

## EU의 소비자 ADR 및 ODR에 관한 새로운 규정 논의와 국내에의 시사점\*

Proposals for New Regulations Concerning Consumer  
ADR and ODR and their Implications in the EU

손 현\*  
Hyun Son

### 〈 목 차 〉

- I. 序
- II. 논의의 배경
- III. EU 소비자 ADR 지침(안)의 특징 및 주요 내용
- IV. EU 소비자 ODR 규정(안)의 특징 및 주요 내용
- V. 시사점 : 국내 ODR 정책 및 입법 방향

주제어 : 국제 전자상거래, 온라인 분쟁해결, ODR, O-ADR, EU 소비자 ODR 규정,  
EU 소비자 ADR 지침

\* 이 논문은 2012년 11월 23일에 개최된 한국중재학회 추계 학술대회에서 발표한 것을 토론을 거쳐 수정·보완한 것임.

\*\* 한국법제연구원 부연구위원, 법학박사

## I. 序

소액·대량의 국제 전자상거래에서의 소비자 분쟁해결을 위한 대체적 분쟁해결 수단으로서 Online-ADR(Alternative Dispute Resolution)<sup>1)</sup>에 대한 국제 사회의 관심이 높아지고 있다.<sup>2)</sup> 이러한 시점에서 2011년 11월 EU 의회 및 이사회는 소비자 분쟁을 위한 온라인 분쟁해결 규정(이하, 'EU 소비자 ODR 규정')<sup>3)</sup> 및 소비자 분쟁의 대체적 분쟁해결에 관한 지침(이하, 'EU 소비자 ADR 지침')<sup>4)</sup>을 패키지로 제안하고, 2013년 상반기에 채택 예정에 있다.<sup>5)</sup> 이는 ODR(Online Dispute Resolution, ODR)을 활성화하여 국제 전자상거래에서의 소비자 보호를 강화하고, 전자상거래 시장의 기능을 개선하기 위한 EU의 노력으로 이해된다.

그동안 미국, EU 등을 중심으로 다양한 형태의 분쟁을 온라인을 통해 해결하려는 ODR에 대한 연구가 진행되어 왔으나, 기존 사법 제도와의 가장 큰 차이점인 구속력 및 집행력 문제,<sup>6)</sup> 분쟁해결에 대한 법규범적인 사항들을 기술적으로 어떻게 뒷

- 1) ODR은 다양한 On/Offline 분쟁의 Online 해결을 의미하는 것으로, 일반적으로 Online 분쟁을 정보통신(IT)기술을 이용하여 Online 공간에서 해결하는 분쟁해결 수단을 의미하며, 또한 소송을 통한 분쟁해결보다는 대체적 분쟁해결수단으로서의 Online-ADR(Alternative Dispute Resolution)을 일반적으로 의미한다(이에 대한 정의는 최승원, "분쟁해결수단으로서 ODR", 「공법연구」, 제30권 제5호, "EU의 온라인분쟁해결제도 연구", 공법연구 제36집 제1호 등 참조)
- 2) 현재 유엔국제상거래법위원회(UNCITRAL)에서는 Working Group III의 주제로 온라인 분쟁해결(ODR)을 선정하고, 현재 ODR 절차 규칙 등 국제적 규범을 마련하는 작업을 진행하고 있다. 현재 2010년 11월 비엔나 회의를 시작으로 총 5차례의 회의가 개최되었다. UNCITRAL Working Group III의 논의 내용은 오수근, 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(III)-UNCITRAL ODR Working Group 논의내용 분석」, 한국법제연구원, 2011; 손현·이병준, 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구(VI)-ODR에 관한 국제 규범모델 정립을 위한 제안」, 한국법제연구원, 2011; 손현, 「UNCITRAL ODR Working Group 제25차 뉴욕회의 분석 및 향후 대응과제」, 한국법제연구원, 2012에 자세하게 소개되어 있다.
- 3) Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR), SEC(2011) 1408 and SEC(2011) 1409.
- 4) Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on alternative dispute resolution for consumer dispute and amending Regulation(EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC(Directive on consumer ADR), SEC(2011) 1408 final and SEC(2011) 1409 final.
- 5) 2011년 발표 당시 2012년 말까지 채택 예정이라고 하였으나, 2월 현재까지는 채택되지 않았다. 본 논문에서는 2011년에 제안한 내용을 중심으로 살펴보도록 한다.
- 6) 구속력 및 집행력 문제를 해결하기 위하여 UNCITRAL ODR Working Group에서는 협상, 조정, 중재 절차를 하나로 묶는 3단계 패키지 모델을 전제로 논의가 시작되었으나, 소비자 사전 중재 합의의 효력을 무효로 하는 유럽 등 일부 국가의 문제제기로 이 부분을 어떻게 해결할지에 대한 논의가 현재 핵심 쟁점 사항 중 하나이다. 이 문제에 대한 합의를 이루지 못해 현재 논의의 진척이 더딘 상황으로 향후 어떻게 결론이 날지 관심 있게 지켜 볼 사항이다. 이 사안에 대한 분석은 이병준, "국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR을 통한 분쟁해결 - 유엔상거래법위원회에서의 논의 배경 및 기본적 시각을 중심으로 -", 중재연구 제22권 제2호, 2012.8., pp.86~88 참

받침하고 조화를 이룰지에 대한 문제 등으로 인하여 실제 ODR의 활성화와 법규범적인 논의는 진행이 느린 편이었다. 그러나 디지털 컨버전스(Digital Convergence) 및 유비쿼터스 컴퓨팅(Ubiquitous Computing) 등 IT 기술의 발전으로 인하여 전자공간(CyberSpace)은 현실공간과 접합·중첩된 하나의 생활공간으로, 이미 우리는 전자공간 속에서 물건을 사고 파는 등 일상생활의 많은 부분을 함께하고 있다. 이러한 상황에서 전자공간에서 일어나는 분쟁을 온라인상에서 신속하게 해결할 필요성은 더욱 증대하고 있으며, 또한 이를 기술적으로 뒷받침할 수 있는 IT 기술도 급격히 발전하고 있다.

이러한 시점에서 ODR을 법제화한 EU의 움직임은 눈여겨 볼 대목이다. 특히 ODR의 경우 ADR 절차를 기반으로 하고 있기 때문에 ODR을 법제화 할 경우 ODR에 맞는 ADR의 제도 정비도 병행되어야 할 것이다.<sup>7)</sup> 이에 EU의 소비자 ADR 및 ODR 규정의 패키지 제안은 향후 국내 Online-ADR 제도의 법제화를 위한 방향 설정에 있어서 시사점이 클 것으로 판단된다. 이러한 측면에서 본 연구는 EU 소비자 ADR 지침(안)과 ODR 규정(안)의 특징 및 주요 내용을 소개<sup>8)</sup>하고, 국내에의 시사점을 도출해 보고자 한다.

## II. 논의의 배경<sup>9)</sup>

국제 전자상거래 시장은 그 범위와 규모면에서 크게 성장하고 있다. 그러나 EU 집행위원회의 자료에 따르면 현재 EU 전자상거래에 관한 소비자 분쟁 해결을 위한 ADR 제도는 산발적이고 미비한 수준으로 평가 받고 있다. EU의 경우 법률로 보장하는 소비자 보호 수준은 일반적으로 높지만, 소비자에게 발생하는 문제가 미해결

조.

- 7) ADR과 ODR의 차이에 관하여는 최석범, “온라인 ADR의 운영현황과 활성화 방안에 관한 연구”, 「중재연구」 제18권 제3호, 2008.12., pp.96~98; 우리나라의 분쟁해결제도에 관하여는 박성용, “소비자분쟁해결에 중재제도 도입 가능성에 관한 연구”, 「중재연구」 제19 권 제2, 2009.08., pp.75~80 참조.
- 8) EU 소비자 ADR 지침(안)과 ODR 규정(안)의 주요 내용은 필자가 한국법제연구원 「최신외국법제정보」 제7호와 제9호(2012)의 외국법제동향에서 소개한 내용을 기초로 하였다. 최신외국법제정보는 한국법제연구원에서 정부 부처 공무원 및 일반인들을 대상으로 외국의 최신 입법 동향 및 법제에 대한 정보를 간략하게 제공하는 간행물로 본 논문은 필자의 최신외국법제정보의 내용을 기초로 분석한 연구 논문을 전문 학술지인 본 학술지에 재기고하는 형식을 취한 것임을 미리 밝혀 둔다.
- 9) 이하의 내용은 European Commission, “Directive on consumer ADR”, Brussels, 29.11.2011 COM(2011) 793 final; “Regulation on consumer ODR” Brussels, 29.11.2011 COM(2011) 794 final의 해설서의 내용을 참고로 작성하였다.

