

국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR를 통한 분쟁해결* - 유엔상거래법위원회에서의 논의 배경 및 기본적 시각을 중심으로 -

Disputes in International E-Commerce and Dispute Resolution through
an Online Dispute Resolution (ODR) System:
Background and Basic Perspectives from Conversations in UNCITRAL

이 병 준**
Byung-Jun Lee

〈목 차〉

- I. 들어가며
- II. 국제전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 논의의 배경
- III. 국제전자상거래 ODR 분쟁해결 절차와 관련된 논의의 범위
- IV. 국제전자상거래 ODR와 관련된 기본관념과 그 시각
- V. 결론 및 전망

주제어: 국제전자상거래, 온라인 분쟁해결, 유엔국제상거래법위원회, ODR 제공자, ODR 플랫폼, 국제사법, 소비자

* 이 논문은 2011년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 기초연구사업 지원을 받아 수행된 것임(B00796).

** 한국외국어대학교 법학전문대학원 교수

I . 들어가며

1. 유엔상거래법위원회에서의 진행되는 논의 현황

2010년부터 유엔상거래법위원회(United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL, 이하 ‘위원회’라고 함)¹⁾에서는 국경을 넘어서 이루어지는 전자상거래에서 B2B 및 B2C로 이루어지는 소액의 대량 피해사건을 다룰 수 있는 온라인 분쟁해결(Online Dispute Resolution, ODR)을 위한 법적 모델을 만들기 위한 기본적 논의가 진행되고 있다. 위원회의 제43차 회의(2010년 6월 21일 - 7월 9일)에서 이에 대한 논의의 필요성이 제기되었으며, 결과물이 협약, 모델법, 가이드라인 등 어떠한 법적 형태를 취할 것인지의 여부는 작업이 진행된 후에 확정하기로 하였다.²⁾ 그리고 위원회 제44차 회의(2011년 6월 27 - 7월 8일)에서는 C2C 거래와 관련하여 필요한 경우에는 규정을 두는 것도 가능하다고 보았으며, 소비자보호에 영향이 있는 부분은 위원회에 보고하도록 요구하였다.³⁾

국제적인 소액 전자상거래의 경우 기존의 재판을 통한 분쟁해결은 비용이 많이 들고 그 해결이 오래 걸린다는 측면에서 부적합하다는 인식 하에서 대량으로 발생하는 소액의 피해를 신속하고 저렴하게 해결할 수 있는 온라인 분쟁해결수단을 만들겠다는 목적에서 실무작업반 III(Working group III)⁴⁾에서 논의가 일반절차규정(procedural rules)의 초안을 중심으로 진행되고 있으며,⁵⁾ 중립적인 제3자의 가이드라인과 최소요건(Guidelines and

1) UNCITRAL은 1966년 12월 17일 국제연합총회 결의 2205(XXI)로 설립된 국제연합의 산하기관이다. 국제연합의 산하기관으로 *Unidroit*가 있지만 참여국들이 대부분 유럽국가에 그치는 등 실효성을 거두지 못하자, 국제연합이 범세계적인 상거래법을 연구하고 발전시킬 기구를 출범시킨 것이다. 우리나라는 2004년 2월부터 회원국이다(이에 관하여 자세한 것은 오수근, “우리나라와 UNCITRAL”, 『통상법률』 제88호, 법무부, 2009. 8., p. 6이하).

2) Report of the United Nations Commission on International Trade Law, forty-third session (New York, 21 June - 9 July 2010) Meeting records, para. 257 (A/65/17).

3) Report of the United Nations Commission on International Trade Law, forty-fourth session (27 June - 8 July 2011), para. 218 (A/66/17).

4) UNCITRAL의 위원회는 정부조달, 중재, 온라인 분쟁해결, 전자상거래, 도산, 담보 등 6개 실무작업반(Working group I - VI) 구성되며 제22차 회의를 시작으로 실무작업반 III에서 온라인 분쟁해결(Online Dispute Resolution)의 연구가 진행되었다. 각 실무작업반은 위원회의 위임에 따라 협약, 모델법, 입법지침 등을 마련, 매년 본회의에서 규범안 채택 여부에 대하여 논의한다.

5) 2010년 12월 제22차 회의를 통하여 첫 회의를 비엔나에서 가졌으며, 그 후 제23차 회의는 2011년 5월 뉴욕에서, 2011년 11월에 제24차 회의는 비엔나에서 그리고 2012년 5월 제25차 회의는 다시 뉴욕에서 가졌다. 이 중 필자는 제22차 회의, 제24차 회의 및 제25차 회의를 한국 대표로 직접 참석하였다. 각 회기 내용에 관하여 자세한 것은 UNCITRAL 공식 홈페이지 참조 (http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html). 실무작업반 논의 전의 준비과정에 관하여 상세한 것은 오수근, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[IV]-UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석』, 한국법제연구원, 2011, p.19 이하.

minimum requirements for neutrals), ODR제공자의 가이드라인과 최소요건(Guidelines and minimum requirements for online dispute resolution providers), 분쟁해결을 위한 실체법적 원칙(Substantive legal principles for resolving disputes) 그리고 국제 집행방법(Cross-border enforcement mechanism)에 대한 쟁점을 다루고 있는 문건들과 일반절차규칙 초안의 개정안을 준비하도록 사무국에 요청한 후⁶⁾ 논의가 계속 이어지고 있다.⁷⁾

2. 우리나라 분쟁조정제도의 현황과 UNCITRAL에서 진행되는 ODR의 차이

현재 우리나라의 경우 전자거래기본법에 근거하여 설립된 전자거래분쟁조정위원회⁸⁾ 및 콘텐츠산업진흥법에 근거하여 설립된 콘텐츠분쟁조정위원회⁹⁾가 전자상거래와 관련된 분쟁조정을 직접적으로 담당하고 있다. 또한 소비자기본법에 의하여 설립된 소비자분쟁조정위원회¹⁰⁾도 전자상거래와 관련된 분쟁조정을 부분적으로 하고 있으며, 온라인 광고협회에서 제공하는 온라인광고분쟁조정 온라인광고에 특화된 분쟁조정을 제공하고 있다.¹¹⁾ 그런데 현재 제공되고 있는 전자상거래와 관련된 분쟁기구의 분쟁조정제도¹²⁾는 UNCITRAL에서 논의되고 있는 국제전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR과는 많은 부분에서 다르다고 할 수 있다.

첫째, 현재 우리나라 분쟁조정기구들은 국내에서 이루어진 분쟁사건을 주로 다루고 있고, 대량의 소액구매에 관한 국제 소비자피해 사건을 한국소비자원에 접수할 수 있으나, 그 접수신청 건수에 비해 실질적 구제장치 마련이 되어있지 않아 피해구제 사례가 매우 드물다.¹³⁾ 또한 대한상사중재원은 국내거래는 물론 국제무역거래, B2C 및 B2B 거래에서

6) Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-third session (A/CN.9/721), para. 140, Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fourth session, para 151 (A/CN.9/739).

7) 좀 더 자세한 현황내용은 Louis F. Del Duca, Colin Rule & Zbynek Loebel, "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce-Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems - Work of the United Nations Commission on International Trade Law)", The Pennsylvania State University Legal Studies Research Paper, No. 25-2011, pp. 23-27 참조.

8) <http://www.ecmc.or.kr>.

9) <http://www.kcdrc.kr>.

10) http://www.kca.go.kr/front/introduction/pre_03_01.jsp.

11) http://onlinead.or.kr/?page_id=11.

12) 우리나라의 분쟁해결제도에 대해서는, 김운정, "전자상거래분쟁해결을 위한 온라인 ADR에 관한 연구", 『과학기술과 법』 제2권, 2011. 12., pp. 61-71; 박성용, "소비자분쟁해결에 중재제도 도입가능성에 관한 연구", 『중재연구』 제19권 제2호, 2009. 8., pp. 75-80 참조.

