

# 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 전부개정법률안 (윤관석의원 대표발의)

의안 번호	9213
----------	------

발의연월일 : 2021. 3. 30.

발 의 자 : 윤관석 · 김홍걸 · 정성호  
김교홍 · 백혜련 · 이상현  
이성만 · 신동근 · 송영길  
허종식 · 김경협 · 문정복  
홍영표 의원(13인)

## 제안이유

디지털 경제의 가속화, 코로나19 장기화에 따른 비대면 거래 활성화로 온라인 유통시장이 급성장하고, 온라인 플랫폼 중심으로 거래 구조도 재편되고 있음.

하지만 현행 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 “전자상거래법”이라 한다)은 전통적 통신판매를 전제로 설계되어 시장 변화에 따른 다양화된 거래패턴을 반영하지 못하고, 규율체계도 미흡한 측면이 있음. 또한, 플랫폼 중심의 전자상거래에 대한 별도 규율체계 수립은 전세계적인 추세로, 중국, 일본, EU 등에서는 이를 위한 입법도 본격화되고 있음.

이에 대폭 변화된 시장상황에 대응하는 규율체계를 마련하고, 소비자권익을 내실있게 보호할 수 있도록 전자상거래법을 전면 개정하려는 것임.

## 주요내용

### 가. 전자상거래법 체계 및 용어 재정비(안 제2조)

- 1) 최근 전자상거래는 온라인 플랫폼을 통하여 거래하는 비중이 크게 증가하고 있고, 온라인 플랫폼은 단순한 중개기능을 넘어 플랫폼 사업자가 광고게재, 청약접수, 대금수령, 결제대행, 청약철회 접수 등 거래에 관여하는 정도 및 역할이 크게 증가하고 있으나, 현행 전자상거래법은 우편·카탈로그 등 전통적인 통신판매 방식의 거래를 기반으로 하고 있어 온라인 플랫폼을 중심으로 재편된 거래구조 및 시장상황 변화를 제대로 반영하지 못하고 있음.
- 2) 이에 전자상거래법 적용대상 사업자를 크게 ‘온라인 플랫폼 운영사업자’ 및 ‘온라인 플랫폼 이용사업자’, ‘자체 인터넷 사이트 등 이용사업자’로 구분·정의하고, 이 중 ‘온라인 플랫폼 운영사업자’는 거래방식 및 관여도 등에 따라 ‘정보매개’, ‘연결수단 제공’, ‘중개’ 등 3가지 유형으로 구분하여 규정함.

### 나. 인접지역 판매 거래에 대한 적용범위 수정(안 제3조)

- 1) 현행법은 주문 당일 재화를 소비하고 소비자가 직접 판매사업자 방문이 가능한 인접지역 거래의 성격을 고려하여 신원정보 제공·통신판매중개자의 책임 등 대부분 전자상거래법 규정 적용을 배제하고 있음.
- 2) 배달앱 등을 통한 거래가 활성화됨에 따라 인접지역 개념이 확대되고 있음에도 판매자에 대한 정보제공이 미흡하여 피해구제 시

어려움이 발생하고 있으므로, 배달음식 판매업자 등 입점업체에  
신원정보 제공의무를 부과하고, 배달앱 등 온라인 플랫폼은 이를  
확인하여 소비자에게 제공하도록 함. 이와 함께, 배달앱 등 온라인  
플랫폼에 대해서는 온라인 판매 신고의무, 온라인 플랫폼 운영사  
업자에 대한 의무와 책임 규정이 적용되도록 함.

다. 역외적용 규정 신설(안 제5조)

해외직구·구매대행 활성화로 소비자피해가 증가하고 있으나, 명시  
적 규정 부재로 해외플랫폼에 대한 범집행 여부가 불분명한 부분이  
있으므로, 국외에서 이루어진 행위의 경우에도 국내 소비자에 영향  
을 미치는 경우 전자상거래법을 적용할 수 있도록 하는 역외적용  
규정을 신설함.

라. 주문제작 상품 청약철회 조건 명확화(안 제12조제2항제6호)

현행법은 “주문제작 상품 판매”를 청약철회 제한사유로 시행령에  
규정하고 있으나, “청약철회를 인정하는 경우 회복할 수 없는 중대  
한 피해가 예상되는 경우” 등을 판단할 기준이 명확하지 않아 법  
조항 해석과정에서 불필요한 분쟁이 지속적으로 야기되고 있으며  
로, 이를 법으로 상향하여 규정하고 문구를 “재화등을 개별적으로  
주문하고 스스로 사용·이용하는 것이 명백하여 다른 소비자에게  
재판매하는 것이 객관적으로 불가능한 경우” 등으로 명확하게 규정  
함.

마. 정보의 투명성 확보조치 신설(안 제16조)

- 1) 검색결과·순위, 사용자 후기는 소비자의 선택에 절대적 영향을 미치므로, 기만적 소비자 유인행위로부터의 합리적 선택권 보호를 위해 정보제공의 투명성을 확보할 필요가 있음.
- 2) 허위·과장·기만적 소비자유인행위를 사전에 차단하기 위해 재화등의 거래와 관련된 검색결과를 제공할 때 광고를 구분하여 표시하도록 하고, 검색순위를 결정하는 주요결정 기준을 표시하도록 의무화함. 또한 사업자가 이용후기 게시판을 사용하는 경우 이용후기의 수집·처리에 관한 정보를 공개하도록 함.

바. 맞춤형 광고 등 정보이용 시 고지의무 강화(안 제18조)

타겟형 광고 등 맞춤형 광고가 크게 늘어나고 있으나, 소비자는 이를 일반광고와 구분할 수 없어 합리적 선택을 제약받게 되므로, 맞춤형 광고 제공시 그 내용과 방법을 소비자에게 고지하도록 함.

사. 국내대리인 지정제도 도입(안 제19조)

글로벌 전자상거래사업자와 국내소비자 간 거래가 증가하고 있으나, 국내영업소 등이 없는 경우 적극적인 소비자 피해구제 및 분쟁해결이 어려우며, 원활한 조사를 위한 자료제출·문서송달 등에도 애로가 있으므로, 해외사업자의 국내법 준수 및 소비자 분쟁해결업무 적극 참여 유도를 위해 국내 주소·영업소가 없는 일정 규모 이상의 전자상거래사업자에 대해 국내대리인을 지정하도록 의무화함.

아. 위해방지 조치의무 신설(안 제20조)

1) 핵심 유통채널로 부각된 전자상거래에서 소비자의 생명·신체에 위해가 되는 상품에 대한 신속한 유통차단이 시급하나, 현행법에는 이에 대한 금지규정이 없고, 리콜제도가 도입된 개별법에도 제조·판매자에 대한 리콜명령·권고 규정은 있으나 특히 중개업자에 대한 규정은 부재한 경우가 있음.

2) 이에 리콜명령 대상자의 리콜의무 이행에 협조해야할 의무를 명시하고, 중앙·지방정부가 리콜명령 등 발동 시 전자상거래사업자에 대해 직접 리콜 관련 전자적 조치 이행을 명령할 수 있는 근거를 신설함.

#### 자. 온라인 플랫폼 운영사업자의 정보제공 의무 확대(안 제24조)

중개거래와 직매입을 혼용하는 플랫폼이 증가하고 있으나, 이를 구분표시 하지 않아 소비자가 중개거래 상품을 직매입 상품으로 오인하고 구매할 가능성이 상존하므로, 온라인 플랫폼 운영사업자에게 중개거래와 직매입 상품을 분리하여 표시·고지하도록 하고, 거래과정에서 수행하는 청약접수, 대금수령 등 업무내용을 소비자에게 정보제공 하도록 의무화함.

#### 차. 온라인 플랫폼 운영사업자의 외관책임 강화(안 제25조)

1) 현행법 상 온라인 플랫폼 운영사업자는 소비자와의 계약당사자가 아님을 소비자에게 간단히 고지만 하면 ‘입점업체 고의·과실로 인한 재산상 손해’에 대한 책임이 면책되어 소비자 보호가 매우 취약한 상태임.

2) 자체영업 및 입점업체 영업 미구분·표시, 자신 명의로 표시·광고·공급·계약서 교부 등 온라인 플랫폼 운영사업자가 계약당사자에 준하는 것으로 볼 수 있는 경우에는 온라인 플랫폼 이용사업자의 고의·과실로 소비자 손해 발생 시 연대책임을 지도록 함.

카. 개인 간 전자상거래에서의 소비자 보호(안 제29조)

중고마켓 등 개인 간 플랫폼을 통한 거래가 급증하고 있으나 소비자 피해구제 및 분쟁 조정이 미흡한 측면이 있으므로, 개인 간 거래 온라인 플랫폼 운영사업자로 하여금 신원정보 확인 및 분쟁발생 시 분쟁 해결 협조의무를 규정하고, 온라인 플랫폼 운영사업자가 결제대금예치제도를 구비하고 있는 경우 이를 소비자 등이 선택할 수 있도록 알리도록 의무를 부과함.

타. 전자상거래 소비자분쟁조정위원회 설치 및 운영(안 제35조부터 제48조까지)

한국소비자원의 ‘소비자분쟁조정위원회’ 조정건수 중 전자상거래 분쟁조정 건수·비중이 지속적으로 증가하고 있고, 특히 소비자-플랫폼-입점업체 3면 관계의 거래구조 성격상 3자가 관련된 분쟁을 일회적으로 해결해야하는 등 특화된 분쟁조정 기구가 필요하므로, 한국소비자원에 전자상거래 관련 분쟁조정을 전담하는 ‘전자상거래 소비자분쟁조정위원회’를 설치·운영하도록 함.

파. 동의의결제도 도입(안 제57조부터 제60조까지)

전자상거래에서의 ‘허위·과장·기만적 소비자유인행위’는 동시다발

적 소비자 피해를 야기하나 피해금액이 소액인 이유로 소송을 통한 권리구제가 어려운 측면이 있으므로, 전자상거래사업자의 '허위·과장·기만적 소비자유인행위'에 대한 신속하고 효과적인 피해구제를 위해 동의의결제도를 도입함.

## 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 전부개정법률안

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 전부를 다음과 같이 개정한다.

### 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

#### 제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 전자상거래 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “전자상거래”란 전자거래(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래를 말한다. 이하 같다)의 방법으로 상행위(商行爲)를 하는 것을 말한다.
2. “비대면 전자상거래”란 전자상거래 중 인터넷 등 대통령령으로

정하는 방법으로 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)에 관하여 소비자에게 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 거래하는 것을 말한다.

