

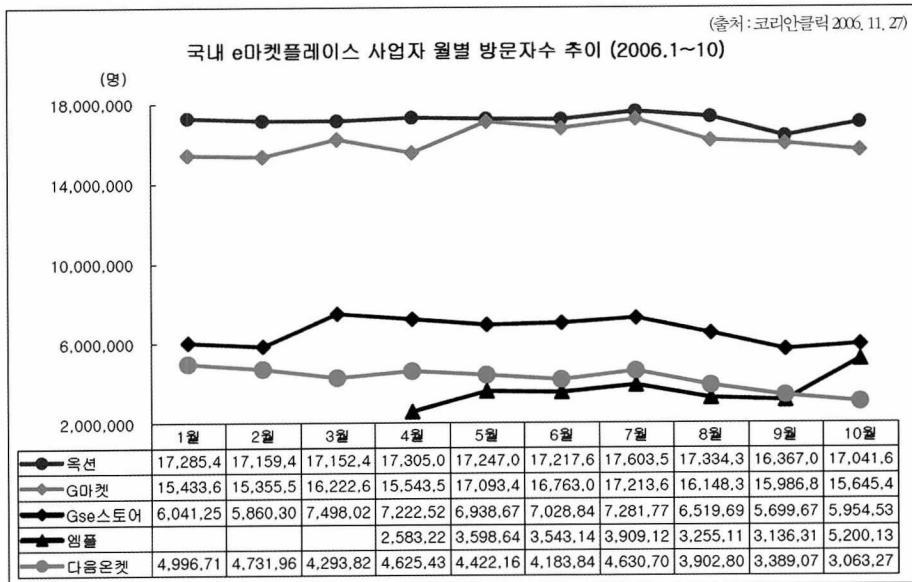


## 온라인 쇼핑몰의 虛와 失

글. KESA 윤 봉

### ○ 온라인쇼핑몰의 등장과 성장

온라인쇼핑몰이 등장한 지는 채 10년이 되지 않았지만 유통혁명을 주도하며 그동안 고속성장을 거듭해왔다. 온라인쇼핑몰은 일반쇼핑에 경매(역경매) 방식이 결합되는 등 기존 유통의 고유영역을 허물어뜨리고 있는가 하면, 자고 나면 크고 작은 온라인쇼핑몰들이 우후죽순으로 생겨나고 있는 등 시장이 급격히 팽창하고 있다.





옥션, 인터파크, G마켓, GS이숍, CJ몰 등 현존하는 쇼핑몰들은 고객의 니즈를 대폭 반영, 일반쇼핑에 경매(역경매) 기능을 도입하거나 경매기능에 일반쇼핑 기능을 강화하는 등 빠른 움직임을 보이고 있다. 또 이들 쇼핑몰들이 생존을 위해 혈투를 벌이는 동안에 크고 작은 온라인쇼핑몰들이 수없이 생겼다 사라지는 일들이 다반사로 일어나고 있다.

어찌됐든 온라인쇼핑몰은 다양한 쇼핑기능을 강화하며 점점 더 많은 고객을 확보해나가고 있는 것만은 사실이다. 그렇다면 과연 온라인쇼핑몰이 오프라인쇼핑몰과 어떤 점이 다르기에 지난 수년

동안 꾸준히 팬케이크를 키워올 수 있었던 것일까? 일단 물건을 구매하는 고객 입장에서 살펴보자. 온라인쇼핑몰은 오프라인쇼핑몰과 달리 단단계 유통과정을 거치지 않고, 생산 판매로 직결돼 오프라인쇼핑몰에 비해 가격이 싼 점, 분명 매력적이다. 또 마우스를 한두 번 클릭함으로써 다른 쇼핑몰을 방문, 가격 탐색전까지 수월히 끝낼 수 있는 점도 간과할 순 없다. 쇼핑을 위한 이동거리나 시간도 비교적 짧고, 시공간에 구애받지 않고 언제 어디서든지 쇼핑할 수 있는 것도 이점이다. 반면 직접 눈으로 보고, 입어보고, 맛을 보고 구매한 게 아니어서 생각만큼 만족하지 못할 확률이 높다. 온라인쇼핑몰에 올라와 있는 다른 고객의 구매후기나 업체 측이 올려놓은 광고문구에 현혹돼 구매를 결정, 받고 보니 '영 아니올시다'일 가능성이 오프라인쇼핑에 비해 큰 것이다.