13) 국제거래로 발생한 소비자 불만이나 피해를 접수하여 처리하는 대표적인 기관이 한국소비자원이다. 한국소비자원은 홈페이지에 "국제피해구제(www.kca.go.kr/index.jsp)"를 통한 사이트 접속이나 방문 또는 전화를 통해 접수되는 국제 소비자분쟁 사건에 대한 상담업무를 수행하고 있다. 상담서비스 후에도 분쟁이 해결되지 않을 때에는 피해구제로 접수한다. 그 대상은 국내 거주 외국인 소비자와 한국 사업자, 한국 소비자와 해외 소재 사이트, 한국 소비자와 해외 소재 한글 사이트 운영 사업자 사이의 분쟁, 해외 여행중 구입한 물품, 대한민국 소비자와 대한민국 여행사업자 사이의 분쟁을 대상으로 한다. 2010년 경우 한국소비자원에 접수된 국제 소비자분쟁 건수는 총 812건이다. 이러한 접수 건에 대한 한국소비자원의 처리결과는 '기타 정보제공'

의 사적 분쟁에 대해서 분쟁해결절차를 마련하고 있으나, 대한상사중재원의 조정 및 중재 제도에 대한 인식은 매우 낮은 실정임이 지적되고 있다.¹⁴⁾ 그에 반하여 UNCITRAL에서 진행되는 국제전자상거래에 관한 ODR에서는 국경을 달리 하는 당사자 사이, 즉 서로 다른 나라에 있는 당사자들이 전자상거래를 한 후 분쟁이 발생한 경우를 대상으로 하고 ODR시스템을 통한 직접적인 분쟁해결을 그 목적으로 하고 있다. 둘째, 현재 우리나라 분쟁조정기구들에서 이루어지는 분쟁조정 형태는 일반적인 대체적인 분쟁해결수단 (Alternative Dispute Resolution, ADR)으로서 비록 온라인상으로 분쟁의 접수는 받지만, 그 대부분의 절차는 오프라인으로 이루어지고 있다.¹⁵⁾ 반면에 UNCITRAL에서 논의되고 있는 ODR의 경우, 사건의 접수는 물론, 분쟁해결의 모든 절차가 온라인으로 이루어지는 특수한 형태에 해당한다.¹⁶⁾ 셋째, 현재 우리나라 분쟁조정기구에서 제공되고 있는 대체적 분쟁해결수단은 부분적으로 협상이 가미된 조정에 한정되어 있다.¹⁷⁾ 그에 반하여 UNCITRAL에서 논의되고 있는 ODR의 경우 대체적 분쟁해결수단으로서 고려될 수 있는 협상, 조정, 중재를 모두 포괄한 완결된 대체적 분쟁해결수단을 제공하는 것을 그 목적으로 하고 있다. 특히 구속력이 있고 집행력이 부여될 수 있는 중재절차까지 포괄하고 있다는 점에 그 특징이 있다.

이처럼 현재 UNCITRAL에서 진행되고 있는 국제전자상거래에서 분쟁해결을 위한 ODR에 관한 논의는 국제적인 분쟁사건을 대상으로 온라인으로 협상, 조정 및 중재라는 통합

(279건, 전체의 34.4%), 분쟁해결 기준설명(15.6%), 법제도 설명(14.0%) 순으로 이런 통계에서 보듯이 소비자 실제로 보상을 받을 수 있도록 직접 도움을 준 경우(피해구제로 접수하여 처리한 사례)는 38건에 불과하다. 그리고 이 중 실제 보상을 받은 사례는 22건으로 이 또한 해외여행소비자는 국내알선여행사를 통해 그리고 해외 구매대행사와 합의를 유도함으로써 보상이 이루어진 것이다. 처리 담당자가 해당국가의 사업자와 연락을 취해 원만하게 합의가 된 것은 극소수에 불과하며, 따라서 국제 소비자피해에 대해 실질적인 보상은 이뤄지고 있다고 말하기 어렵다(ODR 연구포럼, 『온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구 [VII]-ODR 연구포럼 Report』, 한국법제연구원, 2011, pp. 95-100).

- 14) 손현, 『온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[V] - 국내 ODR 규율 동향 분석』, 한국법제연구원, 2011, pp. 39-40.
- 15) 전자거래분쟁조정위원회에서 ‘사이버조정’이라는 이름으로 Online 조정을 최초로 시행하고 있다. 사이버조정은 일반적으로 이해관계인과 조정관계인이 조정장소에 직접 출석하지 않고, 정해진 조정기일 및 시간에 맞추어 각자의 장소에서 전자거래분쟁조정위원회의 홈페이지의 사이버조정센터 내에 화상회의 방식의 음성화상조정시스템 또는 채팅방식의 온라인채팅조정시스템에 동시에 접속하여 조정절차가 진행되는 방식이다. 그러나 원격영상회의의 방식에 의할 수 있다는 규정만으로 UNCITRAL ODR 기준을 충족할지는 의문이다라는 지적이 있다(손현, 『온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[V] - 국내 ODR 규율 동향 분석』, 한국법제연구원, 2011, pp.33-39).
- 16) ADR과 ODR의 차이에 관하여 자세한 것은 최석범, “온라인 ADR의 운영현황과 활성화 방안에 관한 연구”, 『중재연구』 제18권 제3호, 2008. 12., pp. 96-98.
- 17) 전자거래분쟁조정위원회에서는 B2C, C2C, B2B, B2G 등에서 발생하는 각종 전자상거래 분쟁을 조정의 방법으로 해결하고 있으며, 조정신청은 인터넷을 통하여 접수하는 것을 원칙으로 하고 있으나, 방문, 팩스, 이메일, 우편으로도 접수하도록 하고 있다. 현재 정보통신산업진흥원에서는 전자상거래에서 발생하는 분쟁을 해결하기 위한 방법으로 합의권고 및 조정방식에 따라 대면조정, 서면조정, 사이버조정, 전화조정 등을 운영하고 있으며, 반복적으로 발생하는 분쟁을 상담하고 조정에 보다 효과적으로 대처하기 위하여 자동상담시스템(ECMC: Electronic Commerce Mediation Committee)을 운영하고 있다(김윤정, “전자상거래분쟁해결을 위한 온라인 ADR에 관한 연구”, 『과학기술과 법』 제2권, 2011. 12. 참조).

된 대체적 분쟁해결시스템을 제공하는 모델을 전제로 하고 있다는 점에서 현재 우리나라에서 제공되고 있는 대체적 분쟁해결 시스템과 큰 차이점을 갖고 있다. 또한 우리나라의 경우 대부분 국가재원에 의한 행정형 분쟁해결기관에 의하여 분쟁조정이 이루어지고 있음에 반하여 UNCITRAL에서는 특별한 구분은 없으나, 주로는 사적인 분쟁해결 사업자에 의하여 ODR 플랫폼과 서비스가 제공되는 것을 전제로 논의가 진행되고 있다¹⁸⁾.

3. 문제의 제기 및 논의의 범위

이처럼 국제전자상거래와 관련하여 ODR이 적합한 분쟁해결 수단이고 이러한 분쟁해결 시스템의 필요성에 대하여 그 이전에 인식되지 못하였던 것은 아니다.¹⁹⁾ 하지만 국제적인 차원에서 국제전자상거래 분쟁해결을 위한 시스템으로서 ODR이 UNCITRAL에서 본격적으로 논의되고 있다는 측면에서 이 논의에 관심을 기울이지 않을 수 없다.

그런데 인터넷 및 전자상거래 산업에서 선도적 입장을 취하고 있는 우리나라에서 본격적으로 ODR 서비스를 제공할 수 있는 시스템도 마련되어 있지 않고, 더 나아가서 이러한 서비스를 제공하는 기관 내지 서비스 제공자도 존재하지 않는다. 이러한 측면에서 분쟁해결시스템으로서의 ODR은 우리나라에 생소한 것이 아닐 수 없다. 따라서 ODR 플랫폼과 시스템 개발 그리고 더 나아가서 현재 ODR 서비스에 대한 현황적인 분석 및 연구가 필요할 뿐만 아니라, ODR와 관련된 절차규칙 등 규범적 연구 및 법적 쟁점에 관한 논의가 현실적으로 매우 시급한 시점에 다가왔다고 볼 수 있다.²⁰⁾

또한 세계적인 전자상거래 활성화를 위하여 진행되는 현재의 UNCITRAL에서의 논의는 전자상거래와 관련된 규범의 불통일, 특히 다양한 전자상거래와 관련된 각국의 소비자보호 관련 입법의 차이를 극복하기 위하여 진행되고 있다. 이러한 차원에서 각국의 국내법인 소비자법과의 충돌이 예상되고 있으며 어느 한도에서 국내법에 의한 소비자보호를 포

18) 물론 우리나라를 포함한 동아시아 국가들은 행정형 ODR를 생각하고 있는 것으로 보인다.

19) 이에 관한 우리 문헌으로 윤우일, “전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 『중앙법학』 제12권 제4호, 중앙법학회, 2010. 12., pp. 85-110; 이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 『무역학회지』 제27권 제4호, 한국무역학회, 2002. 12., pp. 19-46; 임천혁·박남규, “한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 연구”, 『관세학회지』 제8권 제2호, 한국관세학회, 2007. 5., pp. 259-278.

20) 이와 관련하여 한국법제연구원에서 심도 있는 연구를 진행하여 2011년에 다수의 보고서가 출간되었다: 손승우, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[I] - ODR에 관한 국제규범 동향 분석』, 한국법제연구원, 2011; 이준호, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[II] - CWA ODR 표준화 가이드라인 분석』, 한국법제연구원, 2011; 오수근, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[IV] - UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석』, 한국법제연구원, 2011; 손현, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[V] - 국내 ODR 규율 동향 분석』, 한국법제연구원, 2011; 손현·이병준, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[VI] - ODR에 관한 국제규범모델 정립을 위한 제언』, 한국법제연구원, 2011; ODR 연구포럼, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[VII] - ODR 연구 포럼 Report』, 한국법제연구원, 2011.

기할 것인지에 관한 논의가 필요하다. 즉, 국내법에 의한 소비자보호 수준이 침해되는 것을 완전히 막아야 할 것인지, 아니면 사실적 이유로 재판을 통하여 전혀 실질적 구제를 받지 못하는 현실을 받아들이고 ODR을 통한 최소한의 구제를 인정하여 국내법에 의한 소비자보호를 부분적으로 포기할 것인지에 관한 입법정책적 고민이 이루어 져야 하는 시점이 다가오고 있다. 이는 결국 ODR을 통한 분쟁해결수단을 바라보는 시각과 밀접하게 연결되어 있다.