3. “선지급식 전자상거래”란 소비자가 재화등을 공급받기 전에 미리 재화등의 거래대금을 전부 또는 일부를 지급하는 비대면 전자상거래를 말한다.

4. “온라인 플랫폼”이란 둘 이상의 집단의 이용자들 간에 재화등의 거래, 정보 교환 등 상호작용을 목적으로 하는 인터넷 홈페이지, 모바일 응용프로그램 및 이에 준하는 전자적 시스템을 말한다.

5. “온라인 플랫폼 서비스”란 온라인 플랫폼을 통하여 이루어지는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 서비스를 말한다.

가. 온라인 플랫폼 이용사업자와 소비자 간에 재화등에 관한 정보 교환을 매개하는 서비스

나. 온라인 플랫폼 이용사업자에게 재화등의 판매를 위한 일정한 기능을 온라인 플랫폼 내에서 제공하고 그와 관련된 일정한 대가를 받으며 대통령령으로 정하는 방법으로 소비자와 온라인 플랫폼 이용사업자간에 재화등의 거래를 위한 연결수단을 제공하는 서비스

다. 온라인 플랫폼 이용사업자에게 인터넷 등 가상의 영업장을 제공하거나 온라인 플랫폼 이용사업자를 대신하여 소비자의 청약

접수를 받거나 계약을 체결하는 방법으로 재화등의 거래를 중개하는 서비스

라. 가목부터 다목까지의 규정에 따른 서비스에 부수하여 이루어지는 결제 및 배송지원, 고객 관리 등의 서비스

6. “온라인 플랫폼 운영사업자”란 온라인 플랫폼 서비스를 제공하는 사업자를 말한다.

7. “온라인 플랫폼 이용사업자”란 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 정보를 소비자에게 제공하거나 재화등을 거래하는 방법으로 비대면 전자상거래를 하는 사업자를 말한다.

8. “자체 인터넷 사이트 등 이용사업자”란 자체 인터넷 사이트 등 대통령령으로 정하는 방법으로 비대면 전자상거래를 하는 사업자를 말한다.

9. “소비자”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

가. 사업자가 제공하는 재화등을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자

나. 가목 외의 자로서 사실상 가목의 자와 같은 지위 및 거래조건으로 거래하는 자 등 대통령령으로 정하는 자

10. “사업자”란 물품을 제조(가공 또는 포장을 포함한다. 이하 같다)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다.

11. “호스팅서비스”란 사업자가 전자상거래를 할 수 있도록 온라인 물(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있

도록 설정된 가상의 영업장을 말하며, 제4호의 온라인 플랫폼을 포함한다. 이하 같다)의 구축 및 서버 관리 등을 하는 서비스를 말한다.

12. “우편·카탈로그 등 거래”란 우편, 카탈로그, 그 밖의 대통령령으로 정하는 방법으로 재화등의 거래에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화등을 거래하는 것을 말한다.

제3조(적용 제외) ① 이 법의 규정은 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매에는 적용하지 아니한다.

② 이 법의 규정은 사업자(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제6호의 다단계판매원은 제외한다. 이하 이 항에서 같다)가 상행위를 목적으로 구입하는 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제8조제1항에 따른 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)의 교부의무에 관한 규정은 다음 각 호의 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 제1호의 경우에는 총리령으로 정하는 바에 따라 계약내용에 관한 서면의 내용이나 교부의 방법을 다르게 할 수 있다.

1. 소비자가 이미 잘 알고 있는 약관 또는 정형화된 거래방법에 따라 수시로 거래하는 경우로서 총리령으로 정하는 거래
2. 다른 법률(「민법」 및 「방문판매 등에 관한 법률」은 제외한다

다)에 이 법의 규정과 다른 방법으로 하는 계약서 교부의무 등이 규정되어 있는 거래

④ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」의 투자매매업자·투자중개업자가 하는 증권거래, 대통령령으로 정하는 금융회사 등이 하는 금융상품거래에 대하여는 제6조부터 제9조까지, 제11조부터 제16조까지, 제18조제3항, 제19조, 제20조 및 제24조부터 제29조까지를 적용하지 아니한다.

⑤ 일상 생활용품, 음식료 등을 인접지역에 판매하기 위한 거래(이하 “인접지역 거래”라 한다)에 대하여는 제6조, 제8조, 제9조 및 제11조부터 제15조까지를 적용하지 아니한다. 다만, 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 제공하는 온라인 플랫폼 서비스가 인접지역 거래와 관련되더라도 제30조의 규정에 의하여 준용되는 제6조에 따른 온라인판매사업자 신고를 하여야 한다.

제4조(다른 법률과의 관계) 전자상거래 및 우편·카탈로그 등 거래(이하 “전자상거래등”이라 한다)에서의 소비자보호에 관하여 이 법과 다른 법률이 경합하는 경우에는 이 법을 우선 적용한다.

제5조(국외 행위에 대한 적용) 이 법은 국외에서 이루어진 행위라도 국내 소비자에게 영향을 미치는 경우에는 적용한다.

## 제2장 전자상거래

### 제1절 온라인판매사업자 등

제6조(온라인판매사업자의 신고 등) ① 자체 인터넷 사이트 등 이용사업자 및 온라인 플랫폼 이용사업자(이하 “온라인판매사업자”라 한다)는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 신고(정보통신망에 의한 신고를 포함한다)하여야 한다. 다만, 전자상거래의 거래횟수, 거래규모 등이 공정거래위원회가 고시로 정하는 기준 이하인 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 상호(법인인 경우에는 대표자의 성명 및 주민등록번호를 포함한다), 주소, 전화번호
2. 전자우편주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버의 소재지
3. 그 밖에 사업자의 신원 확인을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

② 온라인판매사업자가 제1항에 따라 신고한 사항을 변경하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

③ 온라인판매사업자는 제1항에 따라 신고한 영업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청

장에게 신고하여야 한다.

④ 온라인판매사업자는 휴업한 후 영업을 다시 시작할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

⑤ 온라인판매사업자가 폐업신고를 하지 아니한 상태에서 파산선고를 받는 등 실질적으로 영업을 할 수 없는 것으로 판단되는 경우에는 제1항에 따른 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 직권으로 신고사항을 말소할 수 있다.

⑥ 공정거래위원회는 제1항에 따라 신고한 온라인판매사업자의 정보를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공개할 수 있다.

제7조(신원정보의 제공) ① 온라인판매사업자는 소비자에게 재화등의 거래에 관한 청약의 받을 목적으로 표시·광고를 할 때에는 그 표시·광고에 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 상호 및 대표자 성명

2. 주소·전화번호·전자우편주소

3. 제6조에 따라 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 한 신고의 신고번호와 그 신고를 받은 기관의 이름 등 신고를 확인할 수 있는 사항

② 온라인판매사업자는 재화등의 거래와 관련하여 온라인몰을 운영하는 경우 사업자의 다음 각 호의 사항을 총리령이 정하는 바에 따

라 게시하여야 한다.

1. 상호 및 대표자 성명
2. 영업소가 있는 곳의 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 주소를 포함한다)
3. 전화번호 · 전자우편주소
4. 사업자등록번호
5. 온라인몰의 이용약관
6. 그 밖에 소비자보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

③ 공정거래위원회는 제1항에 따른 온라인판매사업자의 상호 등 신원정보 제공과 관련한 표시·광고의 내용과 방법을 정하여 고시할 수 있다. 이 경우 거래방법이나 재화등의 특성을 고려하여 그 표시·광고의 내용과 방법을 다르게 정할 수 있다.

④ 제1항 및 제2항에 따른 온라인판매사업자가 인접지역 거래를 하는 자인 경우 상호 등 신원정보 제공 및 게시에 관하여 필요한 사항은 따로 대통령령으로 정한다.

제8조(거래조건에 대한 정보의 제공) ① 온라인판매사업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을

공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.

1. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
2. 재화등의 명칭·종류 및 내용
3. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.
4. 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기
5. 재화등의 공급방법 및 공급시기
6. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하“청약철회등”이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다)
7. 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차
8. 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
9. 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항

10. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)

11. 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급 받을 때까지 대통령령으로 정하는 제3자에게 그 재화등의 결제대금을 예치하는 것(이하“결제대금예치”라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 온라인판매사업자의 제33조제1항에 따른 소비자 피해보상보험계약등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(제11조제1항에 따른 선지급식 전자상거래의 경우에만 해당하며, 제33조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다)

12. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

② 온라인판매사업자는 미성년자와 재화등의 거래에 관한 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 아니하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하여야 한다.

③ 공정거래위원회는 제1항에 따른 재화등의 정보에 관한 사항과 거래조건에 대한 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 정하여 고시할 수 있다. 이 경우 거래방법이나 재화등의 특성을 고려하여 그 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 다르게 정할 수 있다.

④ 온라인판매사업자는 제1항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나

고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 한다.

제9조(청약확인 등) ① 온라인판매사업자는 소비자로부터 재화등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 한다.

② 온라인판매사업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고, 정정하거나 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.

제10조(전자적 대금지급의 신뢰 확보) ① 사업자가 대통령령으로 정하는 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급(이하“전자적 대금지급”이라 한다)방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행자, 전자결제서비스 제공자 등 대통령령으로 정하는 전자적 대금지급 관련자(이하“전자결제업자등”이라 한다)는 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업자와 전자결제업자등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사 표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 다음 각 호의 사항에 대하여 명확히 고지하고, 고지한 사항에 대한 소비자의 확인절차를 대통령령으로 정하는 바에 따라 마련하여야 한다.

1. 재화등의 내용 및 종류
2. 재화등의 가격
3. 용역의 제공기간

③ 사업자와 전자결제업자등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우에

는 전자문서(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 말한다. 이하 같다)의 송신 등 총리령으로 정하는 방법으로 소비자에게 그 사실을 알리고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 하여야 한다.

④ 온라인몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지급하는 방식의 결제수단의 발행자는 총리령으로 정하는 바에 따라 그 결제수단의 신뢰도 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 표시하거나 고지하여야 한다.

⑤ 사업자와 소비자 사이에 전자적 대금지급과 관련하여 다툼이 있는 경우 전자결제업자등은 대금지급 관련 정보의 열람을 허용하는 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

제11조(재화등의 공급 등) ① 온라인판매사업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하여야 하고, 선지급식 전자상거래의 경우에는 소비자가 그 대금을 전부 또는 일부 지급한 날부터 3영업일 이내에 재화등의 공급을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 소비자와 온라인판매사업자 간에 재화등의 공급시기에 관하여 따로 약정한 것이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 온라인판매사업자는 청약을 받은 재화등을 공급하기 곤란하다는

것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 전자상거래의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 온라인판매사업자는 소비자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 그 조치에 필요한 사항을 정하여 고시할 수 있다.