상태로 남는 경우가 많은 것으로 나타나고 있다.<sup>10)</sup>

EU의 경우 전통적인 사법적인 수단<sup>11)</sup>을 통한 분쟁해결 외에 대체적 분쟁해결 기관(이하 'ADR 기관')을 통하여 소비자와 기업들 간의 분쟁을 해결하는 ADR 제도를 두고 있다. 또한 집행위원회는 소비자 ADR 관련 권고 2건<sup>12)</sup>을 채택하고, ADR을 처리하는 네트워크 2개(ECC-NET<sup>13)</sup>와 FIN-NET<sup>14)</sup>를 운영하고 있다. 또한 EU의 관련 분야 법률의 대부분이 ADR 관련 조항<sup>15)</sup>을 포함하고 있으며, 조정 지침(Mediation Directive)은 소비자 분쟁을 비롯하여 분쟁의 원만한 해결을 증진하고 있다.

그러나 이러한 노력에도 불구하고, 현황 분석 결과 적용 범위의 격차, 소비자 및 기업의 인식 부족, ADR 절차의 불균형과 같은 주요 단점으로 인해 ADR 기능이 효율적으로 이루어지고 있지 못하고 있는 것으로 확인되었다. 또한 이로 인해 국제 거래시 언어 장벽, 비용 증가, 준거법 등의 문제가 초래되었다.

한편, 기존의 ADR 제도는 온라인으로 분쟁 해결 신청을 할 수 있는 가능성을 제공하지만 전체 절차를 온라인으로 처리하면 시간을 절감하고 당사자간의 커뮤니케이션에 용이할 수 있음에도 불구하고, 전체 절차를 온라인을 통해 분쟁을 해결할 수 있는 제도는 극소수에 불과한 현실이다.<sup>16)</sup> 이에 따라 소비자뿐 아니라 전자상거래

10) EU 소비자 가운데 2010년 기준 약 20% 정도가 물품 및 서비스를 구입할 때 문제를 겪는 것으로 나타나고 있으며, 물품이나 서비스 구입 문제로 인하여 유럽 소비자가 부담하는 손실은 EU GDP의 0.4%로 추산된다.

11) 예를 들어, EU 소액 청구 절차 규정(Regulation No 861/2007 establishing a European Small Claims Procedure).

12) 소송외 소비자 분쟁 해결 담당 기구의 적용 원칙에 관한 집행위원회 권고(Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes) 및 소비자 ADR 해결에 참여하는 소송외 기구에 대한 원칙을 규정하는 집행위원회 권고(Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer ADR)

13) ECC-Net는 국제 분쟁시 타 회원국의 관련 ADR 기관을 이용하는 소비자를 지원한다.

14) FIN-NET는 소비자와 금융 서비스 제공업자 간에 발생하는 역외 분쟁을 취급하는 ADR 제도로 구성된다.

15) 예를 들어, Directive No 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the Internal Market in electricity and Directive No 2009/73/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the Internal Market in natural gas; Directive No 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers; Directive No 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce') 등

16) 유럽소비자센터 네트워크(European Consumer Centre's Network)의 2010년도 보고서에 따르면 ECC-Net에 접수된 분쟁(56.3%)의 절반 이상은 전자상거래와 관련이 있었고, 2010년 ECC 네트워크에 접수된 국제 분쟁 35,000건 가운데 91%는 적절한 ADR 제도가 존재하지 않았기 때문에

업체도 온라인 거래의 성격상 관련 분쟁을 손쉽게 해결할 수 없다는 우려로 인하여 국제 전자상거래에 참여하는 것은 위험하다고 인식하고 있다. 이러한 인식은 소비자와 기업 모두에게 악영향을 미치는 것으로 보인다. 국제 온라인 쇼핑을 할 수 없다는 것은 소비자에게 손실이며, 소비자는 EU 전역의 시장에서 제품 가격을 비교하여 저렴한 제품을 구입할 기회를 상실하게 된다. 또한 기업, 특히 중소기업은 타 회원국에 거주하는 소비자와의 분쟁을 처리하는데 필요한 행정 역량을 습득하기 어렵게 되고, 이는 온라인 전자상거래 발전에 걸림돌로 작용하는 요인이 되는 것이다.

이에 Europe 2020 대표 이니셔티브인 “유럽 디지털 어젠다(Digital Agenda for Europe)<sup>17)</sup>”는 ADR 제도 개선을 위한 EU 전략을 공표하며, 집행위원회가 디지털 시장에 대한 소비자와 기업의 신뢰를 증진하기 위하여 “유럽 전역에 전자상거래 온라인 분쟁해결 틀을 제안”할 것이라고 밝혔다. 2011년도 단일시장법<sup>18)</sup>은 “소비자를 위해 편리하고 신속하고 적정한 소송의 합의 절차를 마련하고 기업과 고객의 관계를 보호하기 위한 조치”를 주요 우선 사업에 포함시켰으며 본 조치에는 전자상거래도 포함된다고 하고 있다.

집행위원회는 이러한 문제를 고려하여 모든 소비자 분쟁해결 신청이 ADR 기관에 제출되고 국제 거래에서 발생하는 분쟁을 손쉽게 해결할 수 있는 ADR 관련 대책을 제안하기로 하고, 소비자 ADR 지침(안)을 제안하였으며, 이와 더불어 물품의 국제 온라인 물품 판매나 거래업자와 소비자간에 이루어지는 서비스 제공과 관련된 분쟁 해결에 도움이 되는 ODR 제도를 유럽 전역에 확립하는데 목적을 두고 EU 소비자 ODR 규정(안)을 제안하였다.

이 패키지 규정은 2013년 상반기 채택 예정에 있으며, 이 규정 작업을 위하여 집행위원회는 다수의 ADR에 관한 연구 수행 및 의견 수렴, 워크숍, 기업 자문, 영향력 평가(IA: Impact Assessment)를 진행하였다. ADR 및 ODR 규정이 채택되면, 2014년 하반기에는 유럽 어느 지역에서나 이용 가능한 소송외 분쟁해결제도로서의 ADR 시스템이 정착되고, 2015년 초에는 단일화된 EU 지역의 ODR 플랫폼이 구축될 것으로 예상 된다.<sup>19)</sup>

타 회원국 ADR 제도에 의뢰할 수 없었다고 나타나고 있다

([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010\\_annual\\_report\\_ecc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf)).

17) Europe 2020 주요 사업 "유럽 디지털 어젠다", COM(2010) 245, p.13.

18) Commission Communication "Single Market Act" COM(2011) 206, p.9.

19) [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-11-1461\\_en.htm?locale=en](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-1461_en.htm?locale=en)

### Ⅲ. EU 소비자 ADR 지침(안)의 특징 및 주요 내용

#### 1. 특징

##### (1) EU 공통의 ADR 지침 마련

ADR 지침의 제정으로 인해 EU 공통의 ADR 제도를 마련함으로써 유럽연합의 소비자에게 동일한 수준의 보호를 제공하게 되고 국제 전자상거래를 활성화시킬 수 있는 기반을 마련할 수 있게 되었다. 유럽연합 차원에서 ADR 기관에 대한 공통된 원칙 및 규칙과 전 회원국의 ADR 절차를 규정함으로써 국내나 국제 거래에서 발생하는 소비자 분쟁을 효과적이고 적절히 처리할 수 있는 이점을 확보할 것이다. 아울러 유럽연합 내에서 ADR 제도 및 절차가 통일됨으로써, ADR 절차에 관한 국내 정책의 차이(또는 정책의 부재)로 인한 분쟁해결의 문제를 해결할 수 있을 것이다.