이러한 문제의식 하에서 본 논문에서는 UNCITRAL에서의 논의를 좀 더 명확하게 이해할 수 있도록 기본적인 UNCITRAL에서 이러한 논의를 시작하게 된 배경(II) 그리고 현재 논의가 진행되는 규범적인 전제를 먼저 살펴보고(III) ODR과 관련하여 고려해야 하는 기본적인 시각과 관점에 관하여 개괄하여 살펴보고 한다(IV).²¹⁾ 본 논문은 일반적인 ODR에 관한 많은 연구논문을 기초로 하여 UNCITRAL의 기본적인 회의문건 그리고 필자가 참석하면서 쓴 참가보고서 그리고 개인적인 회의경험 등을 바탕으로 작성되었다.

II. 국제전자상거래 분쟁해결을 위한 ODR 논의의 배경

1. UNCITRAL에서 제시하는 논의 배경

UNCITRAL 실무작업반 내에서의 논의와 문건에 의하면 국제전자상거래에서 발생하는 법적 분쟁을 해결하는 표준적인 규율, 특히 온라인 분쟁해결에 관한 국제적 표준이 존재하지 않다는 점에서 B2B와 B2C를 포함해 소액대량으로 이루어지는 국제적인 전자상거래에서 발생하는 분쟁에 대한 실질적인 해결방법으로 신속하고 효율적이고 지출비용이 적은 방안을 개발할 필요가 있다는 측면에서 본 논의의 필요성을 찾고 있다.²²⁾ 즉, 기존의 재판에 의한 전통적인 분쟁해결 방법으로는 너무 많은 비용과 시간이 요구되기 때문에 비효율적이며, 소규모 거래에서는 실제로 이러한 재판을 통한 분쟁해결을 피하는 것은 비용측면에서도 적합하지 않다는 인식이 깔려 있다.²³⁾ 더 나아가서 대체적인 분쟁해결 수단(ADR)에 의한 분쟁해결이 이루어지더라도 그 집행이 가능한지도 문제되었다. 즉, 중재판

21) UNCITRAL 실무작업반 III에서 진행되고 있는 규범에 관한 구체적 논의는 논문의 분량상 다른 논문들을 통하여 자세히 다루려고 한다.

22) 이는 통상적으로 인식되고 있는 ODR의 장점이기도 하다. 그 밖에도 ODR플랫폼을 통하여 ODR절차가 진행되고 당사자 사이의 통신이 이루어진다는 점에서 분쟁과 관련된 정보가 용이하다는 장점도 갖는다(이를 지적하는 문헌으로 최석범, “온라인 ADR의 운영현황과 활성화 방안에 관한 연구”, 『중재연구』 제18권 제3호, 2008. 12., p. 96).

23) ODR의 일반적인 도입배경에 다양한 논거로 김선경, “온라인 상사분쟁해결방법의 법적 과제”, 『경영법률』 제17집 제1호, 2006, pp. 563-566 참조.

정에 의한 강제집행을 가능하게 하는 국제적인 조약이 이 분야에는 없어 B2C 거래에 있어 중재판정의 집행이 불확실하다는 측면도 지적되었다. 따라서 대량으로 발생하는 소액의 국제전자상거래에서 발생하는 B2B와 B2C 사이의 분쟁을 세계적인 온라인 분쟁해결 시스템을 통하여 국제적인 분쟁의 신속한 해결과 집행력의 부여를 함으로써 그 해법을 찾을 수 있다는 시각에서 비롯된 것이다.²⁴⁾

2. 국제전자상거래와 관련된 실체법의 불통일에 따른 법적규제의 혼란

본격적으로 이 부분이 표면적으로 지적된 바는 없지만, 실질적으로 본 논의는 국제전자상거래와 관련된 실체법적 규정들의 불통일에 있다. 더 구체적으로 말하면 전자상거래 소비자 보호와 관련된 법률의 불통일과 이와 관련된 국제사법 규정의 불통일이 본 논의 촉발의 핵심적인 배경이라고 할 수 있다.

전자상거래 내지 인터넷에 대한 각국의 시각 차이로 인하여 이를 역기능 방지에 초점을 맞추어 법률적으로 강하게 규제하는 나라가 있는가 하면, 사업 내지 거래의 자유로운 발전을 위하여 법적 규제를 자제하고 자율적인 규제 장치에 의존하는 나라도 있다. 이러한 기본적인 시각의 차이로 인하여 법적 환경이 기본적으로 큰 차이가 나게 된다. 특히 전자상거래와 관련하여서는 각국은 다른 수준의 소비자보호를 하고 있기 때문에 소비자보호와 관련한 실체법적 규정이 다르다고 할 수 있다.

더 나아가서 준거법을 결정하는 국제사법 규정의 불통일은 이 문제의 심각성을 완화시켜주지 못하고 있다. 계약과 관련하여 적용될 준거법을 결정하는 문제는 원칙적으로 당사자 자치에 의하여 당사자들이 자유롭게 결정할 수 있다. 하지만 [계약채무의 준거법에 관한 1980년 유럽공동체협약(Convention on the Law Applicable to Contractual Obligations), “로마협약”]²⁵⁾을 채용한 나라는 소비자계약의 경우 일정한 요건 하에서 소비자의 상거소가 있는 국가의 강행규정에 의하여 소비자에게 부여되는 보호를 박탈할 수 없다고 규정을 두고 있다. 이 규정에 따르면 인터넷상의 특정 국가를 대상으로 전자상거래를 하는 사업자의 경우 해당 특정국가의 소비자보호법을 준수해야 한다는 것을 의미한다. 하지만 이러한 로마협약을 채용하지 않은 나라는 자국 사업자들이 해외 소비자법을 준수할 필요가 없을 것이다. 따라서 만약 로마협약을 채용한 국가(예컨대 한국)에서 그 국가의 소비자법에 의하여 판결이 났더라도 로마협약을 채용하지 않은 국가(예컨대 미국)의 법원은 그 판결

24) ODR은 ADR이 가지고 있는 장점인 저렴성, 신속성, 편의성, 접근성, 친숙성 등의 효과를 더욱 강화시켜 주며, 컴퓨터 등의 매체를 이용하여 온라인 상에서 이루어지므로 장소와 거리의 제한을 받지 않는 장점이 있다. 이러한 장점은 신속함, 비동시적 상호작용, 편리함, 최상의 중재자, 문서에 의한 의사소통, 효과적인 의사소통, 편견의 제거로 구체화 시킬 수 있다(이지윤, 『온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구 [III]-주요 ODR 시스템 분석』, 한국법제연구원, 2011, pp. 40-44).

25) 로마협약에 관하여는 석광현, 『국제사법과 국제소송 1』, 박영사, 2001, p. 53 이하 참조.

을 집행하지 않으려고 할 수 있을 것이다.²⁶⁾

따라서 B2B의 경우 당사자 자치가 완전히 인정되기 때문에 분쟁해결에 대한 실체법적 기준인 준거법이 명확하게 결정될 수 있으나, B2C인 경우에는 국제사법에서 어떠한 입장을 취하느냐에 따라 적용될 준거법이 달라서 실체법적 기준이 명확하지 않을 수 있다는 결론에 이르게 된다.

결국 UNCITRAL에서 본 논의는 절차법적 측면과 집행법적 측면에서 그 논의가 촉발된 것이기는 하지만 실체법적 문제 및 준거법 결정의 문제와도 밀접하게 연관되어 있다. 즉, 표면적으로는 소액의 전자상거래분쟁의 경우 법원에 의한 해결을 기대하기 어렵다는 점이 절차법적 문제점으로 지적되고 있다. 더 나아가서 중재에 의하더라도 현재 상사중재와는 달리 소비자중재에는 집행력을 확보할 수 있는 국제조약이 존재하지 않는다는 측면도 집행법적 측면에서 지적되고 있다.²⁷⁾ 하지만 실체법적 측면에서 전자상거래와 관련된 소비자보호의 규제수준이 다르다는 측면에서 실체법적 문제점이 존재하고 준거법 결정의 측면에서 다양한 소비자보호 수준을 준거법의 결정상 준수해야 하는지의 여부도 문제된다. 이러한 측면에서 UNCITRAL의 작업범위에서는 현재 진행되고 있는 절차법적 규정을 넘어서 분쟁해결의 실체적 규정에 관한 부분과 중재결정의 집행에 관한 부분이 포괄되어 있다는 점을 유념할 필요가 있다.

3. UNCITRAL 관련 논의에서 존재하는 기본적인 2가지 시각

이러한 입법적 상황 속에서 계속하여 본 UNCITRAL에서의 논의가 각국의 소비자보호와 관련된 문제를 유념하고 있어야 한다고 지적되고 있다.²⁸⁾ 즉 소비자보호는 많은 국가에서는 공공정책상의 중요한 문제이며 국가들 사이에 큰 차이가 존재하므로 온라인 분쟁 해결에 관한 작업에 있어서 국내법에서 보장하는 수준의 소비자권리가 침해되지 않도록 주의해야 한다는 점이 강조되고 있다.