④ 제2항에 따라 선지급식 전자상거래에서 재화등의 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하는 경우에는 제13조제1항부터 제5항까지의 규정을 준용한다.

제12조(청약철회등) ① 온라인판매사업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.

1. 제8조제1항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제8조제1항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 온라인판매사업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 온라인판매사업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 온라인판매사업자의 주소를

안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일

3. 제31조제1항제2호 또는 제3호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 온라인 판매사업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 온라인판매사업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
6. 소비자가 재화등을 개별적으로 주문하고 스스로 사용 또는 이용

하는 것이 명백하여 다른 소비자에게 재판매하는 것이 객관적으로 불가능한 경우

7. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 소비자가 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일이 되는 날과 그 재화등을 공급받은 날로부터 3개월이 되는 날 중 먼저 도래하는 기한 내에 청약철회등을 할 수 있다.

④ 제1항 또는 제3항에 따른 청약철회등을 서면으로 하는 경우에는 그 의사표시가 적힌 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.

⑤ 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용할 때 재화등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부, 재화등의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 재화등의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 온라인판매사업자가 이를 증명하여야 한다.

⑥ 온라인판매사업자는 제2항제2호부터 제5호까지의 규정에 따라 청약철회등이 불가능한 재화등의 경우에는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 제2항제5호 중 디지털콘텐츠에 대하여 소비자가 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시와 함께 대통령령으로

정하는 바에 따라 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 하여야 한다.

제13조(청약철회등의 효과) ① 소비자는 제12조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다. 다만, 이미 공급받은 재화등이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우에는 그러하지 아니하다.

② 온라인판매사업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 전자상거래에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 온라인판매사업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.

1. 온라인판매사업자가 재화를 공급한 경우에는 제1항 본문에 따라 재화를 반환받은 날
2. 온라인판매사업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 제12조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날
3. 온라인판매사업자가 재화등을 공급하지 아니한 경우에는 제12조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날

③ 온라인판매사업자는 제1항 및 제2항에 따라 재화등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 대통령령으로 정하는 결제수단으로 재화등의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하“결제업자”라 한다)에게 재화등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다. 다만, 온라인판매사업자가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.

④ 제3항 단서에 따라 온라인판매사업자로부터 재화등의 대금을 환급받은 결제업자는 그 환급받은 금액을 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

⑤ 제3항 단서에 해당하는 온라인판매사업자 중 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 온라인판매사업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.

⑥ 소비자는 온라인판매사업자가 제3항 단서에도 불구하고 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니하는 경우에는 결제업자에게 그 온라인판매사업자에 대한 다른 채무와 온라인판매사업자로부터 환급받을 금액을 상계(相計)할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 결제업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 온라인판매사업자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.

⑦ 소비자는 결제업자가 제6항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게

을리한 경우에는 결제업자에 대하여 대금의 결제를 거부할 수 있다. 이 경우 온라인판매사업자와 결제업자는 그 결제 거부를 이유로 그 소비자를 약정한 기일까지 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.

⑧ 제1항의 경우 온라인판매사업자는 이미 재화등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다.

⑨ 제12조제1항에 따른 청약철회등의 경우 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 온라인판매사업자는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.

⑩ 제12조제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 온라인판매사업자가 부담한다.

⑪ 온라인판매사업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 전자상거래에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 제12조제1항 및 제3항에 따른 청약철회등에 의한 이 조 제1항부터 제7항까지의 규정에 따른 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다.

제14조(휴업기간 등에서의 청약철회등의 업무처리) 온라인판매사업자는 휴업기간이나 영업정지기간에도 제12조제1항 및 제3항에 따른

청약철회등의 업무와 제13조제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 청약철회등에 따른 대금환급과 관련된 업무를 계속하여야 한다.

제15조(손해배상청구금액의 제한 등) ① 소비자에게 책임 있는 사유로 재화등의 판매에 관한 계약이 해제된 경우 온라인판매사업자가 소비자에게 청구하는 손해배상액은 다음 각 호의 구분에 따라 정한 금액에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없다.

1. 공급한 재화등이 반환된 경우: 다음 각 목의 금액 중 큰 금액

가. 반환된 재화등의 통상 사용료 또는 그 사용으로 통상 얻을 수 있는 이익에 해당하는 금액

나. 반환된 재화등의 판매가액(販賣價額)에서 그 재화등이 반환된 당시의 가액을 뺀 금액

2. 공급한 재화등이 반환되지 아니한 경우: 그 재화등의 판매가액에 해당하는 금액

② 공정거래위원회는 온라인판매사업자와 소비자 간의 손해배상청구에 따른 분쟁의 원활한 해결을 위하여 필요하면 제1항에 따른 손해배상액을 산정하기 위한 기준을 정하여 고시할 수 있다.

제16조(정보의 투명성 확보 조치) ① 온라인판매사업자는 소비자에게 재화등의 거래와 관련된 검색결과를 제공할 때 광고를 구분하여 표시하여야 한다.

② 온라인판매사업자는 재화등과 관련된 검색결과에 순위를 정하여 표시하는 경우 해당 순위를 결정하는 데 이용되는 주요 결정 기준

을 표시하여야 한다.

③ 제2항에 따른 주요 결정 기준 및 표시방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

④ 온라인판매사업자는 거래되는 재화등에 대한 소비자의 이용후기를 게시하는 경우 이용후기의 수집, 처리에 관한 정보를 공개하여야 한다.

⑤ 제4항에 따른 구체적인 내용과 범위, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제17조(구매권유광고 시 준수사항 등) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 우편·카탈로그 등 거래를 하는 사업자(이하 “전자상거래를 하는 사업자등”이라 한다)가 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 이용하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 권유하는 행위(이하“구매권유광고”라 한다)를 할 때에는 이 법과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 법률의 규정을 준수하여야 한다.

② 공정거래위원회는 제1항을 위반하여 구매권유광고를 한 전자상거래를 하는 사업자등에 대한 시정조치를 하기 위하여 방송통신위원회 등 관련 기관에 위반자의 신원정보를 요청할 수 있다. 이 경우 신원정보의 요청은 공정거래위원회가 위반자의 신원정보를 확보하기 곤란한 경우로 한정하며, 방송통신위원회 등 관련 기관은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제64조의2제1항에

도 불구하고 공정거래위원회에 위반자의 신원정보를 제공할 수 있다.

제18조(소비자에 관한 정보의 이용 등) ① 사업자는 전자상거래등을 위하여 소비자에 관한 정보를 수집하거나 이용(제3자에게 제공하는 경우를 포함한다. 이하 같다)할 때는 「개인정보 보호법」 등 관계 규정에 따라 이를 공정하게 수집하거나 이용하여야 한다.

② 사업자는 재화등을 거래함에 있어서 소비자에 관한 정보가 도용되어 해당 소비자에게 손해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 특별한 사유가 있는 경우에는 본인 확인이나 피해의 회복 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 취하여야 한다.

③ 온라인판매사업자는 소비자의 기호, 연령, 성별, 소비습관, 구매 내역 등의 특징에 따라 소비자에게 상품이나 서비스의 검색결과를 제공하거나 재화 등을 추천(이하 “맞춤형 광고”라 한다)하는 경우에는 그 내용과 방법을 소비자에게 고지하여야 한다.

제19조(국내대리인의 지정) ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 온라인판매사업자로서 매출액 등 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.

1. 제28조에 따른 소비자 불만·분쟁해결 및 피해예방·구제 업무
2. 제70조제3항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제98조에 따른 문서의 제출

3. 제52조제1항, 제70조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제81조제1항에 따른 자료·물건 등의 제출

② 국내대리인은 국내에 주소 또는 영업소가 있는 자로 한다.

③ 제1항에 따라 국내대리인을 지정한 때에는 다음 각 호의 사항 모두를 인터넷 사이트 등에 공개하여야 한다.

1. 국내대리인의 성명(법인의 경우에는 그 명칭 및 대표자의 성명을 말한다)

2. 국내대리인의 주소(법인의 경우에는 영업소 소재지를 말한다), 전화번호 및 전자우편 주소

④ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 해당 국내대리인을 지정한 온라인판매사업자가 그 행위를 한 것으로 본다.

제20조(위해방지를 위한 조치의무 등) ① 온라인판매사업자는 전자상거래에서 거래되는 재화등으로 인하여 소비자에게 생명·신체에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 다음 각 호의 조치를 취하여야 한다.

1. 대통령령으로 정하는 법령에 따라 관련 사업자에게 개선, 시정계획 수립 및 시행 등의 조치의무가 발생한 경우 해당 사업자가 당해 의무를 이행함에 있어 회수·수거·폐기 또는 판매중지 등 온라인판매사업자에게 요구하는 조치

2. 기타 대통령령으로 정하는 조치

② 관계중앙행정기관의 장, 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)는 전자상거래에서 거래되는 재화등으로 인하여 소비자에게 생명·신체에 대한 위해가 발생하거나 발생할 우려가 있어 대통령령으로 정하는 법령에 따라 개선, 시정 등을 명하거나 권고한 사항의 이행을 담보하기 위하여 온라인판매사업자에 대해 대통령령에서 정하는 바에 따라 당해 재화등의 판매를 즉시 차단하고 소비자에게 관련 정보를 제공하는 등 기술적 조치를 취하도록 명할 수 있다. 이 경우 기술적 조치 명령의 대상은 공정거래위원회가 정하여 고시한 온라인판매사업자에 한한다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 조치의무가 있는 사업자는 관계중앙행정기관의 장, 시·도지사에게 당해 조치의무에 대하여 의견을 제출할 수 있다.

④ 제2항에 따른 관계중앙행정기관의 장, 시·도지사는 제2항에 따른 온라인판매사업자에 대해 명한 사실과 그 내용을 공정거래위원회에 통보하여야 한다.

⑤ 공정거래위원회는 제1항부터 제3항까지에 관한 구체적인 내용과 절차 등을 정하여 고시할 수 있다.

⑥ 온라인판매사업자는 제1항 및 제2항에 따른 조치를 취하지 않아 소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 온라인판매사업자가 고의 또는 과실이 없음을 증명하는

경우에는 그러하지 아니하다.

제21조(배송사업자의 의무) 전자상거래를 위해 재화등을 배송[「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망(이하 “정보통신망”이라 한다)을 통한 전송을 포함한다]하는 사업자는 배송 사고나 배송 장애 등으로 분쟁이 발생하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

제22조(호스팅서비스를 제공하는 자의 의무) ① 호스팅서비스를 제공하는 자는 사업자와 호스팅서비스에 관한 이용계약을 체결하는 경우 사업자의 신원을 확인하기 위한 조치를 취하여야 한다.