##### (2) 모든 소비자 분쟁에 ADR의 적용

ADR 지침에 따라 회원국은 소비자와 거래업자 간에 물품의 판매나 서비스 공급에서 발생하는 일체의 분쟁을 온라인 수단을 비롯하여 ADR 기관에 제출할 수 있는 기반을 갖추게 되었다. 소비자가 거래업자를 상대로 제출하는 분쟁해결 신청뿐 아니라 거래업자가 소비자를 상대로 제출하는 신청도 여기에 포함된다. 본 지침은 분쟁 해결 기관의 개입을 통하여 소비자와 거래업자의 분쟁을 법정 밖에서 해결하는 모든 ADR 기관에 적용되도록 하고 있다. 특히 소비자 분쟁해결 위원회나 중재, 조정 절차뿐 아니라 심판 성격의 비사법 절차에도 적용된다. 다만, 거래업자가 운영하는 소비자 분쟁해결 처리 시스템이나 거래업자가 분쟁해결을 담당하는 전문가를 자체적으로 고용하여 운영하는 분쟁해결 기관, 또는 당사자간의 직접 협상에도 적용되지 않는다고 명시하고 있다.

##### (3) ADR의 접근·이용권 강화

분쟁이 발생하면 소비자는 본인의 분쟁을 처리할 수 있는 ADR 기관을 신속하게 파악할 수 있어야 한다. 이를 위해 본 지침에 따르면 거래업자가 제공하는 주요 상업 문서와 거래업자의 웹사이트에서 소비자가 관할 ADR 기관에 관한 정보를 확인할 수 있도록 보장하고 있다. 또한 거래업자는 소비자가 제기하는 분쟁해결 신청과

관련하여 ADR을 이용하기로 약정하는지 여부를 소비자에게 알려야 한다. 이러한 의무는 거래업자가 ADR의 사용 빈도를 높이는데 인센티브로 작용할 것이다. 또한 본 제안에 의거하여 회원국은 국제 분쟁에 참여하는 소비자가 지원을 받을 수 있도록 하고 있다. 회원국은 현재 역외 분쟁 처리를 관할하는 ADR 기관에 대한 지침을 소비자에게 제공하는 기능을 수행하는 유럽 소비자 기구 네트워크(ECC-net: European Consumer Centre Network) 센터에 업무 책임을 위임할 수 있다. 본 제안에 의거하여 ADR 기관은 특정 분야의 분쟁을 취급할 때 해당 분야에 속하는 ADR 기관 네트워크의 회원이 되어야 한다.

#### (4) ADR 기관의 질(Quality of ADR entities) 보장

ADR 지침의 목표는 ADR 기관이 공평성과 투명성, 유효성, 공정성에 관한 품질 원칙을 준수하도록 보장하는데 있다. 집행위원회의 ADR 관련 권고에 규정되어 있는 이러한 원칙에 본 지침은 구속력을 부여함으로써 ADR에 공평한 경쟁의 장을 조성하고 ADR 절차에 대한 소비자와 거래업자의 신뢰를 강화하는데 기여하게 된다. ADR 기관의 투명성은 당사자가 ADR 절차에 참여하기 전에 현명한 결정을 내리는데 필요한 일체의 정보를 제공받도록 보장하고 있다. ADR 절차는 실효적이고 비용이나 기간, 복잡성과 같이 재판 절차와 관련된 결점을 해결하도록 한다. 본 제안은 이를 위해 90일 안에 분쟁을 해결하도록 의무화하고 있다. 또한 전체 소비자가 ADR 절차를 이용할 수 있도록 무료 또는 소액에 이용할 수 있어야 한다고 규정하고 있다.

## 2. 주요 내용

### (1) 총칙(General provisions)

제1장 총칙은 제1조(목적), 제2조(범위), 제3조(유럽연합 기타 법률과의 관계), 제4조(정의)로 총 4개의 조문으로 구성되어 있다. 본 지침은 소비자와 거래업자의 분쟁이 공평하고 투명하고 실효적이며 공정한 ADR 절차를 제공하는 기관에 적용되도록 함으로써 역내 시장의 기능과 엄격한 소비자 보호의 달성에 기여하도록 하여야 한다(제1조). 이 절차는 유럽연합 내에 설립되는 거래업자가 역내에 거주하는 소비자에게 판매 또는 공급하는 물품이나 서비스에서 발생하는 계약 분쟁의 법정외 해결을 위한 절차(ADR 절차)에 적용된다. 단 (a) 분쟁 해결을 담당하는 자연인이 거

래업자에 의해 배타적으로 고용되는 분쟁 해결 기관의 절차, (b) 거래업자가 운영하는 소비자 불만 처리 시스템의 절차, (c) 대행 여부를 불문하고 소비자와 거래업자의 직접 협상, (d) 해당 분쟁에 관한 법적 절차를 진행하는 과정에서 분쟁을 해결하기 위하여 관사가 실행하는 노력에는 본 지침이 적용되지 않는다(제2조).

제4조 정의 규정에는 소비자(consumer), 거래업자(trader) 및 거래업자의 설립, 역외 분쟁(cross-border dispute), ADR 기관(ADR entity) 및 ADR 기관의 설립에 관한 정의를 담고 있다. “역외 분쟁”이라 함은 소비자가 물품이나 서비스를 주문할 당시 소비자가 거래업자가 설립된 회원국 이외의 국민인 경우의 물품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 계약 분쟁을 의미한다. “ADR 기관”이라 함은 그 명칭에 관계없이 상설 기관으로 설립되어 ADR 절차를 통한 분쟁 해결을 제공하는 모든 기관을 의미한다.

## (2) ADR의 접근·이용과 적용 원칙(Access and Principles Applicable to Alternative Dispute Resolution)<sup>20)</sup>

### 1) ADR의 접근·이용

회원국은 본 지침이 적용되는 해당 분쟁이 본 지침상의 요건을 준수하는 ADR 기관에 제출되도록 하여야 한다.<sup>21)</sup> 회원국은 ADR 기관이 (a) 당사자가 온라인으로 분쟁해결을 신청할 수 있는 웹사이트를 보유하도록 하여야 하며, (b) 당사자가 전자 수단을 통하여 정보를 교류할 수 있도록 한다. 또한 (c) 소비자 ODR 관련 규정이 적용되는 분쟁을 비롯하여 국내 및 국제 분쟁을 접수하고, (d) 개인정보 보호 관련 규정을 준수하는데 필요한 조치를 취하도록 보장하여야 한다.<sup>22)</sup>

### 2) 전문성 및 공평성(Expertise and impartiality)

회원국은 ADR을 담당하는 자연인(natural persons)이 필요한 전문성을 보유하고 공평성을 유지하도록 하여야 한다. 이는 해당 자연인이 (a) ADR 분야에 필요한 지식과 기술, 전문성을 보유하고, (b) 정당한 이유 없이 직무 면제에 대해 책임을 지지 않으며, (c) 분쟁 당사자 일방과 이해가 충돌되지 않는다는 사실을 확인함으로써 보장된다.<sup>23)</sup> 회원국은 분쟁 해결을 담당하는 자연인이 협력기구의 일부를 형성하는

20) EU 소비자 ADR 지침(안) 제2장으로 제5조(ADR의 접근·이용), 제6조(전문성 및 공평성), 제7조(투명성), 제8조(실효성), 제9조(공정성)으로 구성되어 있다.