1) 대립하고 있는 2개의 시각

전체적으로 이 부분에 대하여 동의를 하면서도 이를 바라보는 시각이 기본적으로 2가지로 나누어져 있는 것으로 생각된다.

26) 이와 관련한 문제를 구체적으로 제기하고 있는 문헌으로 이병준, “해외 소셜 네트워크 서비스이용약관의 약관규제법에 의한 내용통제 가능성 : Facebook 게시물이용약관의 유효성을 중심으로”, 『소비자문제연구』 제41호, 한국소비자원, 2012. 4., pp. 185-202.

27) 이러한 측면에서 국제협약 제정 필요성을 제기하는 우리 문헌으로 최석범, “온라인 ADR의 운영현황과 활성화 방안에 관한 연구”, 『중재연구』 제18권 제3호, 2008. 12., p. 108.

28) 소비자보호에 대한 실무작업반의 최신 논의는 Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fifth session (New York, 21-25 May 2012)의 V. Consideration of the impact of the Working Group’s deliberation on consumer protection; reporting to the Commission(A/CN.9/744) 참조.

첫 번째 시각은 강한 소비자보호 규정과 로마협약의 규정을 갖고 있는 나라들이 취하고 있다.²⁹⁾ 이 나라들은 본 ODR 작업이 이러한 소비자보호 규정과 로마협약 규정을 통한 자국의 소비자보호를 침해해서는 안 되는 것이다. 즉 국내 소비자법에 의해 보호를 받는 소비자가 자기 권리를 실현하지 못하고 있고 이를 위하여 대체적 분쟁해결 수단을 활용해야 한다는 점에서 각국의 소비자법의 내용과 정책을 배려해야 한다는 입장이다. 따라서 국내법에 의하여 보호되는 소비자의 권리가 국제전자상거래의 경우라도 침해되어서는 안 되고, 온라인 분쟁해결제도가 만들어지더라도 국내법에 의한 소비자보호와 소비자의 권리가 침해되어서는 안 된다는 입장이다. ODR을 이용하는 소비자에게 국내법을 통해 보호받은 수준과 동일한 보호가 제공되는 경우에만 소비자가 충분한 신뢰를 가지고 이 제도를 이용할 수 있다는 것이다. 따라서 이 입장에서는 ODR을 통한 과정, 특히 중재과정에서 자국의 소비자법상 인정되는 소비자의 권리가 침해될 여지에 대하여 주목하고 있다.

두 번째 시각은 강한 소비자보호 규정과 로마협약의 규정을 갖고 있지 않은 나라들이 취하고 있다.³⁰⁾ 이 나라들은 각 나라의 소비자보호규정이 존재하더라도 국제전자상거래에서의 소액거래의 경우 실질적으로 재판을 통한 권리구제 및 판결의 집행가능성이 상당히 희박하므로 그 의미가 없는 것이라고 한다. 따라서 국제전자상거래에 있어서 소비자는 기존의 법제도를 통하여 전혀 보호를 받지 못하기 때문에 ODR을 통하여 각 국의 소비자는 새로운 권리를 취득한다고 한다. 즉, ODR은 없었던 새로운 권리를 부여하는 새로운 제도이므로 국내 소비자를 보호하는 수준을 침해하거나 기존에 소비자가 갖고 있고 있는 권리를 제한하는 것은 아니라는 입장이다.

이러한 시각의 차이는 기본적으로는 실체적 정의를 강조하는 대륙법계 국가와 절차적 정의가 강조되는 영미법계 국가의 충돌로 보이기도 한다. 이러한 시각의 차이는 본 논의를 전개하는 과정에서 곳곳에서 충돌하고 있으며 그 간격이 좁혀지지 않을 것처럼 보이기도 한다.

2) 침해하게 대립하고 있는 쟁점: 사전중재합의의 유효성

이러한 상반된 시각에도 불구하고 ODR 절차 중에서 당사자의 자유로운 합의가 전제된 협상과 조정의 경우에는 소비자법의 적용여부와 소비자의 권리침해가 크게 문제될 것이 없다. 그러나 분쟁해결에 대한 당사자의 합의를 전제로 하지 않고 중재자의 판정에 반드시 따라야 하는 중재의 경우 다양한 소비자법과의 충돌문제가 발생할 여지가 크다. 이 쟁점은 본 논의에서 가장 침해하게 대립되어 있으면서도 한편으로는 반드시 극복 내지 완화해야 하는 쟁점에 해당한다.

29) 여기에 속하는 나라로는 독일, 프랑스, 오스트리아 등 유럽연합회원국, 캐나다, 한국, 일본, 인도네시아, 인도 등이 있다.

30) 여기에 속하거나 이러한 입장을 지지하는 나라로 미국, 체코, 이스라엘 등이 있다.

중재의 합의라 함은 현재 발생하고 있거나 장래 발생할 수 있는 분쟁의 전부 또는 일부를 중재에 의하여 해결하기로 하는 당사자 사이의 약정으로서, 공평, 적정, 신속의 관점에서 전통적인 법원의 소송절차에 따른 분쟁해결을 포기 내지 배제하는 합의이다. 유효한 중재합의가 있는 경우에는 반드시 계약 당사자가 분쟁해결을 중재에 회부하고, 중재판정에 구속되도록 하는 한편, 다른 한편으로는 국가의 재판관할권을 배제하도록 하는 효력을 가지게 된다. 물론 당사자들의 합의는 강행규정에 반하지 않는 것이어야 한다.

이와 관련하여 다수의 고객과 계약을 체결하는 사업자는 중재합의를 약관의 규정을 통하여 획득하려는 경우가 많다. 그런데 약관규제법 제14조에서는 고객에게 부당하게 불리한 소제기 금지조항은 무효로 보고 있는데, 중재절차에 의한 분쟁해결을 도모하는 중재합의도 법원에 소제기를 포기하는 내용을 담고 있기 때문에 대표적인 부제소합의의 형태에 해당한다. 이에 대하여 약관상 중재조항은 중재의 필요성을 기초로 하여 유효한 것으로 보는 견해도 있지만,³¹⁾ 이처럼 분쟁해결을 중재절차에 의하도록 하는 중재조항은 약관규제법 제14조에 의하여 무효로 추정하는 것이 타당하다.³²⁾ 특히 중재조항이 고객에게 부당하게 불리해야 한다는 점을 감안한다면 중재조항이 무효가 되는 것은 사업자와 사업자 사이에 사용된 중재조항이 아니라, 사업자와 소비자 사이에서 사용된 중재조항일 것이다.³³⁾

4. ODR을 통한 분쟁해결의 실질적 의미

국제적인 전자상거래와 관련된 소비자분쟁을 해결하는 방법은 크게 3가지를 생각할 수 있다. 즉, (1) 각국의 전자상거래 관련 법 및 소비자법을 통일하는 방안, (2) 각국의 소비자계약법과 관련된 국제사법규정을 통일하는 방안 및 (3) ODR을 위한 사건해결의 기준이 되는 일반원리를 마련하는 방안 등 3가지를 생각할 수 있다. 이 중에서 첫 번째 방안은 현실적으로 힘들고, 두 번째 방안 역시 각국의 다양한 국제사법 규정으로 인하여 통일된 모델을 만드는 것은 매우 어려울 것이다. 따라서 ODR을 통한 분쟁해결에 있어서 표준적인 규정 내지 일반원칙을 별도로 만드는 것이 가능하다면 가장 간명하면서도 적합한 분쟁해결 방식이 될 것이다. 즉 국제전자상거래와 관련된 분쟁을 ODR을 통한 해결하는 모델은 관할권, 준거법으로부터 당사자들을 자유롭게 하여 분쟁해결을 간명하고도 신속하게

31) 서면의 방식요건과 정보제공의무를 통하여 사업자와 소비자 사이의 소비자계약에도 약관상 중재조항은 유효한 것으로 보는 견해로 정선주, "소비자중재에서 소비자보호", 『서울대학교 법학』, 제49권 제1호, 2008., p. 231-248.

32) 같은 입장으로 이은영, 『약관규제법』, 박영사, 1994, p. 357. 그 밖에 소비자의 재판청구권을 본질적으로 또는 현저하게 훼손하는 경우나 ODR조항이 난해하여 소비자가 그 의미를 이해하기 힘든 경우 등으로 제한하여 무효로 보는 견해로 김선정, "온라인 상사분쟁해결방법의 법적 과제", 『경영법률』, 제17집 제1호, 2006, p. 581.

33) 다만 국제적으로 통용되는 약관의 경우에는 본조의 적용이 배제될 수 있으므로(약관규제법 제15조) 이 경우에는 예외적으로 약관상의 중재조항이 유효할 수 있을 것이다.

해결할 수 있는 모델을 제시하여 주고 있다.³⁴⁾

이러한 측면에서 본 논의는 현실적으로 의미가 있는 것으로 생각된다. 물론 이 방안이 소비자법과의 충돌가능성은 있으므로 이 부분에 대한 고려는 반드시 해야 할 점이고 이 부분은 역시 UNCITRAL 위원회는 물론 실무작업반의 논의에서도 강조되고 있다.