② 사업자와 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우 호스팅서비스를 제공하는 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청에 따라 사업자의 신원정보 등 대통령령으로 정하는 자료를 제공함으로써 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

1. 분쟁의 당사자인 소비자(소비자가 소송을 제기하는 경우에 한정한다)
2. 공정거래위원회
3. 시·도지사 또는 시장·군수·구청장
4. 수사기관
5. 그 밖에 분쟁해결을 위하여 필요하다고 인정되어 대통령령으로 정한 자

제23조(우편·카탈로그 등 거래에의 준용) 제6조부터 제9조까지, 제11조부터 제15조까지, 제19조부터 제21조까지의 규정은 우편·카탈로그 등 거래 또는 우편·카탈로그 등 거래를 하는 사업자에 이를 준용한다. 이 경우 각 조항 중 “전자상거래”는 “우편·카탈로그 등 거래”로 보고, “온라인판매사업자”는 “우편·카탈로그 등 거래를 하는 사업자”로 본다.

## 제2절 온라인 플랫폼 운영사업자

제24조(온라인 플랫폼 운영사업자의 정보제공의무 등) ① 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래를 중개하거나 재화등의 거래를 위한 연결수단을 제공하는 경우 다음 각 호의 사항을 총리령이 정하는 바에 따라 게시하여야 한다.

1. 상호 및 대표자 성명
2. 영업소가 있는 곳의 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 주소를 포함한다)
3. 전화번호·전자우편주소
4. 사업자등록번호
5. 온라인 플랫폼의 이용약관
6. 그 밖에 소비자보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로

### 정하는 사항

- ② 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래가 중개되는 경우 자신이 직접 제공하는 재화등과 온라인 플랫폼 이용사업자가 제공하는 재화등을 구분하여 표시하여야 한다.
- ③ 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래를 중개하는 경우 온라인 플랫폼 이용사업자의 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 신원 관련 정보(이하 이 조에서 “신원관련정보”라 한다)를 확인하여 소비자의 청약 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 온라인 플랫폼 운영사업자가 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래를 위한 연결수단을 제공하는 경우에는 온라인 플랫폼 이용사업자의 신원관련정보를 확인하여 온라인 플랫폼 이용사업자와 소비자 사이에 분쟁이 발생한 경우 소비자에게 그 정보를 제공하여야 한다.
- ④ 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래를 중개하는 경우 온라인 플랫폼 이용사업자의 청약의 접수, 대금수령, 결제, 대금환급, 배송 등 일부 업무를 수행하는 때에는 해당 업무의 내용을 소비자의 청약 전까지 소비자에게 제공하여야 한다.
- ⑤ 공정거래위원회는 제2항부터 제4항까지에 따른 표시 또는 정보

제공의 내용·방법 등을 정하여 고시할 수 있다.

⑥ 제3항에 따른 온라인 플랫폼 운영사업자가 인접지역 거래를 하는 자인 경우 신원관련정보를 제공함에 있어 필요한 사항은 제7조 제4항을 준용한다.

제25조(온라인 플랫폼 운영사업자의 의무와 책임) ① 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래를 중개하는 경우 제24조제2항의 표시를 하지 아니한 때에는 온라인 플랫폼 이용사업자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 손해에 대하여 온라인 플랫폼 이용사업자와 연대하여 배상할 책임을 진다.

② 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래를 중개하거나 재화등의 거래를 위한 연결수단을 제공하는 경우 제24조제3항의 정보제공을 하지 아니하거나 제공한 정보가 사실과 다른 때에는 온라인 플랫폼 이용사업자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 손해에 대하여 온라인 플랫폼 이용사업자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래를 중개하는 경우 자신의 명의로 재화등을 표시·광고 또는 공급하거나 자신의 명의로 계약서(계약내용에 관한

서면을 포함한다)를 교부하는 때에는 온라인 플랫폼 이용사업자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 손해에 대하여 온라인 플랫폼 이용사업자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

제26조(전자상거래의 중요한 일부 업무를 수행하는 온라인 플랫폼 운영사업자의 책임) 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래가 중개되는 과정에서 다음 각 호의 업무를 수행하는 경우 온라인 플랫폼 이용사업자가 해당 각 호의 각 목에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 이를 대신하여 이행하여야 한다. 이 경우 제8조제1항제5호 및 제9조제1항의 “온라인판매사업자”와 제10조 및 제66조의 “사업자”는 “온라인 플랫폼 운영사업자”로 본다.

1. 온라인 플랫폼 운영사업자가 청약의 접수를 받는 경우

가. 제8조제1항제5호에 따른 정보의 제공

나. 제9조제1항에 따른 청약의 확인

다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

2. 온라인 플랫폼 운영사업자가 재화등의 대금을 지급받는 경우

가. 제10조에 따른 전자적 대금지급의 신뢰 확보

나. 제66조에 따른 조작 실수 등의 방지

다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

제27조(온라인 플랫폼 이용사업자의 책임) 온라인 플랫폼 이용사업자는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래가 중개되거나 재화등의 거래를 위한 연결수단이 제공되는 과정에서 온라인 플랫폼 운영사업자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 손해에 대하여 온라인 플랫폼 운영사업자의 행위라는 이유로 면책되지 아니한다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

제28조(분쟁해결의무 등) ① 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등의 거래를 중개하거나 재화등의 거래를 위한 연결수단을 제공하는 경우 그 과정에서 발생하는 소비자 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령으로 정한다.

② 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신이 운영하는 온라인 플랫폼을 통하여 재화등에 관한 정보 교환을 매개하는 경우 이로 인한 소비자피해가 발생하지 아니하도록 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 온라인 플랫폼 이용사업자가 이 법에 따른 의무를 준수하도록 안내하고 권고할 것

2. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

제29조(개인간 전자상거래에서의 소비자 보호) ① 재화등의 거래를 목적으로 온라인 플랫폼 서비스를 제공하는 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신의 온라인 플랫폼을 통하여 재화등을 판매하는 자가 사업자가 아닌 개인(이하 “개인판매자”라 한다)인 경우에는 그 개인판매자의 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여야 하고, 개인판매자와 소비자(재화등을 사업자가 아닌 자로부터 제공받는 자도 포함한다. 이하 이 조에서 같다) 사이에 분쟁이 발생한 경우에는 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

② 온라인 플랫폼 운영사업자는 자신의 온라인 플랫폼을 통하여 개인간 재화등의 거래가 이루어지는 경우 제8조제1항제11호의 결제대금예치제도를 구비하고 있을 시에는 개인판매자 및 소비자가 이를 선택할 수 있도록 알려야 한다.

제30조(온라인 플랫폼 거래에 준용) 제6조, 제16조, 제18조제3항, 제19조 및 제20조의 규정은 온라인 플랫폼 운영사업자에 이를 준용한다. 이 경우 각 조항 중 “온라인판매사업자”는 “온라인 플랫폼 운영사업자”로 본다.

제31조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비

자를 유인 또는 소비자와 거래하는 행위

2. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법 등으로 소비자의 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
3. 청약철회등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
4. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
5. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
6. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
7. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.

가. 재화등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

나. 재화등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우

다. 도용방지를 위하여 본인 확인에 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우

8. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위

② 공정거래위원회는 이 법 위반행위를 방지하고 소비자피해를 예방하기 위하여 전자상거래를 하는 사업자등이 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

### 제3장 소비자권익의 보호

#### 제1절 총칙

제32조(전자상거래등에서의 소비자보호지침의 제정 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래등에서의 건전한 거래질서의 확립 및 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 “소비자보호지침”이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.

② 사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

제33조(소비자피해보상보험계약등) ① 공정거래위원회는 전자상거래에서 소비자를 보호하기 위하여 관련 사업자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약(이하 “소비자피해보상보험계약등”이라 한다)을 체결하도록 권장할 수 있다. 다만, 제10조제4항에 따른 결제수단의 발행자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다.

1. 「보험업법」에 따른 보험계약
2. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 기관과의 채무지급보증계약
3. 제10항에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약

② 온라인판매사업자는 제1항에도 불구하고 선지급식 전자상거래를 할 때 소비자가 제8조제1항제10호에 따른 결제대금예치의 이용 또는 온라인판매사업자의 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택한 경우에는 소비자가 결제대금예치를 이용하도록 하거나 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다.

③ 제2항은 소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우에는 적용하지 아니한다.

1. 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드로 재화등의 대금을 지급하는 거래. 이 경우 소비자가 재화등을 배송받지 못한 때에는 「여신전문금융업법」 제2조제2호의2에 따른 신용카드업자는 구매대금 결제 취소 등 소비자피해의 예방 및 회복을 위하여 협력하여야 한다.

2. 정보통신망으로 전송되거나 제8조제1항제11호에 따른 제3자가 배송을 확인할 수 없는 재화등을 구매하는 거래
  3. 일정기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 재화등을 구매하는 거래
  4. 다른 법률에 따라 소비자의 구매안전이 충분히 갖추어진 경우 또는 제1호부터 제4호까지의 규정과 유사한 사유로 결제대금예치 또는 소비자피해보상보험계약등의 체결이 필요하지 아니하거나 곤란하다고 공정거래위원회가 정하여 고시하는 거래
- ④ 제2항에 따른 결제대금예치의 이용 또는 소비자피해보상보험계약등의 체결에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
  - ⑤ 소비자피해보상보험계약등은 이 법 위반행위로 인한 소비자피해를 보상하거나 제10조제4항에 따른 결제수단 발행자의 신뢰성을 확보하기에 적절한 수준이어야 하며, 그 구체적인 기준은 대통령령으로 정한다.
  - ⑥ 소비자피해보상보험계약등에 따라 소비자피해보상금을 지급할 의무가 있는 자는 그 지급 사유가 발생하면 지체 없이 소비자피해보상금을 지급하여야 하고, 이를 지연한 경우에는 지연배상금을 지급하여야 한다.
  - ⑦ 소비자피해보상보험계약등을 체결하려는 사업자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하기 위하여 매출액 등의 자료를 제출할 때 거짓 자료를 제출하여서는 아니 된다.
  - ⑧ 소비자피해보상보험계약등을 체결한 사업자는 그 사실을 나타내

는 표지를 사용할 수 있으나, 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 아니한 사업자는 그 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사용하여서는 아니 된다.

⑨ 제2항에 따른 결제대금예치의 이용에 관하여는 제8항을 준용한다.