21) EU 소비자 ADR 지침(안) 제5조 제1항

22) EU 소비자 ADR 지침(안) 제5조 제2항



ADR 기관에 소비자 이해단체의 대표와 거래업자 이해단체의 대표를 해당 기구에 동수로 제공하도록 하여야 한다.<sup>24)</sup>

### 3) 투명성(Transparency)

회원국은 ADR 기관이 웹사이트와 서면으로 (a) ADR을 담당하는 자연인과 임명 방식, 재임 기간, (b) 민관 기금 비율을 비롯하여 자금 조달 출처, (c) 국제 분쟁 해결을 촉진하는 ADR 기관 네트워크의 가입 여부, (d) 기관이 처리할 수 있는 분쟁 유형, (e) 분쟁 해결에 적용되는 절차 규칙, (f) ADR에 분쟁해결을 신청하고 ADR 절차가 진행되는 언어, (g) ADR 기관이 분쟁 해결의 근거로 사용할 수 있는 규칙 형식(예, 법규, 형평법상의 고려, 행동강령), (h) 당사자가 ADR 절차를 개시하기 전에 준수해야 하는 예비 요건, (i) 당사자들 부담하는 비용, (j) ADR 절차의 대략적인 소요 기간, (k) ADR 절차 결과의 법적 효력에 관한 정보를 공개하도록 하여야 한다.<sup>25)</sup> 또한 회원국은 ADR 기관이 웹사이트와 서면으로 연례 활동 보고서를 공개하도록 해야 한다. 본 보고서는 (a) 접수된 분쟁 건수와 관련 신청 형식, (b) 소비자와 거래업자 간에 분쟁을 초래하는 반복 문제, (c) 결과가 도출되기 전에 중단된 분쟁 해결 절차의 비율, (d) 분쟁 해결에 소요된 평균 기간, (e) 공개된 ADR 절차 결과의 준수 비율, (f) 역외 분쟁 해결을 촉진하는 ADR 기관 네트워크의 협력 등에 관한 정보가 포함되어야 한다.<sup>26)</sup>

### 4) 실효성(Effectiveness)

회원국은 ADR 절차가 실효적으로 기능할 수 있도록 (a) 당사자의 소재지에 관계 없이 당사자 양측이 손쉽게 이용할 수 있어야 하며, (b) 당사자는 법적 대리인을 사용하지 않고 절차를 이용할 수 있어야 한다. 그럼에도 불구하고 당사자는 절차를 진행하는 동안 언제든지 대리인을 두거나 제3자의 지원을 받을 수 있어야 한다. 또한 (c) 절차는 소비자에게 무료이거나 소정의 적은 비용이 부과되어야 하며, (d) 분쟁은 ADR 기관이 분쟁해결 신청을 접수한 이후 90일 안에 해결되어야 한다. 다만, 복잡한 분쟁의 경우 ADR 기관은 이 시한을 연장할 수 있다.<sup>27)</sup>

23) EU 소비자 ADR 지침(안) 제6조 제1항

24) EU 소비자 ADR 지침(안) 제6조 제2항

25) EU 소비자 ADR 지침(안) 제7조 제1항

26) EU 소비자 ADR 지침(안) 제7조 제2항

27) EU 소비자 ADR 지침(안) 제8조

## 5) 공정성(Fairness)

회원국은 ADR 절차에서 분쟁 당사자는 본인의 관점을 주장하고 상대방이 제출하는 주장과 사실, 전문가의 진술을 심리할 수 있도록 하여야 하며, ADR 절차의 결과를 당사자 양측에 서면 등을 통하여 공개하고 결과의 토대가 되는 근거를 제시하여야 한다.<sup>28)</sup>

회원국은 ADR 절차에서 소비자에게 ADR을 통한 분쟁해결 결정에 합의하기 전에 소비자는 분쟁해결안에 대한 동의 여부를 결정할 수 있으며, 이는 법원의 소송을 통한 결과보다 불리할 수 있으며, 해결안에 동의하거나 이를 거부하기 전에 독자적인 자문을 모색할 권리를 있다는 사실을 사전에 알려야 한다. 또한 분쟁 당사자에게 해당 합의의 법적 효력을 통지하고, 합의 전에 당사자에게 충분히 이에 대하여 재고할 시간을 주어야 한다.<sup>29)</sup>

(3) 정보 및 협력(Information and Cooperation)<sup>30)</sup>

## 1) 거래업자에 의한 소비자 정보

회원국은 자국에 설립되는 거래업자에게 거래업자와 소비자간에 발생하는 분쟁을 처리할 수 있는 ADR 기관을 소비자에게 통지하도록 하여야 한다. 해당 정보는 관련 ADR 기관의 웹사이트 주소가 포함되어야 하며 거래업자가 소비자 분쟁을 해결하기 위하여 본 기관을 이용하기로 약정하였는지를 명시하여야 한다.<sup>31)</sup> 이러한 정보는 거래업자의 웹사이트에 거래업자와 소비자 간에 물품 판매나 서비스 공급에 대하여 체결하는 일반 약관이나 해당 계약에 관한 영수증에 간편하게, 직접, 눈에 쉽게 보이게 상시적으로 접근할 수 있는 방식으로 제공되어야 한다. 정보는 관련 ADR 기관과 정보 사용 요건에 관한 추가 정보를 이용할 수 있는 방법을 명시하여야 한다.<sup>32)33)</sup>

28) EU 소비자 ADR 지침(안) 제9조 제1항

29) EU 소비자 ADR 지침(안) 제9조 제2항

30) 소비자 ADR 지침(안) 제3장으로, 제10조(거래업자에 의한 소비자 정보), 제11조(소비자 지원), 제12조(일반정보), 제13조(국제 분쟁 해결에 관한 ADR 기관의 협력), 제14조(ADR 기관과 소비자 보호에 관한 유럽연합 법률을 집행하는 국내 당국의 협력)에 관하여 규정하고 있다.

31) EU 소비자 ADR 지침(안) 제10조 제1항

32) EU 소비자 ADR 지침(안) 제10조 제2항

33) 해당 조항의 규정은 Directive 2011/83/EU concerning consumer information for distance and off-premises contracts의 제6조, 제7조 및 제8조의 규정을 침해하지 않아야 한다.

## 2) 소비자 지원

회원국은 소비자가 역외 물품 판매나 서비스 공급에서 발생하는 분쟁에 대해 지원을 받을 수 있도록 하여야 한다. 해당 지원은 특히 역외 분쟁을 처리할 수 있는 타 회원국 소재 ADR 기관을 이용하는 소비자를 지원하는데 주안점을 두어야 한다.<sup>34)</sup> 회원국은 유럽 소비자기구 네트워크나 소비자 단체, 기타 기구에 이에 대한 업무 책임을 부여할 수 있다.<sup>35)</sup>

## 3) 일반 정보

회원국은 ADR 기관과 소비자 단체, 기업 협회, 유럽소비자기구네트워크 센터 등 ADR 기관 목록을 공개하도록 하여야 한다.<sup>36)</sup>

## 4) 국제 분쟁 해결에 관한 ADR 기관의 협력

회원국은 ADR 기관이 역외 분쟁 해결에 협조하도록 보장하여야 한다.<sup>37)</sup> 역외 분쟁 해결을 증진하는 ADR 기관 네트워크가 유럽연합 안에서 고유 분야에 존속할 경우 회원국은 해당 분야에서 분쟁을 처리하는 ADR 기관이 해당 네트워크의 회원이 되도록 장려하여야 한다.<sup>38)</sup> 집행위원회는 네트워크의 명칭 및 연락처가 포함된 목록을 발표하여야 하며, 집행위원회는 필요할 경우 2년 간격으로 본 목록을 업데이트하여야 한다.<sup>39)</sup>

## 5) ADR 기관과 소비자 보호에 관한 유럽연합 법률을 집행하는 국내 당국의 협력

회원국은 ADR 기관과 소비자 보호 관련 유럽연합 법률 집행이 위임되는 국내 당국의 협력을 보장하여야 한다. 본 협력에는 소비자가 분쟁해결 신청서를 제출한 거래업자의 기업 관행에 관한 상호 정보 교류가 포함되어야 한다. 아울러 개별 분쟁의 처리를 위해 해당 평가나 정보가 필요한 경우 해당 국내 당국이 ADR 기관에 제출하는 기술 평가와 정보도 포함된다. 회원국은 제1항 및 제2항에 언급되는 협력과 상호 정보 교류가 지침 95/46/EC에 규정되는 개인정보 보호에 관한 규칙을 준수하도록 하여야 한다.<sup>40)</sup>

34) EU 소비자 ADR 지침(안) 제11조 제1항

35) EU 소비자 ADR 지침(안) 제11조 제2항

36) EU 소비자 ADR 지침(안) 제12조

37) EU 소비자 ADR 지침(안) 제13조 제1항

38) EU 소비자 ADR 지침(안) 제13조 제2항

39) EU 소비자 ADR 지침(안) 제13조 제3항

(4) ADR 기관의 감독(Monitoring of ADR Entities)<sup>41)</sup>

## 1) 관할 당국의 지정

각 회원국은 자국에 설립되는 ADR 기관의 감독을 담당하는 관할 당국을 지정하고 이를 집행위원회에 통보하여야 한다.<sup>42)</sup> 집행위원회는 관할 당국 명단을 확정하여 유럽 연합 공식 관보에 해당 목록을 발표하여야 한다.<sup>43)</sup>