Ⅲ. 국제전자상거래 ODR 분쟁해결 절차와 관련된 논의의 범위

1. 국제전자상거래에서 B2B와 B2C 사이의 발생한 분쟁해결

UNCITRAL 위원회에서는 실무작업반에 본 논의를 진행하도록 의결하면서 “국제전자상거래에 대하여 B2B와 B2C 거래를 포괄하는 소액의 대량거래에서 발생하는 분쟁을 해결하기 위한 온라인 분쟁해결 규정”을 만들도록 요구하였다.

1) C2C 거래의 포함여부

이와 관련하여 제24차 회의에서는 C2C 거래도 포함하여 논의할 필요성이 제기되었다. 소비자와 사업자를 구분하거나 사업자인지의 여부를 명확히 정의하는 것이 어려운 경우가 많을 뿐만 아니라, C2C 거래가 많이 급증하고 있어 이와 관련된 분쟁이 늘어나고 있으며 소액 대량거래라는 측면에서 보았을 때 C2C 거래도 이러한 정의에 합당하기 때문이다. 위원회 제24차 회의에서는 C2C 거래와 관련하여 필요한 경우에는 규정을 두는 것도 가능하다고 보았으므로 C2C거래도 본 절차에서 고려하는 것이 가능해 졌다.

2) 국제(cross-border)라는 개념의 이해

‘국제’라는 용어 정의와 관련하여 이를 사업, 설비 또는 정보시스템을 지원하는 기술적 공간을 지칭할 여지도 있기 때문에 이 개념을 명확히 할 필요가 있다는 제안이 있었다. 이에 대하여 국제계약에서의 전자적 의사표시의 이용에 관한 유엔협약(United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts, 이하 ‘UN 전자협약’이라고 함)이나, EU의 민사 및 상사조정에 관한 입법지침(Directive 2008/52/EC of the European Parliament and the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters)을 참조하여 만들면 된다는 제안이 있었다. 두 규정 모두 어느 정도 장소적으로 다른 국가에 있을 것을 전제로 하고 있다. 즉 UN전자협

34) 이를 정확히 지적하는 문헌으로 오수근, 「온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[IV] - UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석」, 한국법제연구원, 2011, p. 25.

약 제1조 제1항은 “본 협약은 영업소가 다른 국가에 있는 당사자들 사이의 계약의 성립 및 이행과 관련된 전자통신의 사용에 적용된다”³⁵⁾고 규정하고 있는 한편 EU 입법지침 제2조에서는 제1항에서 국제적 분쟁을 “최소한 당사자 중 1인의 주소 혹은 상거소가 상대방의 국가 이외의 회원국인 경우의 분쟁”³⁶⁾으로 규정하고 있다.

이와 관련하여 소비자가 많은 경우에 자신이 “국제”적인 상거래를 하고 있다는 사실을 인식하지 못하는 경우도 있고 “국제”인지의 여부가 중요하지 않을 수 있으므로 이러한 용어를 삭제하자는 의견도 제시되었다. 그러나 총회에서 위임된 내용에 포함될 뿐만 아니라, 국제거래의 경우에 매수인 보호가 전면에 등장하게 되므로 이 용어는 반드시 유지되어야 한다는 반대의견이 강력히 주장되었다.

2. 통일적인 분쟁해결모델의 추구

UNCITRAL에서 논의되고 있는 ODR 작업은 현재 절차규칙에 대하여 논의하고 있지만, 통일적인 분쟁해결모델의 설정을 그 목표로 하고 있다. 따라서 이와 함께 (1) ODR 제공자들을 위한 가이드라인과 최소요건, (2) 중립적 제3자를 위한 가이드라인과 최소요건, (3) 분쟁의 해결을 위한 실체법적 원리들, 그리고 (4) 국제적인 집행방법 등이 절차규칙의 부록으로 두도록 예정되어 있다(초안 전문 제2항).

현재 위 절차규칙 부칙(Appendix)에 위 문건을 두도록 되어 있다. 이와 관련하여 절차규칙의 부칙에 실체법적 원리와 집행방법에 관한 규정을 두는 것이 바람직하지 않다고 생각할 여지가 있다. 즉 앞의 두 가지 문건은 부칙으로 두더라도 상관이 없으나, 실체법적 원리와 집행방법에 관한 규정은 절차규칙과 동일한 수준의 규범이므로 이들 규범 사이의 연결성 및 통일성은 강조될 필요가 있지만, 부칙이 아닌 다른 방법으로 규정될 필요가 있다는 것이다. 하지만 이는 “Appendix”라는 용어의 이해 차이에서 비롯된 오해이며, UNCITRAL 논의에서는 이러한 부칙에는 다양한 의미의 문건들이 포괄될 수 있다고 한다.

35) “This Convention applies to the use of electronic communications in connection with the formation or performance of a contract between parties whose places of business are in different States.” (United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts, Article 1, para. 1).

36) “For the purposes of this Directive a cross-border dispute shall be one in which at least one of the parties is domiciled or habitually resident in a Member State other than that of any other party on the date on which: (a) the parties agree to use mediation after the dispute has arisen; (b) mediation is ordered by a court; (c) an obligation to use mediation arises under national law; or (d) for the purposes of Article 5 an invitation is made to the parties.” (Directive 2008/52/EC of the European Parliament and the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters, Article 2, para. 1).

3. UNCITRAL의 기존 작업과의 관계성 및 작업방향

UNCITRAL은 지난 20여 년 넘는 활동을 통하여 전자상거래와 대체적 분쟁해결수단(ADR)에 관해 많은 논의를 해왔고 그러한 경험을 바탕으로 온라인 분쟁해결에 관한 작업을 시작하기로 결정한 것이다. 기존에 UNCITRAL에서 다룬 대체적 분쟁해결은 주로 대규모 거래에 관한 것으로 온라인 분쟁해결에서 대상으로 하고자 하는 대량으로 일어나는 소규모 피해에 대한 것은 아니므로, 기존의 작업을 참고하되 그 논리에 얽매이지 않고 자유롭게 논의할 필요가 있다는 지침이 주어졌다. 하지만 기본적으로 본 작업과 관련하여 UNCITRAL에서 작업하였던 기존의 조정, 중재 및 전자상거래와 관련된 UNCITRAL의 표준들을 고려해야 한다는 점에도 동의가 있었고 되도록 통일된 입장을 취하기 위하여 기존의 작업들이 논의의 기초가 되고 있다. 이에 따라 현재 중재와 관련하여서는 UNCITRAL 중재규칙(UNCITRAL Arbitration Rules) 및 UNCITRAL 국제상사중재 모델법(UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration) 그리고 전자적 의사표시와 관련하여서는 UN전자협약이 많이 참조되고 있다.

전자상거래 및 온라인 분쟁해결과 관련된 지식과 경험이 세계 각 국가마다 현저히 다르므로 본 작업을 하면서 이러한 현실적인 차이점을 고려해야 한다는 점이 지적되었다. 따라서 실무작업반에서는 ODR 모델을 마련함에 있어서 각국의 차이를 감안하여 상이한 환경에서도 수용될 수 있는 유연한 체도를 설계해야 한다는 점을 배려할 것이 요청되었다.

한편 많은 국가에서 소비자보호는 공공정책상의 중요문제이므로 각 국가의 입법에 큰 차이가 있으므로 ODR 모델을 설계함에 있어서 각국의 국내에서 보장되고 있는 소비자의 권리가 침해되지 않도록 주의해야 한다는 점이 지적되었다. 본 작업의 결과를 협약, 모델법, 일반적 원리, 가이드라인 등 어떠한 형식으로 담을 것인지는 추후에 논의하기로 하였다.

IV. 국제전자상거래 ODR와 관련된 기본관념과 그 시각

1. 기본적인 ODR 모델의 설정

1) 완성된 하나의 ODR 분쟁해결 모델

UNCITRAL에서 진행되고 있는 ODR에 관한 논의는 열린 체계를 전제로 하고 있기 때문에 다양한 모습으로 나타날 수 있을 것이다. 하지만 가장 성공적으로 이루어질 수 있는 가능성이 있는 모델을 기초로 현재 논의되고 있는 실무작업반의 논의를 바라본다면 이해에 많은 도움을 줄 수 있으므로 여기서 많은 가상시나리오 중 하나를 소개하려고 한다.

이는 실무작업반에서 논의가 시작되기 전에 밴쿠버 회의에서 제기된 안³⁷⁾이기도 하지만 실제 실무작업반의 논의에서도 이러한 모델을 기초로 많은 발언이 이루어졌다. 따라서 다수의 참가국 대표들이 이러한 모델을 머리 속에 두고 현재 논의를 진행하고 있는 것으로 생각할 수 있다.