⑩ 전자상거래를 하는 사업자등은 제1항에 따른 소비자보호를 위하여 공제조합을 설립할 수 있다. 이 경우 공제조합의 설립 및 운영에 관하여는 「방문판매 등에 관한 법률」 제38조를 준용하되, 같은 조 제1항 중 “제5조제1항에 따라 신고하거나 제13조제1항 또는 제29조제3항에 따라 등록한 사업자”는 “전자상거래를 하는 사업자등”으로, “제37조제1항제3호”는 “「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제33조제1항제3호”로 보고, 같은 조 제9항 및 제10항 중 “이 법”은 각각 “「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」”로 본다.

⑪ 제1항부터 제10항까지의 규정은 우편·카탈로그 등 거래에 이를 준용한다. 이 경우 제1항 및 제2항의 “전자상거래”는 “우편·카탈로그 등 거래”로 보고, 제2항의 “온라인판매사업자”는 “우편·카탈로그 등 거래를 하는 사업자”로 본다.

제34조(전자상거래소비자단체 등의 지원) 공정거래위원회는 전자상거래등에서 공정거래질서를 확립하고 소비자의 권익을 보호하기 위한 사업을 시행하는 기관 또는 단체에 예산의 범위에서 필요한 지원

등을 할 수 있다.

## 제2절 전자상거래 소비자분쟁조정위원회

제35조(전자상거래 소비자분쟁조정위원회의 설치) ① 이 법의 적용을 받는 전자상거래등에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원(이하 “소비자원”이라 한다)에 전자상거래 소비자분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다.  
② 조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 조정위원회에 분야별 전문위원회를 둘 수 있다.

제36조(조정위원회의 구성 및 운영) ① 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 50명 이내의 위원으로 구성하며, 그 중 위원장을 포함한 3명은 상임으로 한다.

② 조정위원회의 위원은 소비자의 장이 추천한 사람과 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중 공정거래위원회 위원장이 임명 또는 위촉하는 사람이 된다.

1. 대학에서 법률학·경제학·경영학·전자상거래 또는 소비자권익과 관련 있는 분야 학문을 전공한 사람으로서 「고등교육법」 제2조제1호·제2호·제4호 또는 제5호에 따른 학교나 공인된 연구기관에서 부교수 이상의 직 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 사람

2. 판사·검사의 직에 있거나 있었던 사람 또는 변호사 자격이 있는 사람

3. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 전자상거래 또는 소비자권익과 관련된 업무에 실무 경험이 있는 자

4. 그 밖에 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 또는 전자상거래 등 분야의 거래 및 분쟁조정에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람

③ 조정위원회의 위원장은 상임위원 중에서 공정거래위원회 위원장이 임명 또는 위촉한다.

④ 위원의 임기는 3년으로 하고 1차에 한정하여 연임할 수 있다.

⑤ 위원 중 결원이 생겼을 때에는 보궐위원을 제4항에 따라 임명하거나 위촉하고, 그 보궐위원의 임기는 전임자 임기의 남은 기간으로 한다.

⑥ 조정위원회의 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 상임위원 중에서 공정거래위원회 위원장이 지명하는 위원이 그 직무를 대행한다.

제37조(조정위원회의 회의) ① 제36조제1항에 따른 조정위원회의 회의는 다음 각 호에 따라 구분하며, 회의에는 소비자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 한다. 다만, 온라인 플랫폼과 관련된 분쟁의 경우 제36조제2항제4호의 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 분야의 거래 및 분쟁조정에 관한 학식과

경험이 있는 위원이 다음 각 호의 회의에 포함되어야 한다.

1. 분쟁조정회의: 위원장, 위원장이 회의마다 지명하는 1명의 상임위원과 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성하는 회의
2. 조정부: 위원장 또는 위원장이 회의마다 지명하는 1명의 상임위원과 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성하는 회의

② 분쟁조정회의는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 전자상거래등의 소비자분쟁 중 대통령령으로 정하는 금액 이상의 소비자분쟁에 대한 조정
2. 제45조에 따라 의뢰 또는 신청된 집단분쟁조정
3. 조정부가 분쟁조정회의에서 처리하도록 결정한 사항
4. 조정위원회 내부 규칙의 제정·개정·폐지에 관한 사항
5. 그 밖에 분쟁조정회의에서 처리할 필요가 있어 위원장이 분쟁조정회의에 부치는 사항

③ 조정부는 제2항 각 호 외의 사항을 심의·의결한다.

④ 분쟁조정회의는 위원장이 주관하며, 구성위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 조정부는 위원장 또는 위원장이 회의마다 지명하는 상임위원이 주관하며, 구성위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑥ 조정의 대상이 된 분쟁의 당사자인 사업자 또는 소비자(이하 “분쟁당사자”라 한다)는 조정위원회의 회의에 출석하여 의견을 진술하

거나 관계 자료를 제출할 수 있다.

제38조(위원의 제척·기피·회피) ① 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 조정사항의 조정에서 제척된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 조정사항의 분쟁 당사자가 되거나 공동권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우
2. 위원이 해당 조정사항의 분쟁당사자와 친족관계이거나 친족관계였던 경우
3. 위원 또는 위원이 속한 법인이나 법률사무소가 분쟁당사자의 법률·경영 등에 대하여 자문 또는 고문의 역할을 하고 있는 경우
4. 위원 또는 위원이 속한 법인이나 법률사무소가 해당 조정사항에 대하여 분쟁당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우 및 증언이나 감정을 한 경우

② 위원에게 조정을 공정하게 수행하기 어려운 사정이 있는 경우 분쟁당사자는 서면으로 조정위원회에 그 위원에 대한 기피신청을 할 수 있다.

③ 제2항의 기피신청이 제2항의 방식에 어긋나거나 조정의 지연을 목적으로 하는 것이 분명한 경우에는 위원장의 결정으로 기피신청을 각하한다.

④ 제2항의 기피신청에 상당한 이유가 있는 경우에는 위원장의 결정으로 해당 위원을 조정에서 제외한다.

⑤ 위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 위원장의

허가를 받아 해당 조정사항의 조정에서 회피할 수 있다.

제39조(조정위원회의 조정사항) 조정위원회는 공정거래위원회가 의뢰하거나 분쟁당사자가 요청하는 사항으로서 이 법의 적용을 받는 전자상거래등에서의 분쟁에 관한 사항을 조정한다.

제40조(조정의 신청 등) 제39조에 따른 조정사항에 관한 분쟁당사자는 조정위원회에 그 조정을 신청할 수 있다.

제41조(분쟁조정요청) ① 공정거래위원회, 시·도지사는 전자상거래등에서의 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제신청이 있는 경우에는 제55조에 따른 시정권고 또는 제56조에 따른 시정조치 등을 하기 전에 조정위원회 또는 전자상거래등에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체 등 대통령령으로 정하는 소비자피해 분쟁조정기구(이하 “소비자피해 분쟁조정기구”라 한다)에 조정을 의뢰할 수 있다.

② 공정거래위원회, 시·도지사는 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 제56조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 뜻을 당사자에게 알려야 한다.

③ 조정위원회 또는 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 제56조에 따른 시정조치를 하지 아니한다.

④ 공정거래위원회는 제1항에 따라 분쟁조정을 의뢰하는 경우에는 예산의 범위에서 그 분쟁조정에 필요한 예산을 지원할 수 있다.

⑤ 조정위원회 또는 소비자피해 분쟁조정기구는 분쟁의 조정이 이루어진 경우에는 그 결과를, 조정이 이루어지지 아니한 경우에는 그 경위를 지체 없이 조정을 의뢰한 공정거래위원회, 시·도지사에게 보고하여야 한다.

제42조(조정 등) ① 조정위원회는 제40조 및 제41조제1항에 따라 분쟁 조정 신청 또는 의뢰를 받았을 때에는 분쟁당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있다.

② 조정위원회는 해당 조정사항에 관한 사실을 확인하기 위하여 필요한 경우 조사를 하거나 분쟁당사자에 대하여 관련 자료의 제출이나 출석을 요구할 수 있다.

③ 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정신청을 각하하여야 한다.

1. 조정신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우
2. 이 법의 적용대상이 아니거나 제39조의 조정사항이 아닌 사안에 관하여 조정신청을 한 경우

④ 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정을 중지할 수 있다.

1. 조정의 신청 전·후에 분쟁당사자가 법원에 소를 제기한 경우
2. 조정의 신청 후에 분쟁당사자가 「중재법」에 따라 중재신청을 한 경우

⑤ 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 조정절차를 종료할 수 있다.

1. 분쟁당사자의 일방이 조정절차 진행 중에 조정을 거부한 경우
2. 그 밖의 조정을 하여야 할 실익이 없는 것으로서 대통령령으로 정하는 사항이 발생한 경우

⑥ 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 조정절차를 종료하여야 한다. 다만, 제3호의 경우 부득이한 사정이 있는 경우에는 조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다.

1. 분쟁당사자가 조정위원회의 권고 또는 조정안을 수락하거나 조정에 합의하여 조정이 이루어진 경우
2. 분쟁당사자가 조정위원회의 권고 또는 조정안을 수락하지 아니하여 조정이 이루어지지 아니한 경우
3. 제40조에 따른 조정을 신청 받은 날 또는 제41조제1항에 따라 조정을 의뢰 받은 날부터 60일이 지나도 조정이 이루어지지 아니한 경우

⑦ 조정위원회는 제3항부터 제6항까지의 규정에 따라 조정신청을 각하하거나 조정절차를 중지 또는 종료한 경우에는 분쟁당사자에게 그 사실과 사유를 통보하여야 한다.

⑧ 공정거래위원회는 조정사항에 관하여 조정절차가 종료될 때까지 해당 분쟁당사자에게 제55조에 따른 시정권고 및 제56조에 따른 시정조치를 하여서는 아니 된다.

제43조(분쟁조정 효력 등) ① 조정위원회의 위원장은 제42조에 따라 분쟁조정을 마친 때에는 지체 없이 당사자에게 그 분쟁조정 내용을 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 분쟁조정 내용에 대한 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 한다. 이 경우 15일 이내에 의사표시가 없는 때에는 수락한 것으로 본다.

제44조(조정조서의 작성과 그 효력) ① 제43조제2항에 따라 당사자가 분쟁조정 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우 조정위원회는 조정조서를 작성하고, 조정에 참가한 위원 및 각 분쟁당사자가 기명날인하거나 서명하여야 한다. 다만, 수락한 것으로 보는 경우에는 각 당사자의 기명날인 또는 서명을 생략할 수 있다.

② 공정거래위원회는 제1항에 따른 합의 및 이에 대한 이행이 이루어진 경우에는 제55조에 따른 시정권고 및 제56조에 따른 시정조치를 하지 아니한다.