## 2) ADR 기관이 관할 당국에 통보해야 하는 정보

각 회원국에 설립되는 ADR 기관은 (a) 기관명, 연락처, 웹사이트 주소, (b) ADR을 담당하는 자연인과 자금, 직원을 비롯하여 기관의 구조와 기금에 관한 정보, (c) 절차 규칙, (d) 해당 수입료, (e) ADR 절차의 개략적인 소요 기간, (f) 신청서가 제출되고 ADR 절차가 진행되는 언어, (g) 자격을 입증하는데 필요한 제반 요소에 관한 진술, (h) ADR 기관의 자체 평가를 토대로 본 지침의 범위에 해당되는 ADR 기관의 자격이 있고 본 지침의 요건을 준수하는지 상세히 진술하는 보고서를 제출하여야 한다. 이러한 정보가 변경될 경우에도 ADR 기관은 즉시 관할 당국이 이를 통지하여야 한다.<sup>44)</sup>

또한 회원국은 ADR 기관은 연 1회 이상 (a) 접수된 분쟁 건수와 관련 분쟁해결 신청 형식, (b) 결과가 도출되기 전에 중단된 ADR 절차의 비율, (c) 접수된 분쟁 해결에 소요된 평균 기간, (d) 공개된 ADR 절차 결과의 준수 비율, (e) 거래업자가 소비자 분쟁에 대해 분쟁 해결을 이용하는 방법을 입증하는 통계, (f) 소비자와 거래업자 간에 분쟁을 초래하는 반복 문제, (f) 역외 분쟁 해결을 촉진하는 ADR 기관 네트워크의 협력 효과에 대한 평가, (h) 기관이 제공하는 ADR 절차의 유효성과 성과 개선 방안에 대한 자체 평가에 관한 정보를 관할 당국에 전달하도록 하여야 한다.<sup>45)</sup>

40) EU 소비자 ADR 지침(안) 제14조

41) 소비자 ADR 지침(안) 제4장으로 제15조(관할당국의 지정), 제16조(ADR 기관이 관할당국에 통보해야 하는 정보), 제17조(관할 당국 및 집행위원회의 역할)로 구성되어 있다. 그 외 제5장 제18조(차별), 제19조(규정(EC) No 2006/2004 개정), 제20조(지침 2009/22/EC 개정), 제21조(통지), 제22조(전환), 제23조(보고서), 제24조(발효), 제25조(수신인) 및 부속서로 구성되어 있다.

42) EU 소비자 ADR 지침(안) 제15조 제1항

43) EU 소비자 ADR 지침(안) 제15조 제2항

44) EU 소비자 ADR 지침(안) 제16조 제1항

45) EU 소비자 ADR 지침(안) 제16조 제2항

### 3) 관할 당국 및 집행위원회의 역할

각 관할 당국은 해당 ADR 기관이 본 지침의 범위에 해당되는 ADR 기관의 자격이 있고, 제2장의 요건을 준수하는지 평가하여야 하며 이를 토대로 ADR 기관 명단<sup>46)</sup>을 확정한다. 이를 집행위원회에 통지하여야 하며, 변경되는 경우에도 명단을 즉시 업데이트하고 관련 정보를 집행위원회에 통지하여야 한다.<sup>47)</sup>

집행위원회는 제2항에 따라 통지되는 ADR 명단을 확정하고, 업데이트한다. 집행위원회는 이러한 명단과 업데이트를 공개하고 관할 당국 및 회원국에 이를 전송하여야 한다.<sup>48)</sup> 각 관할 당국은 웹사이트 등을 이용하여 ADR 기관의 통합 목록을 발표하여야 한다.<sup>49)</sup>

각 관할 당국은 2년 간격으로 ADR 기관의 개발 및 직능에 대한 보고서를 발행한다. 보고서에는 본 지침에 적용되지 않는 분야, 모범 ADR 기관, 운영상의 문제점 및 통계, ADR 기관의 운영에 관한 개선 방안 등에 대한 내용이 포함된다.<sup>50)</sup>

## IV. EU 소비자 ODR 규정(안)의 특징 및 주요 내용

### 1. 특징

#### (1) EU ODR 시스템(플랫폼)의 구축·운영

ODR 규정은 싱글포인트 개념의 EU 분쟁해결 포털 즉, EU 온라인 분쟁 해결 플랫폼(이하 “ODR 플랫폼”)의 제정을 목표로 삼고 있다. 해당 ODR 플랫폼은 국제 전자상거래에서 발생한 법정외 분쟁의 해결을 모색하는 소비자와 거래업자에게 단일 진입점(접근점)을 제공하는 양방향 웹사이트의 형태를 띠고 있다. 플랫폼은 EU 공식 언어로 액세스할 수 있으며 무료로 이용할 수 있다. “EU 소비자 ADR 지침”에 따라 집행위원회에 통보한 회원국에 설립된 ADR 제도는 ODR 플랫폼에 전자 등록되게 되어 있다. 이에 따라 소비자와 거래업자는 EU 공식 언어로 플랫폼의 웹사이트에 제공되는 전자 신청 양식을 통하여 신청서를 제출할 수 있다. 플랫폼은 분쟁해결

46) 명단에는 (a) ADR 기관명, 연락처, 웹사이트 주소, (b) 해당 수입료, (c) 분쟁해결 신청서가 제출되고 ADR 절차가 진행되는 언어, (d) 자격을 입증하는데 필요한 제반 요소, (e) 당사자나 대리인이 직접 입회해야 할 필요성, (f) 절차 결과의 구속력이나 비구속력을 포함하여야 한다.

47) EU 소비자 ADR 지침(안) 제17조 제1항 및 제2항

48) EU 소비자 ADR 지침(안) 제17조 제3항

49) EU 소비자 ADR 지침(안) 제17조 제4항

50) EU 소비자 ADR 지침(안) 제17조 제5항

신청을 처리할 수 있는지 검토하고 당사자간의 합의를 모색하여 분쟁 처리를 관할하는 관련 ADR 기관에 이를 전송한다. 관할 ADR 기관은 분쟁해결 신청을 접수한 후 30일 안에 자체 절차 규칙에 따라 분쟁 해결을 진행한다. ADR 기관은 분쟁의 추이에 관한 일부 자료<sup>51)</sup>를 플랫폼에 통보해야 한다. 규정에 따라 각 회원국 온라인 분쟁 해결의 단일 연락처로 구성되는 온라인 분쟁 해결 조정기구 네트워크(이하 “ODR 조정기구 네트워크”라 함)가 설립된다. ODR 조정기구 네트워크는 ODR 플랫폼을 통하여 제출되는 분쟁 해결에 지원을 제공한다.

## (2) 기존 ADR 제도와의 연계

이 규정은 회원국의 기존 ADR 제도를 토대로, 각 절차 규칙을 준수하여 국제 온라인 분쟁에 적용되는 유럽 전역의 ODR 시스템을 개발하고 이를 제도적으로 운영하는 데 목적이 있다. 국제 전자상거래 활성화에 필수 수단인 EU 전역의 ODR 플랫폼을 설립하기 위해서는 EU 차원의 조치가 필요하고 유럽 소비자에게 동일한 수준의 보호를 제공할 필요가 있다. ADR 지침과 패키지로 ODR 규정을 함께 제안하는 의미가 여기에 있다.

## (3) EU ODR 시스템에 관한 정보 제공

ODR 규정에 따라 EU에 설립되고 국제 전자상거래에 종사하는 거래업자는 ODR 플랫폼을 소비자에게 고지해야 한다. 본 정보는 거래업자의 웹사이트뿐 아니라 소비자가 거래업자에게 불만 양식을 제출할 때도 간편하게, 직접, 눈에 띄게, 상시적으로 액세스할 수 있어야 한다.

## (4) 감독 및 정보보호 등 강화

플랫폼의 운영에 대해서는 연례 활동 보고서를 작성한다. 본 규정에 명시되는 의무에 대한 ADR 제도의 준수 여부는 EU 소비자 ADR 지침에 따라 회원국에 설립되는 관할 당국에서 감사를 맡는다. 집행위원회는 3년 간격으로 규정의 적용에 대해 유럽의회 및 이사회에 보고서를 제출한다. 한편 당사자와 ADR 기관이 ODR 플랫폼에 입력하는 정보는 데이터베이스에 저장되며 데이터 보호에 관한 관련 법률이 준용된다.