기본적으로는 세계적인 ODR 제공자(global administrator)가 기술적인 ODR 플랫폼과 절차를 마련하여 전자적 방식에 의하여 분쟁해결절차를 진행하는 것을 전제로 하고 있다. 다만 여기서 더 추가로 유념해야 하는 것은 분쟁해결의 원활한 진행 및 집행을 위하여 국가별 관리자(national administrator)를 별도로 관여하도록 하고 있다는 점이다. 개별 국가별 관리자가 추가로 개입하는 것은 현재 UNCITRAL 논의에서 명시적으로는 배제되어 있지만, 현실적인 언어장벽의 극복 및 개별국가 내의 사업자의 ODR에 대한 참여와 집행가능성을 생각한다면 추구될 수밖에 없는 모델이라고 생각된다. 더 자세히 이 문제를 살펴보면 기본적으로 분쟁해결에 있어서 언어장벽은 큰 어려움이 아닐 수 없고 특히 소비자의 시각에서는 어려운 법률적인 용어 등을 알고 이해하는 것이 힘든 경우가 많을 것이다. 물론 자동화된 번역시스템 또는 각 언어별로 별도로 제작된 ODR절차를 생각할 수 있지만 아직 이는 현실적으로 실현하기 힘든 방법이다. 따라서 실질적으로는 앞에서 이미 언급된 바와 같이 각 국가의 ODR제공자 내지 소비자관련 단체 내지 기관이 분쟁해결에 관여하여 원만한 절차의 진행을 돕는다면 더 원활한 진행이 예상된다. 또한 분쟁해결절차에 대한 자발적인 사업자의 참여가 전제되어 있는 이상 사업자들의 참여유도 및 이러한 사업자에 대한 조정 내지 중재결정의 자발적이고 원만한 이행 등을 위해서는 각국의 관리자가 일정한 역할을 할 수밖에 없을 것이다.

기본적으로 당사자들의 자유로운 의사에 의한 참여가 전제된다. 즉 분쟁당사자들이 본 ODR 절차를 통하여 분쟁해결을 도모하겠다는 합의를 전제로 본 절차가 해당 분쟁해결에 적용될 수 있다. 구체적인 진행은 소비자가 신청을 하면서 절차가 개시되며 당사자들은 자신들의 주장을 뒷받침하기 위한 자료를 제출하게 된다. 첫 번째 단계에서는 당사자 사이의 협상단계가 진행되며 여기서 합의가 이루어지지 않으면 두 번째 단계로 자동화된 시스템 내지 중립적 제3자가 개입하여 촉진된 합의를 진행한다. 이렇게 두 번째 단계를 통해 제시한 합의안에 대하여 당사자들이 찬성을 하지 않으면 세 번째 단계인 중재단계로 넘어가게 된다. 이 중재절차는 구속력이 있으므로 당사자들의 의사와 상관없이 중재인에 의한 판정에 의하여 분쟁해결이 결정되고 각 국가별 관리자들이 중재판정을 집행하는 역할을 하게 된다.³⁸⁾ 중재판정의 집행에 있어서 물론 법원에 의한 집행을 생각할 수 있지

37) 이 안의 소개로 오수근, 「온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[IV] - UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석」, 한국법제연구원, 2011, p. 27.

38) Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: issues for consideration in the conception of a global ODR framework, para. 9-12 (A/CN.9/WG.III/WP.110).

만, 소액분쟁임을 감안하면 국가별 관리자가 사업자에게 판정결과를 존중하도록 유도하는 방안 및 평가시스템 내지 신뢰마크(Trustmark)제도를 통하여 간접적으로 강제하는 방안이 더 현실적일 것이다.

2) 다양한 가능성이 열려 있는 모델

앞에서 살펴본 ODR 모델은 아직 존재하지 않는 이상적인 모델이다. 따라서 이상적으로는 앞의 모델을 고려하지만, 현재 UNCITRAL 논의에서는 다양한 모델이 가능하다는 전제하에 있는 열린 시각을 기초로 하고 있다. 즉 ODR 모델은 전세계적, 지역적(예컨대 미주지역, 유럽지역, 아시아지역 등), 국내적인 ODR 모델이 만들어질 수 있다. 그리고 ODR 제공자(ODR provider)도 하나만 존재할 수 있지만, 여러 개가 동시에 존재할 수 있는 것이다. 이러한 열린 모델을 지향한다면 다수의 질문들이 제기된다.

(1) 전 세계적인 ODR 모델의 경우 하나로 집중된 ODR 플랫폼이 구축되는가? 아니면 다수의 분화된 플랫폼으로 구축되는가? 그리고 한 ODR 제공자가 유일하게 존재하는 경우에 이 제공자는 하나 또는 다수의 ODR 플랫폼을 관리하게 되는가?

(2) ODR 제공자가 다수라면 각자 자신이 운영하는 플랫폼을 관리하는가? 아니면 다른 제공자가 관리하는 플랫폼을 활용할 수 있는가?

(3) 다수의 ODR 제공자 또는 플랫폼이 존재하는 경우 ODR이용자들은 이를 선택할 수 있는가?

이러한 열린 모델을 기초로 하면서도 이러한 질문들에 대한 구체적인 답변을 해 나아가면서 UNCITRAL에서는 ODR 모델을 형성해 나아가고 있다고 할 수 있다.

2. ODR 모델의 기본개념

앞에서 살펴본 열려 있는 ODR 모델을 기초로 하지만, UNCITRAL 논의에서 ODR, ODR 제공자 및 ODR 플랫폼 개념이 구체화 되어가고 있다. 이러한 기본 개념에 대한 논의를 살펴보면 장차 어떠한 ODR 모델이 나올 것인지를 알 수 있을 것이므로 이하에서는 이 세 가지 개념을 중심으로 지금까지 실무작업반에서 논의된 내용을 소개하고자 한다.

1) 온라인 분쟁해결(ODR)

(1) 제22차 회의³⁹⁾에서는 ODR과 관련하여 협의와 광의의 두 개념 예가 논의를 위하여 제시되었다. 협의의 개념으로서 “ODR은 제3자에 의하여 내려진 구속력 있거나 구속력 없

39) Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-second session (Vienna, 13-17 December 2010) (A/CN.9/716) 참조.

는 결정에 의하여 이루어지는 분쟁해결수단으로 당사자 사이의 분쟁의 해결을 촉진하기 위해 온라인 기술을 사용하는 것을 말한다”는 정의가 제시되었다. 기본적으로 협의의 개념에는 제3자에 의한 결정이 전제되어 있으므로 조정 내지 중재만을 고려한 개념이라고 볼 수 있다.

광의의 개념으로서 ODR은 “통상 정보통신기술, 특히 인터넷을 통한 전자적 형태의 상호작용으로 이루어지는 대체적 분쟁해결수단을 의미한다. 온라인 분쟁해결은 전부 또는 일부분만 온라인으로 이뤄질 수 있다. 온라인 분쟁해결은 이메일을 통한 의사소통, 스트리밍 미디어, 웹사이트와 같은 온라인 분쟁해결 플랫폼과 그 밖의 정보통신 기술을 분쟁해결 과정의 일부로 통합해 사용하는 분쟁해결수단을 말한다”는 정의가 제시되었다. 광의의 온라인 분쟁해결은 협의의 분쟁해결과 비형식적 사적인 협상(informal private negotiation), (협상 소프트웨어 또는 온라인 서비스를 이용한) 자동화된(automated) 또는 보조적(assisted) 협상이 포함된 개념이다.

ODR의 개념 정의와 관련해 다양한 구체화 논의가 진행되었다. 우선 사무국에서 제시된 광의의 정의는 너무 광범위해 사건 해결의 처리 절차를 온라인으로 진행하는 경우로 제한하자는 입장이 있었다. 여기서의 정의 규정이 구속력 있는 것이 아니고 당사자들의 선택의 문제라고 한다면 포괄적으로 정의하는 것이 적합할 것이라는 견해도 있었다. 또한 어떠한 정의이든 미래에 새롭게 출현하게 될 신기술들이 배제하지 않도록 충분히 열린 개념이어야 하며, 어떤 기술을 적용해도 제대로 기능할 수 있도록 기술적 중립성이 반드시 유지될 수 있어야 한다는 점에 폭넓은 합의가 있었다. 그 밖에 온라인 분쟁해결의 정의와 관련해 여러 논의가 있었으나, 다양한 분쟁해결 수단을 배제하지 않기 위해 특히 많은 분쟁해결이 이루어질 것으로 기대되는 협상단계를 포괄하기 위하여 일단 광의의 분쟁해결 개념을 기초로 논의하되, 온라인 분쟁해결에 관한 구체적 내용이 정해진 뒤에 다시 개념의 개별적 요소를 다루기로 하였다.⁴⁰⁾

(2) 제23차 회의⁴¹⁾에서는 사무국에서는 “ODR은 온라인분쟁해결을 뜻하고 이는 [분쟁해결 메커니즘의 절차적인 측면은] [분쟁해결의 절차는] 전자통신 기술에 의해서 행해지고 촉진되는 [국제적인] 분쟁을 해결하는 시스템이다”라는 정의를 제시하였다. 이 개념 정의에 대하여 논의가 많이 이루어지지 않아서 제24차 회의⁴²⁾에서는 다시 비슷한 개념정의를 사무국에서 제안되었으나, 많은 논의를 거친 후 결국 제25차 회의⁴³⁾를 통하여 현재 ODR

40) 손현·이병준, 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[IV]-ODR에 관한 국제 규범 모델 정립을 위한 제언」, 한국법제연구원, 2011, pp. 23-24.

41) Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-third session (New York, 23-27 May 2011) (A/CN.9/721) 참조.

42) Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fourth session (Vienna, 14-18 November 2011) (A/CN.9/739) 참조.

43) Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fifth session (New York, 21-25 May 2012) (A/CN.9/744) 참조.