③ 제1항에 따라 조정조서를 작성한 경우 조정조서는 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

제45조(집단분쟁조정) ① 제40조의 규정에도 불구하고 국가, 지방자치단체, 소비자원, 소비자단체, 소비자 또는 사업자는 소비자의 피해가 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 조정위원회에 일괄적인 분쟁조정

(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.

② 이 법에 따른 집단분쟁조정에 관하여는 「소비자기본법」 제68조 및 제68조의2를 준용한다.

제46조(시효의 중단) ① 제40조에 따른 분쟁조정 신청과 제45조제2항에 따라 준용되는 「소비자기본법」 제68조제1항 및 제4항에 따른 집단분쟁조정 의뢰 또는 신청은 소멸시효중단의 효력이 있다. 다만, 신청이 취하되거나 각하된 때에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 단서의 경우에 6개월 내에 재판상의 청구, 파산절차참가, 압류 또는 가압류, 가처분을 한 때에는 시효는 최초의 분쟁조정 신청으로 인하여 중단된 것으로 본다.

③ 제1항 본문에 따라 중단된 시효는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때부터 새로이 진행한다.

1. 분쟁조정이 이루어져 조정조서를 작성한 때
2. 분쟁조정이 이루어지지 아니하고 조정절차가 종료된 때

제47조(조정위원회의 조직·운영 등) 제35조부터 제46조까지에서 규정한 사항 외에 조정위원회의 조직, 운영, 조정절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제48조(「민사조정법」의 준용) 조정위원회의 운영 및 조정절차에 관하여 이 법에서 규정하지 아니한 사항에 대하여는 「민사조정법」을 준용한다.

## 제4장 조사 및 감독

제49조(위반행위의 조사 등) ① 공정거래위원회, 시·도지사는 이 법을 위반한 혐의가 있다고 인정할 때에는 직권으로 필요한 조사를 할 수 있다.

② 시·도지사가 제1항에 따른 조사를 하려면 미리 공정거래위원회에 통보하여야 하며, 공정거래위원회는 조사 등이 중복될 우려가 있는 경우에는 시·도지사에게 조사의 중지를 요청할 수 있다. 이 경우 중지 요청을 받은 시·도지사는 상당한 이유가 없으면 그 조사를 중지하여야 한다.

③ 공정거래위원회, 시·도지사는 제1항 또는 제2항에 따라 조사한 경우에는 그 결과(조사 결과 시정조치명령 등의 처분을 하려는 경우에는 그 처분의 내용을 포함한다)를 해당 사건의 당사자에게 서면으로 알려야 한다.

④ 누구든지 이 법의 규정에 위반되는 사실이 있다고 인정할 때에는 그 사실을 공정거래위원회, 시·도지사에게 신고할 수 있다.

⑤ 공정거래위원회는 이 법을 위반하는 행위가 끝난 날부터 5년이 지난 경우에는 그 위반행위에 대하여 제56조에 따른 시정조치를 명하지 아니하거나 제62조에 따른 과징금을 부과하지 아니한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제35조에 따른 조정위원회 또는 제41조제1항에 따른 소비자피해

분쟁조정기구의 권고안이나 조정안을 당사자가 수락하고도 이를 이행하지 아니하는 경우

2. 법원의 판결에 따라 시정조치 또는 과징금 부과처분이 취소된 경우로서 그 판결이유에 따라 새로운 처분을 하는 경우

⑥ 공정거래위원회는 제1항의 조사를 위하여 소비자원과 합동으로 조사반을 구성할 수 있다. 이 경우 조사반의 구성과 조사에 관한 구체적인 방법과 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

⑦ 공정거래위원회는 제6항의 조사활동에 참여하는 소비자원의 임직원에게 예산의 범위에서 수당이나 여비를 지급할 수 있다.

제50조(공개정보 검색 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래등의 공정거래질서를 확립하고 소비자피해를 예방하기 위하여 필요하면 전자적인 방법 등을 이용하여 사업자나 전자상거래등에서의 소비자보호 관련 단체가 정보통신망에 공개한 공개정보를 검색할 수 있다.

② 사업자 또는 관련 단체는 제1항에 따른 공정거래위원회의 정보검색을 정당한 사유 없이 거부하거나 방해하여서는 아니 된다.

③ 공정거래위원회는 소비자피해에 관한 정보를 효율적으로 수집하고 이용하기 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 전자상거래등에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체에 관련 자료를 제출하거나 공유하도록 요구할 수 있다.

④ 제3항에 따라 공정거래위원회로부터 자료 요구를 받은 기관이나 단체는 정당한 사유가 없으면 자료 제출이나 자료 공유를 거부하여

서는 아니 된다.

제51조(위법행위 등에 대한 정보공개) 공정거래위원회는 전자상거래등에서의 공정거래질서를 확립하고 소비자피해를 예방하기 위하여 사업자가 이 법을 위반한 행위나 그 밖에 소비자피해의 예방을 위하여 필요한 관련 정보를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공개할 수 있다.

제52조(자료제공 및 협조의 요청) ① 전자상거래를 하는 사업자와 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 온라인 플랫폼 운영사업자 등 대통령령으로 정하는 자에게 사업자의 신원정보 등 대통령령으로 정하는 자료의 제공을 요청할 수 있다.

1. 분쟁의 당사자인 소비자(소비자가 소송을 제기하는 경우에 한정한다)
2. 공정거래위원회
3. 시·도지사
4. 제35조에 따른 조정위원회 또는 제41조제1항에 따른 소비자피해 분쟁조정기구
5. 소비자원
6. 수사기관
7. 그 밖에 분쟁해결을 위하여 필요하다고 인정되는 자로서 대통령령으로 정한 자

② 제1항에 따른 사업자의 신원정보 제공 요청은 업무수행을 위하여 필요한 최소한의 범위에서 하여야 하며 다른 목적을 위하여 남용하여서는 아니 된다.

제53조(평가·인증 사업의 공정화) ① 전자상거래등의 공정화와 소비자보호를 위하여 관련 사업자의 평가·인증 등의 업무를 수행하는 자(이하 “평가·인증 사업자”라 한다)는 그 명칭에 관계없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 평가·인증에 관한 기준, 방법 등을 공시하고, 그에 따라 공정하게 평가·인증하여야 한다.

② 제1항에 따른 평가·인증의 기준 및 방법은 사업자가 거래의 공정화와 소비자보호를 위하여 한 노력과 그 성과에 관한 정보를 전달하는 데에 적절한 것이어야 한다.

③ 공정거래위원회는 평가·인증 사업자에게 운용 상황 등에 관한 자료를 제출하게 할 수 있다.

제54조(보고 및 감독) ① 제55조에 따라 시정권고를 하는 경우 시·도지사는 공정거래위원회에 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 결과를 보고하여야 한다.

② 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 시행하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 그 소관 사항에 관하여 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사·확인 또는 자료 제출을 요구하거나 그 밖에 시정에 필요한 조치를 할 것을 요구할 수 있다. 이 경우 해당 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 특별한 사유가 없으면 그

요구에 따라야 한다.

## 제5장 시정조치 및 과징금 부과

제55조(위반행위의 시정권고) ① 공정거래위원회, 시·도지사는 사업자가 이 법을 위반하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니한 경우에는 제56조의 시정조치를 명하기 전에 그 사업자가 그 위반행위를 중지하거나 이 법에 규정된 의무 또는 제56조에 따른 시정을 위하여 필요한 조치를 이행하도록 시정방안을 정하여 해당 사업자에게 이에 따를 것을 권고할 수 있다. 이 경우 그 사업자가 권고를 수락하면 제3항에 따라 시정조치를 명한 것으로 본다는 뜻을 함께 알려야 한다.

② 제1항에 따라 시정권고를 받은 사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 그 권고의 수락 여부를 그 권고를 한 행정청에 알려야 한다.

③ 제1항에 따라 시정권고를 받은 자가 그 권고를 수락하면 제56조에 따른 시정조치를 명한 것으로 본다.

제56조(시정조치 등) ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있다.

1. 제6조제1항부터 제4항까지, 제7조제1항 및 제2항, 제8조제1항·제

2항 및 제4항, 제9조부터 제11조까지, 제13조, 제14조, 제15조제1항, 제16조제1항·제2항 및 제4항, 제18조제1항부터 제3항까지, 제19조제1항 및 제3항, 제20조제1항·제2항 및 제6항, 제21조, 제22조, 제24조제1항부터 제4항까지, 제25조부터 제29조까지, 제32조제2항, 제33조1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지(같은 조 제11항에서 준용하는 경우를 포함한다), 제50조제2항, 제53조제1항 및 제2항, 제61조제2항, 제64조제2항부터 제5항까지, 제65조제1항, 제66조를 위반하는 행위(제6조제1항부터 제4항까지, 제19조제1항 및 제3항, 제20조제1항·제2항 및 제6항은 제23조 및 제30조에서 준용하는 경우를 포함하고, 제7조제1항 및 제2항, 제8조제1항·제2항 및 제4항, 제9조, 제11조, 제13조, 제14조, 제15조제1항, 제21조는 제23조에서 준용하는 경우를 포함하며, 제16조제1항·제2항 및 제4항, 제18조제3항은 제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)

2. 제31조제1항 각 호의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위

3. 제52조제1항에 따른 자료제공 요청에 대하여 정당한 사유 없이 자료를 제출·제공하지 아니하거나 거짓의 자료를 제출·제공하는 행위

② 제1항에 따른 시정조치는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 말한다.

1. 해당 위반행위의 중지

2. 이 법에 규정된 의무의 이행

3. 시정조치를 받은 사실의 공표

4. 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치

5. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치

③ 제2항제3호에 따른 시정조치를 받은 사실의 공표에 필요한 사항과 같은 항 제4호에 따른 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.

④ 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.

1. 제1항에 따른 시정조치명령에도 불구하고 위반행위가 대통령령으로 정하는 기준 이상으로 반복되는 경우

2. 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우

3. 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우

제57조(동의의결) ① 제31조제1항제1호에 위반되는 행위로 공정거래위원회의 조사나 심의를 받고 있는 전자상거래를 하는 사업자등(이하 이 조부터 제59조까지의 규정에서 “신청인”이라 한다)은 해당 조사나 심의의 대상이 되는 행위(이하 이 조부터 제59조까지의 규정에서 “해당 행위”라 한다)로 인한 소비자 권익 침해 상태의 자발적 해소, 소비자 피해구제, 거래질서의 개선 등을 위하여 제3항에 따른 동의의결을 하여 줄 것을 공정거래위원회에 신청할 수 있다. 다만,

동의를결의 근거가 된 행위와 동일한 위반행위가 반복되거나 동의의결 절차가 진행되는 중에 사업자가 신청을 취소하는 등의 사유로 동의의결에 적절하지 않다고 판단되는 경우에는 공정거래위원회는 동의의결을 하지 아니하고 이 법에 따른 심의 절차를 진행하여야 한다.