51) 분쟁해결 신청이 당사자에게 통보되는 날짜, 분쟁이 해결된 날짜, 분쟁의 결과 등이다.

## 2. 주요 내용

### (1) 총칙(General provisions)

제1장 총칙은 제1조(목적), 제2조(범위), 제3조(유럽연합 기타 법률과의 관계), 제4조(정의)로 총 4개의 조문으로 구성되어 있다. 이 규정은 소비자(C)와 거래업자(B) 간에 발생하는 온라인 분쟁에 대해 공정하고 투명하고 효과적인 법정외 분쟁 해결에 도움이 되는 플랫폼을 제공하여 역내 시장, 특히 디지털 역내 시장의 기능과 엄격한 소비자 보호의 달성에 기여하는데 목적을 두고 제정하고자 한다(제1조). 또한 소비자 ADR 지침을 준수하는 ADR 기관의 개입을 통하여 소비자와 거래업자 간에 이루어지는 역외 온라인 물품 판매나 서비스 제공에서 발생하는 계약 분쟁의 법정외 해결에 적용 된다(제2조).

한편 정의규정에서는 소비자(consumer), 거래업자(trader), 온라인 물품 판매나 서비스 공급(online sale of goods or provision of services), 전자 수단(electronic means), 역외 온라인 물품 판매나 서비스 공급(cross-border online sale of goods or provision of services), 대체적 분쟁 해결 절차(alternative dispute resolution procedure), 대체적 분쟁 해결 기관(alternative dispute resolution entity), 신청인(complainant party), 피신청인(respondent party), 개인정보(personal data)에 관한 정의 규정을 두고 있다.

이 중, “온라인 물품 판매나 서비스 공급”이라 함은 물품의 판매나 서비스 공급을 위하여 거래업자나 거래업자의 중개인이 웹사이트나 기타 전자 수단을 통하여 물품이나 서비스를 판매하고 소비자가 웹사이트나 기타 전자 수단을 이용하여 물품이나 서비스를 주문한 거래를 의미한다.<sup>52)</sup> “전자 수단”은 유선이나 무선, 광학 수단, 기타 전자 수단을 이용하여 전부를 전송, 운반, 수신하는 정보의 처리(디지털 압축 포함) 및 저장을 위한 전자 장비를 의미한다. 한편 오프라인 서비스, 자동 현금 인출기나 발권기(지폐, 열차승차권), 철도망 접속, 주차장, 사용 충전과 같은 전자 기기를 통하여 주요 콘텐츠가 제공되는 서비스, 음성전화 서비스나 텔레팩스, 텔렉스 서비스, 음성전화나 팩스를 통해 제공되는 서비스, 전화나 텔레팩스를 통한 의사의 자문, 전화나 텔레팩스를 통한 변호사 자문, 전화 또는 텔레팩스 다이렉트 마케팅과 같이 전자 처리/재고관리 시스템을 통해 제공되지 않는 서비스의 경우에는 전자 수단을 이용하여 제공되는 서비스로 보지 않는다.<sup>53)</sup>

52) EU 소비자 ODR 규정(안) 제4조(c)

한편, ADR 절차와 관련하여 거래업자가 분쟁 해결을 담당하는 자연인을 단독으로 고용하는 분쟁 해결 기관의 절차나 거래업자가 운영하는 소비자 분쟁해결 처리 시스템의 절차, 대행 여부를 불문하고 소비자와 거래업자의 직접 협상, 해당 분쟁에 관한 사법절차 과정에서 분쟁을 해결하기 위한 관사의 노력은 ADR 절차로 간주하지 않는다고 명시하고 있다. ADR 기관의 경우 EU 소비자 ADR 지침에 포함되는 기관 즉, 명칭에 상관없이 상설 기관으로 설립되어 ADR 절차를 통한 분쟁해결을 제공하는 모든 기관을 의미한다.<sup>54)</sup> 한편 “신청인”은 EU ODR 플랫폼을 통하여 분쟁해결 신청서를 제출한 소비자나 거래업자를 의미하며<sup>55)</sup>, “피신청인”의 경우 EU ODR 플랫폼을 통하여 분쟁해결 신청서가 제출된 소비자나 거래업자를 의미한다.<sup>56)</sup>

## (2) EU ODR 플랫폼(European online dispute resolution platform)<sup>57)</sup>

### 1) EU ODR 플랫폼의 설립

집행위원회는 EU ODR 플랫폼을 설립하여야 하며, ODR 플랫폼은 전자 접속이 가능하며 EU 공식 언어로 무료로 제공되는 양방향 웹사이트로 본 소비자 ODR 규정을 통한 법정의 분쟁해결을 위한 싱글 포인트(single point)가 된다.<sup>58)</sup> 그리고 해당 ODR 플랫폼은 전자 신청서 양식의 제공, 양식에 포함된 정보를 토대로 관할 ADR 기관을 한 곳 이상 제안하고, 비용, 절차상 언어, 개략적인 절차 소요 시간에 대한 정보를 제공하거나, 혹은 관할 ADR 기관을 파악할 수 없다고 신청인에의 통지 및 당사자가 이용에 합의한 ADR 기관에의 신청 회부, 온라인으로 분쟁해결 절차의 진행, 당사자가 ODR 플랫폼의 기능과 분쟁을 처리한 ADR 기관에 의견을 표명할 수 있는 피드백 시스템의 제공, 해당 ADR 기관 정보의 공개, 대체적 분쟁 해결에 관한 일반적인 정보의 제공, ODR 플랫폼을 통한 분쟁 해결 처리에 관한 통계 등을 제공하는 기능을 수행한다.<sup>59)</sup> 또한 본 규정에 따른 분쟁 해결 권한이 있는 ADR 기

53) EU 소비자 ODR 규정(안) 제4조(d)

54) Directive on consumer ADR, SEC(2011) 1408 final and SEC(2011) 1409 final Article 4 (e)

55) EU 소비자 ODR 규정(안) 제4조(i)

56) EU 소비자 ODR 규정(안) 제4조(j)

57) 소비자 ODR 규정(안) 제2장으로 제5조(EU ODR 플랫폼의 설립), 제6조(ODR 조정기구 네트워크), 제7조(분쟁해결 신청서 제출), 제8조(신청의 처리와 전송), 제9조(분쟁해결), 제10조(데이터베이스), 제11조(개인정보 처리), 제12조(정보 기밀유지 및 보안), 제13조(소비자 정보), 제14조(감독)으로 구성되어 있다. 한편 제3장의 경우 제15조(시행 법률), 제16조(위임), 제17조(보고서), 제18조(발효) 및 부속서(전자 신청 서식을 작성할 때 제공하여야 하는 정보)로 구성되어 있다.

58) EU 소비자 ODR 규정(안) 제5조 제1항, 제2항



관은 ODR 플랫폼에 전자 등록된다.<sup>60)</sup> 집행위원회는 ODR 플랫폼의 개발과 운영, 유지보수, 데이터 보안을 담당하고, 분쟁해결 기능 수행을 위한 양식에 관한 제반 대책을 채택하여야 한다.<sup>61)</sup>

## 2) ODR 조정기구 네트워크

EU 소비자 ODR 규정에 따라 각 회원국은 ODR 싱글 포인트로 연결되는 ODR 조정기구 네트워크를 설립한다. 각 회원국은 ODR 담당자를 지명하고 그 성명과 연락처를 집행위원회에 전달한다. 회원국은 유럽 소비자 센터 네트워크나 소비자 단체, 기타 기구에 ODR 담당자에 대한 책임을 부여할 수 있다. 각 ODR 담당자는 온라인 분쟁 해결 조정기구를 2개 이상 호스팅해야 한다.<sup>62)</sup> ODR 조정기구는 필요한 경우 당사자와 관할 ADR 기관의 커뮤니케이션을 촉진하고, 거래업자가 ADR 사용에 동의하지 않는 경우와 같이 플랫폼을 통해 분쟁을 해결할 수 없는 경우 기타 보상 수단을 소비자에게 통지하고, 업무 수행에서 얻은 실무 경험을 토대로 집행위원회와 회원국에 연례 활동 보고서를 제출하며, ADR 기관에 적용되는 절차의 장단점을 당사자에게 통지하는 등 플랫폼을 통하여 제출되는 분쟁해결 신청에 관한 지원을 제공한다.<sup>63)</sup>