개념은 다음과 같이 확정되었다. 즉, ODR이라 함은 “온라인을 통한 분쟁해결로서 정보통신기술을 기반으로 분쟁해결을 하는 시스템이며 전자적 통신과 다른 형태의 정보통신기술의 활용을 통하여 촉진되는 메커니즘을 말한다.”⁴⁴⁾⁴⁵⁾

2) ODR 제공자(ODR provider)

(1) 제22차 회의에서는 ODR 제공자를 “당사자들이 분쟁해결을 위해 직접 선택한 분쟁해결 방법을 위해 절차를 관리하고 ODR 플랫폼을 제공하는 기관을 말한다”로 개념 정의하는 안이 사무국에 의하여 제안되었다. 여기서의 개념정의는 ODR 제공자의 역할만이 정의되어 있을 뿐 누가 ODR 제공자가 될 수 있는지에 대한 기준 등은 포함되어 있지 않았다. ODR 제공자의 자격 문제는 국가마다 상황이 다르므로⁴⁶⁾ 해당 정부로부터 권한을 위임 받은 단일 또는 복수의 공적기관이나 단체로 자격요건을 정의하고 분쟁해결을 위한 추가 역할을 주문하는 것이 필요하다는 의견이 있었다.⁴⁷⁾

(2) 제23차, 제24차 회의에서는 ODR 제공자가 과연 독자적인 ODR 플랫폼을 제공해야 하는지와 관련하여 논의가 있었다. 특히 협상 단계에서는 ODR 플랫폼을 통하여 당사자들이 의사표시만을 하게 되므로 ODR 제공자가 아무런 역할을 하지 못한다는 입장과 ODR 제공자는 이 경우에도 관리자의 책임을 부담하므로 역할이 있다는 입장이 대립하였다. 전자의 입장은 기술적 의미를 부각시킨 데 반하여 후자의 입장은 관리책임을 부각시키고 있다는 측면에서 그 이해를 달리하고 있다. 이렇게 강하게 충돌되었던 입장은 제25차 회의에 이르러 후자의 입장으로 정리되었고 결국 ODR 제공자를 “온라인분쟁해결 제공자로서 ODR 플랫폼을 유지하는 것과는 관계없이 본 규칙에 따라서 당사자들이 분쟁을 해결할 수 있도록 ODR 절차를 관리하는 사업체를 의미한다”⁴⁸⁾로 개념정의하기로 합의하였다. 결

44) ODR 개념 정의에 대한 국내 논의 및 개념정의는 다음과 같다. “ADR을 소송에 의하지 않고 법적 분쟁 해결을 위한 메커니즘이라고 한다면, 온라인 분쟁해결 (Online Dispute Resolution: ODR)은 이러한 전통적 ADR 방식으로 분쟁을 해결하기 위한 컴퓨터 네트워크의 도입이라고 정의할 수 있다.” (이충열·이덕무, “전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제”, 『무역학회지』, 제27권 제4호, 2002. 12., p. 22); “ODR은 기존 ADR에 그 수단으로서 정보통신적 요소를 가미한 분쟁해결방법으로써 기존의 소송방식이 아니라 ADR을 온라인상에서 활용함으로써 시간적·공간적 제약을 극복할 수 있으며, 분쟁해결에 소요되는 비용을 상당 수준 감소시킬 수 있다는 점에 그 의의를 찾을 수 있다.” (정이상·이동호, “전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구”, 『인터넷전자상거래연구』, 제7권 제3호, 2007. 9., p. 62); “ODR은 다양한 On·Offline 분쟁의 Online 해결을 의미하는 것으로, 일반적으로 Online 분쟁을 정보통신(IT) 기술을 이용하여 Online 공간에서 해결하는 분쟁해결 수단을 의미한다. 또한 소송을 통한 분쟁해결 보다는 대체적 분쟁해결수단으로서의 Online-ADR을 일반적으로 의미하나, Online-CDR(Court Dispute Resolution)도 분쟁해결의 Online 해결이라는 측면에서 본다면 넓은 의미의 ODR에 포함된다 할 것이다.”(손현, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제규범모델연구[IV]-국내 ODR 규율 동향 분석』, 한국법제연구원, 2011, p. 11).

45) “‘ODR’ means online dispute resolution which is a mechanism for resolving disputes facilitated through the use of electronic communications and other information and communication technology”, para. 56 (A/CN.9/744).

46) 아시아 국가들은 국가가 제공하는 행정형 분쟁해결기구를 많이 갖고 있음에 반하여 서양의 국가들은 주로 사업자 또는 사업자단체에서 제공하는 사적 분쟁해결기구가 대부분이다.

47) 이에 따라 사무국은 ODR제공자와 관련한 일반적 쟁점들을 A/CN.9/WG.III/WP.110에 정리하였다.

국 ODR 제공자는 자신의 ODR 플랫폼을 구축할 수도 있고 타인이 구축한 ODR 플랫폼을 이용할 수 있지만, 전체적인 ODR 절차를 관리하는 주체로 이해하기로 합의한 것이다.

3) ODR 플랫폼(ODR online platform)

제22차 회의 때 ODR 플랫폼(ODR online platform)을 “온라인 분쟁해결 기관에 의해 제공되는 forum(포럼, 법정, 재판소)”으로 정의되었다. 제22차 회의 때에는 이 개념에 관하여 본격적으로 논의되지 못하였으나, 제23차 회의에서 이 개념이 상당히 구체화되었다. 우선 ODR 플랫폼의 기능이 ODR에서 이루어지는 모든 의사소통의 창구역할을 하는지 아니면 일부 의사소통의 내용을 저장하는 우편수령함에 불과한 것인지가 논의되었다. 이와 관련하여 의사소통의 안전성과 분쟁해결 정보의 적절한 저장과 정보제공을 위하여 의사소통의 필수적인 창구역할을 해야 한다는 의견이 지배적이었다. 이에 따라 “ODR 플랫폼은 분쟁을 다루고 해결하기 위하여 전자적 통신을 생성, 발신, 수신, 저장, 교환, 처리하는 온라인 분쟁해결 시스템을 의미한다”라는 정의가 제안되었다.⁴⁹⁾⁵⁰⁾ 이 개념은 그 후 크게 내용상의 변화 없이 유지되고 있다.

3. 3단계의 패키지 모델

(1) UNCITRAL에서 논의되고 있는 ODR의 기본적 특징은 3단계의 패키지 모델에 있다. 즉, 제1단계 협상(negotiation)을 거쳐, 제2단계에서는 촉진된 합의(facilitated settlement), 그리고 당사자들이 이 단계에서 합의에 이르지 못하면 제3단계인 중립적인 제3자(neutral)에 의한 최종적이고 구속력 있는 결정 내지 판정이 내려지게 된다. 빠른 절차적 진행을 위하여 ODR 제공자가 지명한 중립적인 제3자가 두 번째 단계와 세 번째 단계 모두를 처리한다.

또한 소비자뿐만 아니라, 사업자도 신청인이 되어서 본 절차에 따른 구제를 받을 수 있다. 따라서 본 절차는 거래의 양당사자 모두에게 개방되어 있다.⁵¹⁾ 또한 신청인의 청구에 대하여 피신청인도 반대신청(counter-claim)⁵²⁾을 본 절차에 내에서 제기할 수 있도록 예정

48) “‘ODR provider’ means an online dispute resolution provider which is an entity that administers ODR proceedings for the parties to resolve their disputes in accordance with the Rules, whether or not it maintains an ODR platform”, para. 58 (A/CN.9/744).

49) “‘ODR platform’ means one or more than one online dispute resolution platform which is a system for generating, sending, receiving, storing, exchanging or otherwise processing electronic communications used in ODR”, para. 57 (A/CN.9/744).

50) 사무국에서는 A/CN.9/WG.III/WP.100에 ODR 플랫폼과 관련된 일반적인 쟁점들을 정리하였다.

51) Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fourth session (A/CN.9/739).

52) 반대신청의 정의와 초안에 대해서는 Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules, para. 34 (A/CN.9/WG.III/WP.112) 참조.

하고 있다.

(2) 이와 관련하여 제23차 회의에서 ODR 제공자 및 이용자들이 분쟁해결절차의 특정 단계만을 서비스로 제공하거나, 이용하는 행위[소위 ‘체리 피킹(cherry-picking)’⁵³⁾]를 허용해야 할지에 대하여 논의되었다. 이에 대하여 이용자에 의한 ‘체리 피킹’은 절차를 비효율적으로 만들기 때문에 지양해야 한다는 입장이 있었으며, 하나의 통합된 패키지(package deal)로써 절차규칙을 다루는 것은 제도의 간결성을 위하여 반드시 필요하다는 비판이 제기되었다. 이러한 논의 끝에 3단계 모델은 기본적으로 유지되는 방향으로 논의가 진행되고 있다.

4. 신속·저렴한 절차와 적법절차의 원리의 비교

UNCITRAL의 논의에서 소액의 전형적인 분쟁을 해결하는 것을 목적으로 하는 ODR 절차를 설계하고 있기 때문에 분쟁해결을 실용적인 방법으로 처리하면서 신속하고 효율적이며 낮은 비용으로 해결될 수 있는 절차가 되도록 설계를 하고 있다. 이러한 차원에서 모든 과정은 온라인으로 전자문서 기반으로 이루어지고 어떠한 신문(hearing)절차도 존재하지 않는다. 또한 중립적인 제3자가 두 번째 단계와 세 번째 단계를 모두 관여한다.

