

# 전자상거래

임 춘 심 / 소비자 문제를 연구하는 시민의 모임 교육부장

전자상거래의 대표적인 방법은 인터넷 쇼핑몰에서 물건을 구입하는 것이다. 소비자는 인터넷 쇼핑몰 홈페이지에 들어가서 구입하고 싶은 물건을 클릭하고 가상의 쇼핑 카트(장바구니)에 물건을 담게 되고 그리고 나서 가상의 공간에서 이름과 주소, 구입한 물품 대금결제 방법과 배달 장소 등을 작성하여 쇼핑몰 사업자에게 제출하고 신용카드로 대금을 결제하게 된다.

전자상거래는 소비자에게 상품의 비교구매를 가능하게 하고 손가락 하나로 편리하게 다양한 상품을 구입할 수 있다는 장점이 있는 반면에 실제로 상품을 보지 않고 구입하는데 따르는 여러 가지 문제점도 있다.

전자상거래에서 많이 생기는 소비자 문제는 어떤 것이고 어떻게 대처해야 하는지에 대해서 알아보기로 한다.

인터넷 쇼핑물 소비자 피해사례 중에서 많은 비중을 차지하는 내용은 계약해지와 환불요구에 대한 안내나 설명이 제대로 되어 있지 않거나 약관의 글씨가 너무 작거나 촛촛하게 작성되어 있어서 일부 소비자는 약관을 자세히 읽고 계약하기 힘들다고 호소하기도 한다.

근래에는 공정거래 위원회가 고시한 표준 약관을 사용하는 업체가 등장하기도 했으나 의무사항이 아니고 권고 사항이기 때문에 소비자 보호 측면에서는 아직 충분하지 않다.

## 전자상거래시에 다음의 8가지 사항은 주의해야 한다.

1. 상품을 주문할 때는 사업자의 신원 - 상호명, 대표자 성명과 영업장 소재지, 전화번호와 팩스번호, 전

자우편 주소, 사업자 등록번호와 영업신고 필증과 기타 영업 관련 자격 등을 확인한다.

2. 약관을 처음부터 끝까지 읽어보고 꼭 인쇄하여 보관해 둔다. - 사업자와의 분쟁시에 판단의 근거가 된다.
3. 허위 과장광고에 넘어가지 않게 상품 구입시 가격이 너무 싸거나 보너스 상품(사은품)이 많은 경우에는 의심하고 한번 더 생각해 본다.
4. 인증 마크가 있는 인터넷 쇼핑몰을 이용하기 - 안전하고 믿을 만한 사이트가 아니면 거래하지 않는 것이 좋다.
5. 개인 정보는 꼭 필요한 것만 제공하기 - 개인 정보를 함부로 알려주는 것은 개인 정보 유출로 인한 금융, 신용 피해의 우려가 있으므로 최소의 정보만 알려주는 것이 좋다. 전자상거래에 반드시 필요한 개인정보 (성명, 주민등록번호, 주소, 전화번호, 회원가입시 ID, 비밀번호) 외의 주민등록번호와 개인 신상정보는 알려주지 않는것이 좋다. 소비자의 개인 정보를 수집, 이용, 제공목적 외에 다른 목적으로 사용하거나 제3자에게 제공하는 자는 1년 이상의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해지게 된다.
6. 문제가 발생했을 경우 현금 입금보다는 신용카드 결제(특히 할부)가 유리하다는 것을 알고 있어야 한다.
7. 상품이 배달되지 않으면 누구에게 연락해야 하는지를 확인한다.
8. 반품이나 환불(청약철회기간과 방법, 반품이나 환불

조건, 피해보상 절차) 정보를 비롯해 A/S정보를 확인한다.

### 전자상거래 소비자 피해와 불만 내용은

1. 상품 배달 지연시에는 - 반품하고 해약할 수 있다.
2. 불량 상품 배달시에는 - 반품하고 해약할 수 있다.
3. 상품재고를 알 수 없는 경우에는 - 재고에 대하여 표시하지 않기 때문에 주문 후 상품을 기다렸다가 재고가 없다는 연락을 하는 경우나 연락조차 하지 않고 소비자를 기다리게 하는 사례가 많다.
4. 주문한 상품과 다른 상품이 배달된 경우에는 - 배달 받는 즉시 상품을 확인하고 잘못 되었을 때는 계약조건을 확인하고 즉시 조치를 취해야 한다.

#### 피해사례 (1)

주부 김씨(32세)는 인터넷으로 과일을 주문했는데 판매처는 배송기일을 지키지 않았고 소비자에게 연락을 하지 않았다. 상품은 배송예정일 다음날 저녁에야 도착했다.

처리 : 업체가 연락 없이 배송 기일을 지키지 않은 경우 소비자는 계약을 해지하고 대금을 환불받을 수 있고 배송 기일이 약속날짜보다 늦어지는 경우에는 중간확인 과정중의 소요 비용을 청구할 수 있다.

#### 피해사례 (2)

대학생인 차양(24세)은 인터넷으로 휴대폰을 신용카드 14만원에 구입했는데 다음달 카드결제 대금으로 28만원이 빠져나간 것을 확인했다. 업체에서는 가격표시가 잘못된 것이라고 하여 28만원을 모두 지불하라고 한다.

처리 : 일반적으로 7일~20일 이내에 사업자나 소비자 어느쪽이든 가격에 불만인 경우 계약의 파기가 가능하다. 그러나 차양의 경우는 그 기일을 넘겼으므로 업체에는 14만원만 지불하고 사용이 가능하다. 업체는 소비자의 동의 없이 차액 14만원을 결제하였으므로 소비자는

업체를 고발할 수 있다.

#### 피해사례 (3)

대학생 정군(20세)은 인터넷으로 게임을 주문하고 결재를 마쳤는데 한 달이 넘도록 게임을 받지 못해 확인했더니 주문기록이 없다고 했다.

처리 : 주문과정과 주문결과를 인쇄해 보관하고 있다면 업체에 시본을 보내서 확인시키고 그렇게 하지 않았다면 송금증 시본을 보내 확인해 주어야 한다. 이처럼 주문내역 기록이 되지 않아 상품을 받아보지 못하는 경우가 가끔 일어나는데 이런 경우에는 꼭 상품을 구입해야 할 의무는 없으며 계약을 해지하고 대금을 환불받을 수 있다.

#### 피해사례 (4)

회사원 문씨(28세)는 인터넷 교육 업체에서 영어강의를 수강하기로 하고 수강료 1년분을 선납하면 30%를 할인해 준다고 하여 현금으로 지불했다. 그런데 그 다음주부터 업체의 사이트에 접속이 되지 않아서 알아본 결과 피해자는 문씨뿐만 아니라 수십 명에 달하는 것이었다.

처리 : 대금을 지급 받은 업자가 폐업, 도주, 도산 등으로 서비스를 제공하지 못해 소비자가 피해를 입는 경우에는 계약내용을 증명할 수 있는 서류를 첨부하여 고발할 수 있다. [www.kca.go.kr](#)

#### 전자상거래

클릭하기 전에 꼭 확인하세요!

1. 모든 상거래와 관련된 문서와 문건 보관하기
2. 클릭하기전 시장조사하기
3. 피해발생시 소비자 단체에 도움을 요청하기

상담전화 : 720-9898, 720-0328