집행위원회는 이러한 기능을 수행하는 ODR 조정기구 네트워크를 설립하고, 연 1회 이상 ODR 조정기구 네트워크 회의를 소집하여 ODR 플랫폼 운영에서 습득하는 모범사례의 교류와 반복 문제의 논의를 허용한다. 집행위원회는 ODR 조정 기구의 협력 방식에 관한 규칙을 채택한다.<sup>64)</sup>

## 3) ODR 처리 절차

### ① 신청서 제출

ODR 플랫폼에 신청서를 제출하려는 당사자는 플랫폼 웹사이트에서 제공되는 전자 신청서를 작성하고, 이를 입증하는 전자 문서를 첨부할 수 있다.<sup>65)</sup> 신청서에 기

59) EU 소비자 ODR 규정(안) 제5조 제3항

60) EU 소비자 ODR 규정(안) 제5조 제4항

61) EU 소비자 ODR 규정(안) 제5조 제5항

62) EU 소비자 ODR 규정(안) 제6조 제1항

63) EU 소비자 ODR 규정(안) 제6조 제2항

64) EU 소비자 ODR 규정(안) 제6조 제3항~제5항

65) EU 소비자 ODR 규정(안) 제7조 제1항

제되는 정보에 따라 관할 ADR 기관을 결정할 수 있어야 하는데 부속서에 규정된 제공 정보는 (a) 신청인의 성명과 주소, 이메일, 웹사이트 주소, (b) 신청인의 소비자 또는 거래업자 여부, (c) 피신청인의 성명과 주소, 이메일, 웹사이트 주소, (d) 피신청인의 소비자 또는 거래업자 여부, (e) 신청과 관련된 물품 판매나 서비스 공급 유형, (f) 신청의 근거, (g) 물품이나 서비스가 주문될 당시 소비자의 거주지, (h) 물품이나 서비스가 판매되는 통신 방식과 주문이 신청된 통신 방식, (i) 지점이나 대행사, 기타 시설의 업무를 벗어나 거래업자의 판매가 이루어지거나 물품이나 서비스가 납품되거나 납품되어야 하는 경우 해당 지점이나 대행사, 기타 시설이 소재하는 장소, (j) 계약 언어, (k) 소비자 ADR 지침 제10조 (1)에 따라 거래업자가 사용하기로 약정한 ADR 기관이다.<sup>66)</sup> 전자 신청서와 첨부문서를 통해 처리되는 정보는 수집되는 목적과 관련된 정확하고 적정한 최소한의 정보만 처리되도록 하여야 한다. 한편, 신청서가 제출되면 ODR 플랫폼은 ADR 기관에 관한 정보를 당사자에게 제공하고, 2개 이상 옵션이 제공되는 경우에는 각 기구에 적용되는 절차의 장·단점을 통지한다.<sup>67)</sup>

## ② 처리 및 전송

플랫폼에 제출되는 신청은 전자 신청서가 정식으로 작성된 경우 처리된다. 신청서를 접수한 ODR 플랫폼은 신청인의 경우 신청서의 언어로, 피신청인의 경우에는 계약상의 언어로 작성하여 이메일로 (a) 당사자가 신청서가 제출되는 관할 ADR 기관에 대해 합의하여야 하는 정보, (b) 당사자가 관할 ADR 기관에 합의하지 않거나 관할 ADR 기관이 파악되지 않는 경우 신청서를 처리할 수 없다는 정보, (c) 전체 관할 ADR 기관 목록, (d) 소비자 거주지나 거래업자 설립 장소에 소재하는 ODR 담당자의 성명 및 연락처뿐 아니라 당사자와 관할 ADR 기관의 커뮤니케이션의 촉진, 거래업자가 ADR 사용에 동의하지 않는 경우와 같이 플랫폼을 통해 분쟁을 해결할 수 없는 경우 기타 보상 수단의 안내, ADR 기관에 적용되는 절차의 장단점의 통지에 대한 간략한 설명, (e) 제공 목록에서 ADR 기관을 한 곳 이상 선택하도록 권유하되 소비자가 해당 선택을 할 의무가 없음을 명시하는 권고, (f) EU 소비자 ADR 지침 제10조 (1)에 따라 거래업자가 이용하기로 약정하는 기관에 해당되는 기관이 없을 경우 거래업자가 제공 목록에서 ADR 기관을 한 곳 이상 선택하도록 권유하는 권고, (g) EU 소비자 ADR 지침 제10조 (1)에 따라 거래업자가 이용하기로 약정하는

66) EU 소비자 ODR 규정(안) 부속서

67) EU 소비자 ODR 규정(안) 제7조 제3항

기관을 소비자가 선택하는 경우 플랫폼이 해당 ADR 기관에 신청서를 자동으로 전송해야 하는 정보에 해당하는 내용을 전달한다.<sup>68)</sup> 이때 해당 기관의 수수료, 절차가 진행되는 언어, 개략적인 절차 소요 기간, 당사자나 대리인이 직접 입회해야 할 필요성, 절차 결과의 구속력이나 비구속력 등이 포함되어야 한다.<sup>69)</sup>

한편, 당사자가 플랫폼에 응답하지 않거나 관할 ADR 기관에 합의하지 않을 경우 신청은 더 이상 처리되지 않는다. 소비자는 다른 보상 수단에 관한 정보를 확인하기 위해 ODR 조정기구에 문의할 수 있다.<sup>70)</sup> 소비자의 선택이 소비자 분쟁의 대체적 분쟁 해결과 관련이 있고 EU 소비자 ADR 지침 제10조 (1)에 따라 거래업자가 이용하기로 약정하는 기관과 일치하는 경우나 당사자가 답변에서 동일 ADR 기관을 선택하는 경우, 플랫폼은 해당 ADR 기관에 신청 내역을 자동으로 전송해야 한다.<sup>71)</sup> 당사자가 ADR 기관 한 곳 이상에 합의하는 경우, 소비자는 합의된 ADR 가운데 해당 기관을 택일해야 한다. 플랫폼은 해당 ADR 기관에 신청 내용을 자동으로 전송해야 한다.<sup>72)</sup>

### ③ 분쟁 해결

분쟁해결 신청이 전송된 ADR 기관은 당사자에게 지체 없이 분쟁을 통보하고 절차 규칙과 관련 분쟁 해결에 적용되는 수수료를 당사자에게 통지하여야 한다. 당사자에게 분쟁을 통지한 후 당사자가 기관에 절차를 개시하기로 합의하는 경우 절차가 개시된 후 30일 이내에 분쟁 해결 절차를 종결하여야 한다. 복합 분쟁의 경우 ADR 기관은 이 기한을 연장할 수 있다. 해당 ADR 기관은 ODR 플랫폼에 분쟁 접수일과 분쟁 내용, 당사자에 대한 분쟁 통지일, 절차 종결일과 결과에 대해 지체 없이 전송하여야 한다.<sup>73)</sup>

## 4) 개인 정보 처리 등

### ① DB(데이터베이스)

집행위원회는 ODR 절차와 관련하여 처리되는 정보를 저장하는 전자 DB를 설립

68) EU 소비자 ODR 규정(안) 제8조 제2항

69) EU 소비자 ODR 규정(안) 제8조 제3항

70) EU 소비자 ODR 규정(안) 제8조 제4항

71) EU 소비자 ODR 규정(안) 제8조 제5항

72) EU 소비자 ODR 규정(안) 제8조 제6항

73) EU 소비자 ODR 규정(안) 제9조

및 유지하는데 필요한 조치를 취하여야 한다.<sup>74)</sup>

## ② 개인 정보 처리

개인 정보를 비롯하여 분쟁과 관련이 있고 DB에 저장되는 정보 접근은 분쟁 해결을 위하여 분쟁이 전송된 ADR 기관 및 ODR 조정기구에만 허용이 된다.<sup>75)</sup> 또한 집행위원회는 ODR 플랫폼의 이용 및 기능을 감시하고 보고서<sup>76)</sup>를 작성할 목적으로 해당 정보에 접근할 수 있다. 집행위원회는 ADR 기관 및 ODR 조정기구가 사용하는 플랫폼을 감시할 목적을 비롯하여 플랫폼의 운영과 유지에 필요한 경우 플랫폼 사용자의 개인 정보를 처리한다.<sup>77)</sup>