신속하면서 저렴한 절차의 추구는 적법절차의 원리 및 소비자보호와 충돌할 여지가 크다. 하지만 이 부분도 당연히 고려해야 하지만, 가장 큰 목적이 신속하면서 저렴한 절차이기 때문에 적절한 균형점을 찾는 것이 중요한 관점이라고 할 수 있다.

V. 결론 및 전망

(1) 본 논문은 UNCITRAL에서 국제전자상거래 분쟁을 ODR 절차를 통하여 해결하는 작업이 진행하게 된 계기 및 목표 그리고 기본적인 모델의 설계 방향에 대하여 살펴보았다. 형식적인 논의배경은 B2B와 B2C의 소액대량으로 이루어지는 국제전자상거래에서 발생하는 분쟁을 실질인 해결방법으로 신속하고 효율적이고 저비용의 분쟁해결제도와 집행 메커니즘을 만든다는 것이지만, 실질적으로는 각국의 전자상거래에서 소비자보호수준의 차이 그리고 국제사법규정의 차이로 나타나는 입법적 차이를 극복하기 위한 노력이라고 볼 수 있다.

현재는 ODR 절차규칙을 만들고 있지만, 통일적인 분쟁해결모델을 제시하기 위하여 (1)

53) ‘cherry-picking’은 ‘가장 잘 익은 체리만 골라 따는 것’처럼 유리한 것만 취하는 행위를 일컫는 용어로 일반적으로 쓰인다.

ODR 제공자들을 위한 가이드라인과 최소요건, (2) 중립적 제3자를 위한 가이드라인과 최소요건, (3) 분쟁의 해결을 위한 실체법적 원리들, 그리고 (4) 국제적인 집행방법 등이 절차규칙 등을 추가로 만들 것으로 예정되어 있다. 그리고 기본적으로는 제1단계 협상, 제2단계 촉진된 합의 그리고 제3단계 중재로 이어지는 3단계의 집행가능성이 있는 판정까지 예정된 통일된 패키지 모델을 설계하고 있다.

본 작업에서 다양한 나라의 현실적 상황과 입법이 충돌하면서 현재 논의가 진행되고 있는 가운데, 가장 큰 쟁점은 현재 소비자보호이며 앞으로도 이 쟁점이 가장 논의의 걸림돌로 작용할 것으로 보인다. 하지만 각 대표들은 합리적인 문제해결을 위하여 노력하고 있기 때문에 원만한 타협안이 계속 제기되어 언젠가는 합의에 이를 것으로 보인다.

(2) 우리나라의 입장에서 보았을 때에는 UNCITRAL의 논의는 다양한 기관과 학자들의 관심의 대상이 되고 있고 다양한 과제를 우리나라의 실무 및 이론에 안기고 있다. 첫째, 아직 존재하지 않은 순수하게 온라인으로 분쟁해결을 하는 ODR시스템의 구축이 요구되고 있다. 어떠한 방식으로 기리고 어떠한 기관이 이를 맡아서 할지는 열려 있다. 둘째, 항상 적극적으로 UNCITRAL의 작업을 수용한 우리나라로서는 본 작업이 한국 소비자법에 미칠 영향에 대한 정확한 분석 및 대비가 필요하다. 특히 전자상거래소비자보호법에 미칠 영향이 클 것으로 예상되고 있는 가운데, 공정거래위원회에서 이 논의에 직접 참여하고 있으므로 앞으로 대응방안이 나올 것으로 기대된다. 셋째, 아직 우리나라에 존재하지 않은 소비자중재제도의 도입가능성⁵⁴⁾에 관한 연구 및 제도화에 관한 연구가 필요하다. 소비자중재는 상사중재에 비하여 소비자보호와 관련된 어려운 쟁점을 안고 있으므로 이러한 문제에 대한 심도 있는 이론적 분석 후에 소비자보호에 충실한 제도 설계가 필요할 것으로 생각된다.

여기서 제기된 문제들은 아주 어려운 문제이면서 현실적으로 대비 및 실현되어야 할 과제에 해당한다. 하지만 UNCITRAL에서의 논의도 그리 빨리 완결될 것으로 보이지 않으므로 시간적 여유는 있는 것으로 생각될 수 있다. 그렇다고 하더라도 여기서 설정된 과제를 좀 더 빨리 해결하고 우리나라의 입장을 정리한다면 현재의 UNCITRAL 논의에서 우리나라가 더 적극적으로 참여하고 기여할 수 있는 가능성이 열리기 때문에 너무 천천히 접근해야 할 문제는 아닌 것이다.

54) 시론적으로 고찰하는 문헌으로 박성용, “소비자분쟁해결에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 『중재연구』 제19권 제2호, 2009. 8., pp. 73-94 참조.

참고문헌

- ODR 연구포럼, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[VII] - ODR 연구 포럼 Report』, 한국법제연구원, 2011.
- 김선광, “전자상거래 분쟁발생시 사이버공간에서의 대안적 분쟁해결(ADR) 방안에 관한 연구”, 『통상정보연구』 제5권 제1호, 한국통상정보학회, 2003.
- 김선정, “온라인 상사분쟁해결방법의 법적 과제”, 『경영법률』 제17집 제1호, 한국경영법률학회, 2006.
- 김윤정, “전자상거래분쟁해결을 위한 온라인 ADR에 관한 연구”, 『과학기술과 법』 제2권, 2011.
- 박성용, “소비자분쟁해결에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 『중재연구』 제19권 제2호, 한국중재학회, 2009. 8.
- 석광현, 『국제사법과 국제소송 1』, 박영사, 2001.
- 손승우, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[I] - ODR에 관한 국제규범 동향 분석』, 한국법제연구원, 2011.
- 손현, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[V] - 국내 ODR 규율 동향 분석』, 한국법제연구원, 2011.
- 손현·이병준, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[VI] - ODR에 관한 국제 규범모델 정립을 위한 제언』, 한국법제연구원, 2011.
- 오수근, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[IV] - UNCITRAL ODR Working Group 논의 내용 분석』, 한국법제연구원, 2011.
- 윤우일, “전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 『중앙법학』 제12권 제4호, 중앙법학회, 2010.
- 이병준, “해외 소셜 네트워크 서비스이용약관의 약관규제법에 의한 내용통제 가능성 : Facebook 게시물이용약관의 유효성을 중심으로”, 『소비자문제연구』 제41호, 한국소비자원, 2012.
- 이은영, 『약관규제법』, 박영사, 1994.
- 이준호, 『온라인분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범모델 연구[II] - CWA ODR 표준화 가이드라인 분석』, 한국법제연구원, 2011.
- 이지윤, 『온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[III]-주요 ODR 시스템 분석』, 한국법제연구원, 2011.

- 이충열 · 이덕무, "전자상거래 분쟁 해결을 위한 온라인 조정의 요건과 과제", 『무역학회지』 제27권 제4호, 한국무역학회, 2002.
- 임천혁 · 박남규, "한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 연구", 『관세학회지』 제8권 제2호, 한국관세학회, 2007.
- 정선주, "소비자중재에서 소비자보호", 『서울대학교 법학』 제49권 제1호, 2008.
- 최석범, "온라인 ADR의 운영현황과 활성화 방안에 관한 연구", 『중재연구』 제18권 제3호, 한국중재학회, 2008. 12.
- Directive 2008/52/EC of the European Parliament and the Council of 21 May 2008 on certain aspects of mediation in civil and commercial matters.
- Louis F. Del Duca, Colin Rule & Zbynek Loeb, "Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce-Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems - Work of the United Nations Commission on International Trade Law)", The Pennsylvania State University Legal Studies Research Paper, No.25-2011.
- Report of the United Nations Commission on International Trade Law, forty-fourth session(A/66/17).
- Report of the United Nations Commission on International Trade Law, forty-third session (New York, 21 June - 9 July 2010) Meeting records(A/65/17).
- Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-third session (A/CN.9/721), para. 140, Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fourth session (A/CN.9/739).
- United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts.

ABSTRACT

Disputes in International E-Commerce and Dispute Resolution through an Online Dispute Resolution (ODR) System: Background and Basic Perspectives from Conversations in UNCITRAL

Byung-Jun Lee

In 2010, the United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) initiated work on the settlement of disputes in international e-commerce through online dispute resolution (ODR). The basic goal is to use ODR to resolve disputes with low value but high volume in international e-commerce. The background is that consumers have no way to solve their legal problems in this area. An ODR system is intended to create a new way to enforce their rights. However, the legal situations of the countries in the e-commerce sector, particularly in consumer protection, are very diverse. Thus, no reasonable model for conflict resolution is available. Some countries consider this as public policy and want absolute protection of their consumers. Other countries want to encourage freer e-commerce trading. This diversity of consumer protection policy is an obstacle to ODR. However, sooner or later, reaching an agreement is feasible because each representative is making a reasonable effort to reach the goal.

Key Words: Cross-border E-commerce, ODR, UNCITRAL, ODR provider, ODR platform, Private International Law, Consumer