 금액을 초과하지 않는 범위에서 정합니다. 다만, 둘 이상에 해당하는 경우에는 그 중 큰 금액을 초과하지 않는 범위에서 정합니다.

- ① 해당 위반행위가 매출이나 소비자피해 발생의 직접적인 원인이 아닌 경우 : 해당 위반행위의 발생시점으로부터 그 종료시점까지 매출액의 10%에 해당하는 금액

**\* 다만, 위반행위가 특정분야에 한정된 경우에는 해당 분야 매출액을 기준으로 합니다.**



② 해당 위반행위가 매출이 일어난 직접적 원인이 된 경우  
: 해당 위반행위의 상등인과관계 있는 매출액 전액

③ 해당 위반행위가 소비자피해에 직접적 원인이 된 경우  
: 해당 위반행위로 인하여 피해가 발생한 매출액 전액

**\* 다만, 관련 매출액이 없거나 인정할 수 없는 경우에는 5천만원을 초과하지 않는 범위에서 정합니다.**

🌐 1천만원 이하의 과태료 (법 제45조)

- 법 제2조 제4항 제1호부터 제5호까지의 금지행위를 한 자
- 결재수단의 발행자로서 소비자피해 보상보험계약 등을 체결하지 아니하거나, 거짓 자료를 제출하고 소비자피해 보상보험계약 등을 체결한 자
- 선지급식 통신판매업자로서 법 제24조제2항을 위반하거나 거짓 자료를 제출해 피해보상보험계약 등을 체결한 자
- 전자상거래법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제50조 제4항 제하에 따른 홀착취분을 받고 정당한 사유 없이 두 번 이상 응하지 아니한 자로서 이 법을 위반한 자

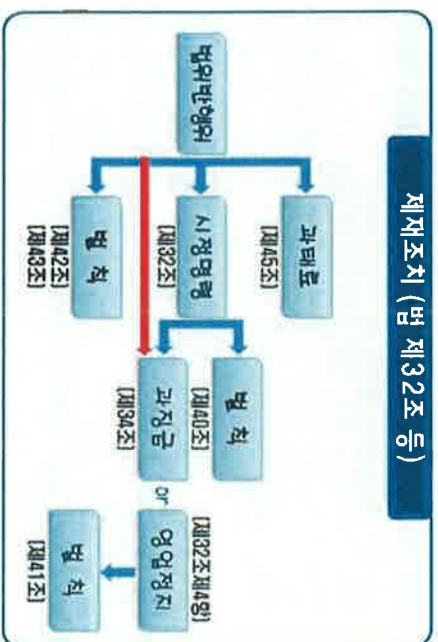
- 전자상거래법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제50조 제4항 제3호 또는 제4항에 따른 보고를 하지 않거나, 필요한 자료나 물건의 제출을 하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓으로 자료나 물건을 제출한 자
- 전자상거래법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제50조 제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자

🌐 500만원 이하의 과태료 (법 제45조)

- 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
- 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자
- 제4항의 거래에 관한 계약을 취소할 수 있다는 내용을 거래 상대방인 미성년자에게 고지하지 아니한 자

## 01 형사벌

[ 법 위반 제재조치 절차 ]



- 3년 이상의 징역 또는 1억원 이상의 벌금 (전자상거래법 제40조)
- 시정조치명령에 따르지 아니한 자

● 2년 이상의 징역 또는 5천만원 이상의 벌금 (전자상거래법 제42조)

- 영업정지 명령을 위반하여 영업을 한 자

● 3천만원 이상의 벌금 (전자상거래법 제42조)

- 통신판매업 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자

- 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니하였음에도 소비자피해보상보험 계약 등을 체결한 포자를 사용하거나, 이와 유사한 포자를 제적하거나 사용한 자

● 1천만원 이상의 벌금 (전자상거래법 제43조)

- 통신판매업자가 표시·광고를 하면서 사업자의 신원정보에 관하여 거짓 정보를 제공한 자

- 통신판매업자가 표시·광고하거나 고지하면서 계약내용에 관한 시면을 교부함에 있어서 거래조건에 관하여 거짓의 정보를 제공한 자

● **양벌규정** (전자상거래법 제44조)

- 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 전자상거래법 제40조부터 제43조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에 대하여도 해당 조문의 벌금형을 과합니다.