### ○ 온라인쇼핑몰의 사회적 문제점 증가

지나친 가격 경쟁 때문에 저가의 제품이 온라인에서 다량으로 유통되고 있는 현상이 늘어나고 있으며, 이와 맞물려 소비자의 피해도 늘고 있다. 이는 대부분의 대형 온라인쇼핑몰이 단순히 대형 점포를 내고 그 안에 제품을 판매하는 판매상인들을 입점시키는 '통신판매중계자'의 입장에서 사이트를 운영하고 있기 때문이며, 그 안에 입점한 판매상인들이 어떠한 제품을 시장에 유통시키는지에 대한 관리, 감독도 허술한 실정이다. 현재 관련업계는 시장 내에서 자신들의 파이를 키우는 것에만 집중하고 있으며, 이러한 이유로 더욱 많은 판매점들을 입점시키고 판매하는 것에만 목적을 두어 소비자의 안전은 등한시하고 있는 것이 현실이다.

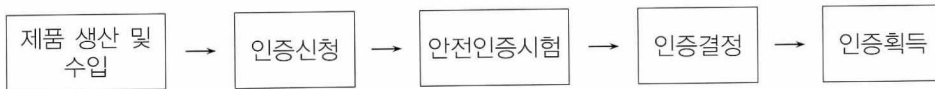
### ○ 온라인쇼핑몰 문제점의 근본적 원인

소비자들은 같은 상품을 더욱 저렴한 가격에 사고 싶어 한다. 그래서 그들은 여러 쇼핑몰을 서핑하면서 가격비교에 들어가고 그 비교에서 가장 저렴한 제품을 공급하는 사이트와 판매상의 제품을 구입하게 되는 것은 어쩌면 당연한 심리일 것이다. 하지만 이러한 저가의 제품들은 대부분 최소한의 안전성이 확보되지 않고 유통 및 판매되는 제품들이 대부분이다. 한 예로 가정용 전기용품의 경우, 경쟁사 대비 저가의 제품을 손쉽게 공급하는 방법으로 전기용품안전인증을 받지 않고 여기서 발생하는 수수료와 시험비를 제품가격에 책정하지 않는다. 이것으로 인해 판매업자들은 인증을 받은 제품보다 저가의 제품을 팔 수 있게 되는 것이다. 이러한 중요하면서도 당연한 사항을 대부분의 온라인

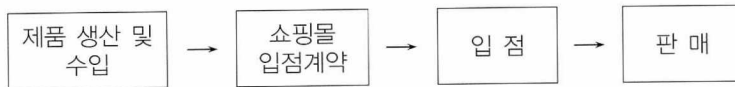
쇼핑몰 업체들은 ‘통신판매중개자’라는 이유로 외면하고 있는 것이 현 실정이다. 이러한 문제는 쇼핑몰에 입점하는 판매자와 쇼핑몰업체의 초기 계약에서부터 발생된다. 온라인 쇼핑몰이 활성화 되지 10여년이 지나면서 과거에 대형온라인 쇼핑몰들이 구축했던 초기 표준계약서를 후발업체들은 그대로 차용해 약간의 수정을 거쳐 사용해 오고 있다. 온라인쇼핑몰마다 가지고 있는 특성들은 반영되지 않고 기본적인 계약에만 그치고 있는 것이다. 각 업체별, 제품별 특성을 파악해 판매상들과 온라인쇼핑몰업체의 초기 계약시 이러한 것들이 반영되어 명시되어야 하는 것이 마땅하지만 대부분의 계약서상에 관련 내용은 어디에서도 찾아보기 힘든 것이 현실이다.



### ▷ 전기용품안전인증 절차



### ▷ 온라인쇼핑몰 불법 전기용품 판매 현황



전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률을 보면 “통신판매업자”와 “통신판매중개”의 관계를 살펴볼 수가 있다. 초기 계약시 통신판매중개자가 제품을 판매함에 있어서 계약서상(약정)에 미리 책임에 대한 부분을 판매업자에게 고지했을 경우 이에 대한 책임은 모두 “통신판매업자”인 의뢰자에게 있다는 부분이 있다. 초기 계약시 단순 고지만으로 무분별하게 넘쳐나는 불법·불량제품들을 방관하는 것에 면죄부가 주어진 다는 것은 한번 더 생각해 보아야 할 문제이다.

### ○ 한국전기제품안전협회, 국민의 안전성 확보 노력

이번 한국전기제품안전협회(회장 김봉균)가 자체 단속을 한 모온라인홈쇼핑을 비롯한 몇 개의 온라인홈쇼핑 업체도 이와 유사한 이유로 안전인증을 받지 않은 제품을 시장에 유통시키고 있었다.