② 신청인이 제1항에 따른 신청을 하는 경우 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.

1. 해당 행위를 특정할 수 있는 사실관계
2. 해당 행위의 중지, 원상회복 등 거래질서의 회복이나 개선을 위하여 필요한 시정방안
3. 피해보상 등 소비자, 다른 사업자 등의 피해를 구제하거나 예방하기 위하여 필요한 시정방안

③ 공정거래위원회는 해당 행위의 사실관계에 대한 조사를 마친 후 제2항제2호 및 제3호에 따른 시정방안(이하 “시정방안”이라 한다)이 신속한 거래질서를 회복시키거나 소비자, 다른 사업자 등을 보호하기에 적절한지, 신청인의 행위로 인한 소비자의 피해가 구제되었는지 등을 종합적으로 고려하여 동의의결을 하는 것이 적절하다고 판단되는 경우에는 해당 행위 관련 심의 절차를 중단하고 시정방안과 같은 취지의 의결(이하 “동의의결”이라 한다)을 할 수 있다. 이 경우 신청인과의 협의를 거쳐 시정방안을 수정할 수 있다.

④ 공정거래위원회의 동의의결은 해당 행위가 이 법에 위반된다고

인정한 것을 의미하지 아니하며, 누구든지 신청인이 동의의결을 받은 사실을 들어 해당 행위가 이 법에 위반된다고 주장할 수 없다.

제58조(동의의결의 절차) ① 공정거래위원회는 신속한 조치의 필요성, 소비자 피해의 직접 보상 필요성 등을 종합적으로 고려하여 동의의결 절차의 개시 여부를 결정하여야 한다.

② 공정거래위원회는 동의의결을 하기 전에 30일 이상의 기간을 정하여 다음 각 호의 사항을 신고인 등 이해관계인에게 통지하거나, 관보 또는 공정거래위원회의 인터넷 홈페이지에 공고하는 등의 방법으로 의견을 제출할 기회를 주어야 한다. 다만, 시정방안이 수정되어 다시 의견제출할 기회를 주는 경우에는 의견제출기간을 30일 이내에서 정할 수 있다.

1. 해당 행위의 개요

2. 관련 법령 조항

3. 시정방안(제57조제3항 후단에 따라 시정방안이 수정된 경우에는 그 수정된 시정방안을 말한다)

4. 해당 행위와 관련하여 신고인 등 이해관계인의 이해를 돕는 그 밖의 정보. 다만, 사업상 또는 사생활의 비밀 보호나 그 밖에 공익상 공개하기에 적절하지 아니한 것은 제외한다.

③ 공정거래위원회는 제2항 각 호의 사항을 관계 행정기관의 장에게 통보하고 그 의견을 들어야 한다.

④ 공정거래위원회는 동의의결을 하거나 이를 취소하는 경우에는

「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제59조의 구분에 따른 회의의 심의·의결을 거쳐야 한다.

⑤ 동의의결을 받은 신청인은 제4항의 의결에 따라 동의의결의 이행계획과 이행결과를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.

⑥ 공정거래위원회는 제5항에 따라 제출된 이행계획의 이행 여부를 점검할 수 있고, 동의의결을 받은 신청인에게 그 이행에 관련된 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 공정거래위원회는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제72조에 따른 한국공정거래조정원(이하 “조정원”이라 한다) 또는 소비자원에 동의의결의 이행관리에 관한 업무를 위탁할 수 있다.

⑦ 제6항에 따른 위탁을 받은 기관의 장은 제5항에 따라 신청인이 제출한 동의의결의 이행계획과 이행결과에 대한 이행관리 현황을 분기별로 공정거래위원회에 보고하여야 한다. 다만, 공정거래위원회의 현황 보고 요구가 있는 경우 즉시 이에 따라야 한다.

⑧ 제6항에 따른 위탁을 받은 기관의 장은 동의의결을 받은 신청인이 그 이행을 게을리하거나 이행하지 아니하는 경우에는 지체 없이 그 사실을 공정거래위원회에 통보하여야 한다.

⑨ 제57조제2항에 따른 서면의 신청 방법, 의견 조회 방법, 심의·의결 절차, 조정원 또는 소비자원에 대한 이행관리 업무의 위탁 절차 등 그 밖의 세부 사항은 공정거래위원회가 정하여 고시할 수 있다.

제59조(동의의결의 취소) ① 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 동의의결을 취소할 수 있다.

1. 동의의결의 기초가 된 시장상황 등 사실관계의 현저한 변경 등으로 인하여 시정방안이 적정하지 아니하게 된 경우
2. 신청인이 제공한 불완전하거나 부정확한 정보로 인하여 동의의결을 하게 되었거나, 신청인이 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 동의의결을 받은 경우
3. 신청인이 정당한 이유 없이 동의의결을 이행하지 아니하는 경우

② 제1항제1호에 따라 동의의결을 취소하는 경우 신청인이 제57조제1항에 따라 동의의결을 하여줄 것을 신청하면 공정거래위원회는 다시 동의의결을 할 수 있다. 이 경우 제57조부터 제60조까지의 규정을 적용한다.

③ 제1항제2호 또는 제3호에 따라 동의의결을 취소하는 경우 공정거래위원회는 제57조제3항에 따라 중단된 해당 행위 관련 심의절차를 계속하여 진행할 수 있다.

제60조(이행강제금 등) ① 공정거래위원회는 정당한 이유 없이 상당한 기한 내에 동의의결을 이행하지 아니한 자에게 동의의결이 이행되거나 취소되기 전까지 1일당 200만원 이하의 이행강제금을 부과할 수 있다.

② 이행강제금의 부과·납부·징수 및 환급 등에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제92조제2항을 준용한다.

제61조(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 전자상거래를 하는 사업자 등의 전자상거래등이 다음 각 호에 모두 해당하는 경우에는 전자상거래를 하는 사업자에 대하여 전자상거래등의 전부 또는 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

1. 전자상거래등이 제31조제1항제1호 및 제2호 해당하는 것이 명백한 경우
2. 전자상거래등으로 인하여 소비자에게 재산상 손해가 발생하였고, 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 인정되는 경우

② 공정거래위원회는 제1항에 따라 전자상거래등의 전부 또는 일부를 일시 중지하기 위하여 필요한 경우 호스팅서비스를 제공하는 자, 온라인 플랫폼 운영사업자 등에게 해당 역무제공의 중단 등 대통령령으로 정하는 조치를 취할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사업자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

③ 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체나 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체는 전자상거래를 하는 사업자가 제1항의 경우에 해당한다고 인정될 때에는 서면(전자문서를 포함한다)으로 공정거래위원회에 그 전자상거래의 전부 또는 일부에 대하여 일시 중지를 명하도록 요청할 수 있다.

④ 제1항에 따른 명령에 불복하는 자는 그 명령을 받은 날부터 7일 이내에 공정거래위원회에 이의를 제기할 수 있다.

⑤ 공정거래위원회는 제1항에 따른 명령을 받은 자가 제4항에 따라 이의를 제기하였을 때에는 지체 없이 서울고등법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 통보를 받은 서울고등법원은 「비송사건절차법」에 따라 재판을 한다.

⑥ 제5항에 따른 재판을 할 때에는 「비송사건절차법」 제15조를 적용하지 아니한다.

제62조(과징금) ① 공정거래위원회는 제56조제4항에 따른 영업정지가 소비자 등에게 심한 불편을 줄 우려가 있다고 인정하는 경우에는 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 해당 사업자에게 대통령령으로 정하는 위반행위 관련 매출액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 이 경우 관련 매출액이 없거나 그 매출액을 산정할 수 없는 경우 등에는 5천만원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

② 공정거래위원회는 제1항에 따라 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 과징금을 부과할 수 있는 판단 기준을 정하여 고시할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 제1항에 따른 과징금을 부과할 때 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 위반행위로 인한 소비자피해의 정도
2. 소비자피해에 대한 사업자의 보상노력 정도
3. 위반행위로 취득한 이익의 규모

4. 위반행위의 내용·기간 및 횟수 등

④ 공정거래위원회는 이 법을 위반한 사업자인 회사가 합병한 경우에는 그 회사가 한 위반행위를 합병 후 존속하거나 합병으로 설립된 회사가 한 행위로 보아 과징금을 부과·징수할 수 있다.

⑤ 공정거래위원회는 이 법을 위반한 회사인 사업자가 분할되거나 분할합병된 경우에는 분할되는 사업자의 분할일 또는 분할합병일 이전의 위반행위를 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 회사의 행위로 보고 과징금을 부과·징수할 수 있다.

1. 분할되는 회사

2. 분할 또는 분할합병으로 설립되는 새로운 회사

3. 분할되는 회사의 일부가 다른 회사에 합병된 후 그 다른 회사가 존속하는 경우 그 다른 회사

⑥ 공정거래위원회는 이 법을 위반한 회사인 사업자가 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」 제215조에 따라 새로운 회사를 설립하는 경우에는 기존 회사 또는 새로운 회사 중 어느 하나의 행위로 보고 과징금을 부과·징수할 수 있다.

## 제6장 보칙

제63조(소비자에게 불리한 계약의 금지) 제12조, 제13조 및 제15조의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

제64조(전자문서의 활용) ① 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제6조 제2항제2호에도 불구하고 사업자가 소비자와 미리 전자문서로 거래할 것을 약정하여 지정한 주소(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제2호의 정보처리시스템을 말한다)로 전자문서를 송신하지 아니한 경우에는 그 사업자는 해당 전자문서에 의한 권리를 주장할 수 없다. 다만, 긴급한 경우, 소비자도 이미 전자문서로 거래할 것을 예정하고 있는 경우, 소비자가 전자문서를 출력한 경우 등 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 사업자는 전자서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 말한다. 이하 같다)을 한 전자문서를 사용하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 전자문서의 효력, 수령 절차 및 방법 등을 소비자에게 고지하여야 한다.

③ 사업자는 전자문서를 사용할 때 소비자에게 특정한 전자서명 방법을 이용하도록 강요(특수한 표준 등을 이용함으로써 사실상 특정한 전자서명 방법의 이용이 강제되는 경우를 포함한다)하여서는 아니 되고, 소비자가 선택한 전자서명 방법의 사용을 부당하게 제한하여서는 아니 된다.

④ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자의 회원 가입, 계약의 청약, 소비자 관련 정보의 제공 등을 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하는 경우에는 회원탈퇴, 청약의 철회, 계약의 해지·해제·변경, 정보의 제공 및 이용에 관한 동의의 철회 등도 전자문서를 통하여 할

수 있도록 하여야 한다.

⑤ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자가 재화등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자문서로 제공하여 줄 것을 요청한 경우 이에 따라야 한다.

⑥ 전자상거래를 하는 사업자가 전자문서로 제공하기 어려운 기술적 이유나 보안상 이유가 명백하여 이를 소비자에게 미리 고지한 경우에는 제4항과 제5항을 적용하지 아니한다.

⑦ 전자상거래를 하는 사업자가 제4항과 제5항에 따른 의무를 이행할 때 해당 온라인몰의 구축 및 운영과 관련된 사업자들은 그 의무 이행에 필요한 조치를 하는 등 협력하여야 한다.

제65조(거래기록의 보존 등) ① 사업자는 전자상거래등에서의 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 기간 보존하여야 한다. 이 경우 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

② 제1항에 따라 사업자가 보존하여야 할 거래기록 및 그와 관련된 개인정보(성명·주소·전자우편주소 등 거래의 주체를 식별할 수 있는 정보로 한정한다)는 소비자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하는 경우에도 「개인정보 보호법」 등 대통령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정에도 불구하고 이를 보존할 수 있다.

③ 제1항에 따라 사업자가 보존하는 거래기록의 대상·범위·기간

및 소비자에게 제공하는 열람·보존의 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제66조(조작 실수 등의 방지) 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작 실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점이나 청약 전에 그 내용을 확인하거나 바로잡는 데에 필요한 절차를 마련하여야 한다.

제67조(전속관할) 온라인판매사업자, 온라인 플랫폼 운영사업자, 우편·카탈로그 등 거래를 하는 사업자와의 거래에 관련된 소(訴)는 소 제기 당시 소비자의 주소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 하고, 주소가 없는 경우에는居所(居所)를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 소 제기 당시 소비자의 주소 또는居所가 분명하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

제68조(사업자단체의 등록) ① 전자상거래등의 건전한 발전과 소비자에 대한 신뢰도의 제고, 그 밖에 공동 이익의 증진을 위하여 설립된 사업자단체는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 등록할 수 있다.

② 제1항에 따른 등록의 요건·방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제69조(권한의 위임·위탁) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 소속 기관의 장 또는 시·도지사에게 위임하거나 다른 행정기관의 장에게 위탁할 수 있다.

② 이 법에 따른 시·도지사의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 집행하기 위하여 필요한 경우에는 사무의 일부를 제68조제1항에 따라 등록된 사업자단체에 위탁할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 제3항에 따라 사무의 일부를 사업자단체에 위탁하는 경우에는 예산의 범위에서 그 위탁사무의 수행에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

⑤ 제49조제6항 및 이 조 제3항에 따라 사무를 위탁받아 해당 업무를 수행하거나 수행하였던 자에 대하여는 「형법」 제127조, 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제70조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제64조부터 제68조까지 및 제93조를 준용한다.

② 이 법 위반행위에 대한 공정거래위원회, 시·도지사의 조사 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제81조제1항부터 제3항까지, 제6항 및 제9항을 준용한다.

③ 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분 및 제69조에 따라 위임된 시·도지사의 처분에 대한 이의신청, 시정조치명령의 집행정지, 소의 제기 및 불복의 소의 전속관할에 관하여는 「독점규제 및 공정

거래에 관한 법률」 제96조부터 제101조까지의 규정을 준용한다.

④ 이 법에 따른 과징금의 부과·징수에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제103조부터 제107조까지의 규정을 준용한다.

⑤ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제119조를 준용한다.

1. 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 및 공무원
2. 제49조제6항에 따른 조사활동에 참여하거나 참여하였던 소비자의 임직원
3. 조정위원회에서 분쟁조정업무를 담당하거나 담당하였던 사람
4. 이 법에 따라 사무를 위임 또는 위탁받아 해당 업무를 수행하거나 수행하였던 사람

## 제7장 벌칙

제71조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제49조제1항에 따른 조사 시 폭언·폭행, 고의적인 현장진입 저지·지연 등을 통하여 조사를 거부·방해 또는 기피한 자
2. 제56조제1항에 따른 시정조치명령에 따르지 아니한 자

3. 제56조제4항에 따른 영업의 정지 명령을 위반하여 영업을 계속한 자

제72조(벌칙) 제70조제5항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제119조를 위반한 자는 2년 이하의 징역 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제6조제1항(제23조 및 제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)에 따른 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자
2. 제33조제8항 및 제9항(같은 조 제11항에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 소비자피해보상보험계약을 체결하는 사실 또는 결제대금예치를 이용하도록 하는 사실을 나타내는 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작하거나 사용한 자

제74조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제7조제1항(제23조에서 준용하는 경우를 포함한다)에 따른 사업자의 신원정보에 관하여 거짓 정보를 제공한 자
2. 제8조제1항(제23조에서 준용하는 경우를 포함한다)에 따른 거래조건에 관하여 거짓 정보를 제공한 자

제75조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제71조부터

제74조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1억 원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제19조제1항(제23조 및 제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 국내대리인을 지정하지 아니한 자
2. 제61조제1항을 위반하여 영업을 계속한 자

② 사업자 또는 사업자단체가 제1호 또는 제2호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 3천만원 이하, 제3호에 해당하는 경우에는 5천만원 이하의 과태료를 부과하고, 사업자 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원, 그 밖의 이해관계인이 제1호 또는 제2호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 500만원 이하, 제3호에 해당하는 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제70조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제81조제1항제1호에 따른 출석처분을 받은 당사자 중 정당한 사유 없이 출석하지 아니한 자
2. 제70조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제81조제1항제3호 또는 제6항에 따른 보고를 하지 아니하거나

나 필요한 자료나 물건을 제출하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료나 물건을 제출한 자

3. 제70조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제81조제2항 및 제3항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 2천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제20조제1항(제23조 및 제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 제20조제1항 각 호(제23조 및 제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)에서 정한 조치를 취하지 아니한 자

2. 제20조제2항(제23조 및 제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)에 따른 기술적 조치 명령을 이행하지 아니한 자

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제28조제2항을 위반하여 소비자피해방지를 위한 사항을 이행하지 아니한 자

2. 제29조제2항을 위반하여 결제대금예치제도를 이용할 수 있음을 알리지 아니한 자

3. 제31조제1항제1호부터 제6호까지의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자

4. 제10조제4항에 따른 결제수단의 발행자로서 제33조제1항 각 호

외의 부분 단서(같은 조 제11항에서 준용하는 경우를 포함한다)를 위반하여 소비자피해보상보험계약을 체결하지 아니한 자

5. 제11조제1항에 따른 선지급식 온라인판매사업자로서 제33조제2항(같은 조 제11항에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반한 자

6. 제10조제4항에 따른 결제수단의 발행자로서 제33조제7항(같은 조 제11항에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약을 체결한 자

7. 제11조제1항에 따른 선지급식 온라인판매사업자로서 제33조제7항(같은 조 제11항에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약을 체결한 자

8. 제52조제1항에 따른 자료제출 요청에 대하여 정당한 이유 없이 자료를 제출하지 아니하거나 거짓의 자료를 제출한 자

9. 제61조제2항을 위반하여 공정거래위원회의 요청을 따르지 아니한 자

⑤ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제6조제2항부터 제4항까지의 규정(제23조 및 제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)에 따른 신고를 하지 아니한 자

2. 제7조제1항 또는 제2항(제23조에서 준용하는 경우를 포함한다) 및 제24조제1항에 따른 사업자의 신용정보를 표시하지 아니한 자

3. 제8조제1항(제23조에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여

- 표시·광고하거나 고지를 하지 아니하거나 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자
4. 제8조제2항(제23조에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 재화등의 거래에 관한 계약을 취소할 수 있다는 내용을 거래 상대방인 미성년자에게 고지하지 아니한 자
5. 제16조제1항(제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 광고를 구분하여 표시하지 아니한 자
6. 제16조제2항(제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 검색결과 순위를 결정하는 데 이용되는 주요 결정 기준을 표시하지 아니한 자
7. 제16조제4항(제30조에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 사용후기의 수집, 처리에 관한 정보를 공개하지 아니한 자
8. 제26조제1호가목을 위반하여 제8조제1항제5호에 관한 정보의 제공을 하지 아니한 자
9. 제65조를 위반하여 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 아니한 자
- ⑥ 제70조제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제66조를 위반하여 질서유지의 명령을 따르지 아니한 자에게는 100만원 이하의 과태료를 부과한다.
- ⑦ 제1항부터 제5항까지에 따른 과태료는 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

- ⑧ 제6항에 따른 과태료는 공정거래위원회가 부과·징수한다.
- ⑨ 제1항부터 제6항까지에 따른 과태료의 부과기준은 대통령령으로 정한다.

제77조(과태료에 관한 규정 적용의 특례) 제76조의 과태료에 관한 규정을 적용할 때 제62조에 따라 과징금을 부과한 행위에 대해서는 과태료를 부과할 수 없다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 1년 후부터 시행한다.

제2조(전자상거래등의 시장현황 조사를 위한 준비행위) 공정거래위원회는 이 법의 시행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 이 법 시행 전에 전자상거래등의 시장현황 조사를 위하여 필요한 행위를 할 수 있다.

제3조(온라인판매사업자의 신고 등에 관한 경과조치) ① 이 법 시행 당시 종전의 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제12조의 규정에 의하여 통신판매업의 신고를 한 자는 제6조의 규정에 의하여 신고를 한 것으로 본다.

② 이 법 시행 당시 종전의 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제12조제3항 또는 제4항의 규정에 따라 휴업·폐업 또는 휴업 후의 영업재개 등에 관하여 신고를 한 자는 이 법에 의한

신고를 한 것으로 보며, 휴업 후 다시 영업을 재개하고자 하는 경우에는 이 법의 규정에 따라 신고하여야 한다.

③ 이 법 시행 당시 온라인 플랫폼 운영사업자에 해당하는 자는 이 법 시행일부터 6개월 이내에 제6조의 개정규정에 따라 신고하여야 한다.

제4조(벌칙 및 과태료에 관한 경과조치) 이 법 시행전의 행위에 대한 벌칙 및 과태료의 적용에 있어서는 종전의 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」의 규정에 의한다.

제5조(다른 법령과의 관계) 법 시행 당시 다른 법령에서 종전의 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 또는 그 규정을 인용하고 있는 경우 이 법에 그에 해당하는 규정이 있으면 이 법 또는 이 법의 해당 규정을 인용한 것으로 본다.