협회 담당자들의 설명에 대부분의 사이트 담당자들은 문제의 제품들이 불법제품인지도 인지하지 못했다. 한 예로 소비자의 안전과 직결되는 가정용 전기기구들은(247개 품목) 반드시 ‘전기용품안전인증’을 받은 제품을 판매하여야 하지만 그렇지 않은 제품들이 온라인에서는 아무런 제재 없이 팔리고 있었다.

〈 온라인 쇼핑몰 가전/전자/통신기기 제품 거래액(2007년) 〉

(단위 : 백만원)

상품군별	범위별	2007. 01	2007. 02	2007. 03	2007. 04	2007. 05	2007. 06	2007. 07	2007. 08	2007. 09	총 계
가전/전자 /통신기기	계	189,710	174,569	207,481	188,877	199,878	194,800	203,937	193,600	165,254	1,718,106
	종합몰	176,095	161,263	191,916	174,920	176,921	181,737	188,469	180,172	153,453	5,021,158
	전문몰	13,615	13,306	15,565	13,957	13,957	13,063	15,468	13,428	11,801	10,166,476

(출처 : 통계청)

‘전기용품안전인증’의 경우 전기용품안전관리법에 의거 소비자의 안전에 직접적인 영향을 줄 수 있는 안전관리 대상 247개 품목을 선정해 강제로 안전인증을 받도록 규정하고 있으며, 국내에 3개 기관(한국산업기술시험원, 한국전기전자시험연구원, 한국전자파연구원)에서 안전인증을 받을 수 있다. 하지만 이런 안전인증을 받지않고 불법·불량으로 판매되는 제품이 온라인쇼핑몰을 통해 기하급수적으로 늘고 있는 실정이다. 이에 대하여 전기용품안전관리법에 의하여 설립된 한국전기제품안전협회는 온·오프라인의 불법전기제품을 근절하기 위해 노력하고 있다. 또한 각 지자체에 단속 권한이 있으나 인력 등의 부족으로 그 기능을 제대로 발휘하지 못하고 있는 부분에 대하여 한국전기제품안전협회가 현재 조사되고 있는 전기용품과 더불어 안전성 확보가 필요한 제품에 대하여 활동의 영역을 넓히기 위해 노력하고 있는 것은 의미 있는 일이라 하겠다.

○ 온라인쇼핑몰 문제점의 해결방안, “안전교육” 등

대형 온라인쇼핑몰일수록 하루에 입점하는 업체와 그에 따른 제품의 수가 헤아릴 수 없이 많기 때문에 관련 온라인 쇼핑몰 담당자들의 관리가 힘든 것이 사실이다. 하지만 소비자의 안전에 직결되는 것이기에 최소한의 검토와 검수 조차 이루어지지 않고 있다는 것은 분명히 문제가 있다. 담당자들은 인기 있는 제품을 저렴하게 입점시켜 최대의 수익을 내는 것에만 몰두하고 그 제품의 관련법이 무엇이며 제품을 사용할 때 무엇을 주의해야하는 것인지도 인지하지 못한다. 이러한 점은 업체별 담당전문가 육성의 부재로 이어질 수 밖에 없으며, 불법제품 유통의 사각지대는 계속 존재하게 될 것이다. 오프라인의 경우 품질관리 담당자들은 최소한의 품질관리를 담당하며 이와 관련한 교육을 지속적으로 받고 있다. 하지만 온라인의 경우 이러한 제도적인 장치가 전무하다고 볼 수 있다. 온라인판매자 및 통신판매중계자의 경우에도 최소한의 품질관리의 목적으로 관계된 교육을 받는 것을 의무화하는 것을 검토해 보아야 할 것이다. 또한 관련 담당자는 사회적 책임의식을 가지고 자신들의 사이트를 통해 판매되고 있는 제품은 안전성을 확보한 후 판매되게 하는 안전관리체계를 자체적으로 정립하는 노력을 해야 한다.

특히 전기제품사고는 화재나 감전 등 재산상, 신체상의 대형 참사로 이어질 수 있기 때문에 더욱 안전에 대한 철저한 관리가 이루어져야 한다. 이와 더불어 한국전기제품안전협회는 국민의 안전을 위하여 대대적인 활동과 노력을 하여야 할 것이며, 이러한 활동에 대한 정부의 활발한 지원으로 안전에 사각지대에 있는 제품들에 대한 철저한 감시와 조사가 이루어져야 한다. 이에 따라 소비자들의 안전을 위한 관계법령의 검토도 함께 이루어져야 할 것이다.