또한 분쟁에 관한 개인 정보는 정보가 수집된 목적을 달성하고 정보 대상이 권리를 행사하기 위하여 본인의 정보에 접근할 수 있도록 하는데 필요한 기간에 한하여 DB에 보관되며, ODR 플랫폼에 전송된 분쟁 종결일 6개월 이후에는 자동으로 삭제된다. 상기 보유 기간은 ADR 기관이 적용하는 절차 규칙이나 국내법의 특정 조항이 보유 기간 연장을 규정하지 않는 한, 관련 분쟁을 처리한 ADR 기관이나 ODR 조정기구가 국가 파일에 비치하는 개인정보에도 적용된다.<sup>78)</sup>

## ③ 정보 기밀유지 및 보안

ODR 조정기구와 ADR 기관은 전문가 기밀유지 규칙이나 국내법에 규정되는 해당 기밀유지 의무가 준용된다. 집행위원회는 규정(EC) No 45/2001 제22조에 따라 적절한 정보접근 통제나 보안 계획, 보안사고 관리를 비롯하여 본 규정에 처리되는 정보 보안을 보장하는데 적합한 기술 및 조직 대책을 취하여야 한다.<sup>79)</sup>

## ④ 소비자 정보

유럽연합 역내에 설립되고 역외 온라인 물품 판매나 서비스 공급에 종사하는 거래업자는 ODR 플랫폼과 이메일 주소를 소비자에게 통보한다. 본 정보는 거래업자의 웹사이트뿐 아니라 이메일이나 전자 수단을 이용하여 전송하는 문자 메시지를

74) EU 소비자 ODR 규정(안) 제10조

75) EU 소비자 ODR 규정(안) 제11조 제1항

76) 소비자 ODR 규정 제17조에 따른 보고서를 의미한다. 제17조는 “본 규정 발효 이후 5년 이내와 그 이후 3년 간격으로 집행위원회는 본 규정의 적용에 관한 보고서를 유럽의회 및 이사회에 제출한다. 보고서는 필요한 경우 본 규정의 변경안을 동반한다”고 규정하고 있다.

77) EU 소비자 ODR 규정(안) 제11조 제2항

78) EU 소비자 ODR 규정(안) 제11조 제3항

79) EU 소비자 ODR 규정(안) 제12조

통해 판매가 이루어는 경우에는 해당 메시지로 간편하게, 직접, 눈에 띄게, 상시적으로 액세스할 수 있어야 한다. 본 정보는 ODR 플랫폼 홈페이지에 대한 전자 링크가 포함된다. 아울러 소비자가 거래업자나 거래업자가 운영하는 소비자 불만 처리 시스템, 회사 옴부즈만에 불만 양식을 제출할 경우 거래업자는 ODR 플랫폼에 관한 정보를 소비자에게 제공해야 한다.<sup>80)</sup>

### ⑤ 감독

소비자 분쟁의 대체적 분쟁 해결과 관련이 있고 EU 소비자 ADR 지침 제15조 (1)에 따라 회원국이 설립한 관할 당국은 해당 의무의 준수여부에 대하여 ADR 기관을 감독한다.

## V. 시사점 : 국내 ODR 정책 및 입법 방향

최근 UNCITRAL Working Group III에서 국제 전자상거래 분쟁에 있어서의 ODR에 관한 국제 규범 논의가 진행되는 등 ODR 규범에 대한 국제사회의 관심이 증대하고 있다. 그동안 ODR의 필요성에 대해서는 대체로 공감하지만, ODR의 실효성 측면에서 회의적인 시각이 많았던 것만큼 지금의 UNCITRAL ODR 절차 규칙, EU의 소비자 ADR 지침 및 ODR 규정 논의는 매우 진일보한 느낌이다. 국내에서도 온라인 행정심판, 개별 ADR 기관들이 운영하는 웹사이트를 통한 분쟁해결 절차의 진행 등 ODR이 부분적으로 진행되고 있지만, 이를 법규범적으로 뒷받침하고 있지는 못하다. 이러한 시점에서 EU의 소비자 ADR 및 ODR 패키지 규정은 국내 ADR 및 ODR 정책 및 입법의 방향을 설정하는데 중요한 시사점을 주고 있다.

구체적으로 국내에는 「전자문서 및 전자거래기본법」, 「콘텐츠산업진흥법」, 「소비자기본법」, 「저작권법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「개인정보보호법」, 「인터넷 주소자원에 관한 법률」, 「금융위원회의 설치등에 관한 법률」, 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」, 「환경분쟁조정법」 등 다양한 분야별 입법에서 ADR 기관의 운영 및 ADR 제도에 관하여 규정하고 있다. 한편, O-ADR에 대해서는 행정심판법의 온라인 행정심판제도, 전자거래법의 사이버 조정 제도 등이 국내 O-ADR 법제의 유형으로 볼 수 있는 대표적인 사례이다.<sup>81)82)</sup>

80) EU 소비자 ADR 규정(안) 제13조 제1항

81) O-ADR에 관한 입법 현황은 「행정심판법」 제7장(전자정보처리조직을 통한 행정심판 절차의 수행)의 제52조(전자정보처리조직을 통한 심판 청구 등), 제53조(전자서명 등), 제54조(전자정보처

이들 각 제도들은 대상이 되는 분쟁의 유형, 분쟁해결 수단(협상, 조정, 중재), 분쟁해결 기관, 분쟁해결 절차 및 효력도 다양할 뿐만 아니라, 각각의 웹사이트를 통하여 개별적으로 분쟁해결 신청을 접수받는 시스템을 운영하고 있다. 따라서 ADR을 통하여 분쟁해결을 신청하고자 하는 사람들은 각 개별 해당 ADR 기관을 찾아서 각각의 절차에 따라 분쟁해결절차를 진행하여야 하는 어려움에 따라 ADR 및 ODR을 통한 신속한 분쟁해결에 장애 요인으로 작용하였다.

이에 반해, EU의 소비자 ADR 및 ODR 패키지 규정은 각 회원국의 ADR 제도를 그대로 두고, 이와 연계하여 유럽 전역의 싱글포인트 개념의 ODR 플랫폼과 연계되어 운영되는 형태이다. 분쟁해결을 신청하는 소비자 및 거래업자는 EU ODR 플랫폼이 연계되어 있는 웹사이트에서 분쟁해결 신청을 하면, 해당 국가의 ADR 기관으로 연결되어 각 개별 ADR 기관 및 절차 규칙에 따라 분쟁해결이 진행된다. EU 소비자 분쟁과 관련하여서는 ADR 및 ODR 규정을 공통적으로 적용 받고, 관련 절차 및 요건 등을 통일적으로 규율하고 있다.

물론 O-ADR 이라는 것이 전자시스템을 통한 분쟁해결로서 기술적인 측면이 강하기 때문에 반드시 법적 근거가 필요한 것은 아니라고 할 수 있지만, 전자인증 문제, 온라인 신청의 전자문서 접수시기, 송달의 효력 발생시기, 표준화 문제, 통신장에서의 효력 문제, 증거능력 문제, 개인정보 보호, 보안 문제 등 많은 법률적 문제를 야기할 가능성이 높기 때문에 이에 대한 입법적 뒷받침이 필요하다고 본다. ADR 제도를 규정하고 있는 개별법에서 각각 이를 법제화하는 것도 고려해볼 수 있지만, 유형별 온라인 분쟁해결 절차, 효력 및 집행 문제, 중립적 제3자의 운영에 관한 규정, 온라인 서비스 제공자 및 플랫폼의 기준, 운영 주체 등에 관한 국제적 수준의 O-ADR법의 제정도 고려해볼 수 있을 것이다.

구체적으로는 싱글포인트 개념의 분쟁해결 포털(ODR 플랫폼)을 만들고, 그 포털을 통하여 개별 ADR 시스템들이 연결되고 개별 ADR 기관 및 절차에 따라 분쟁을 해결하는 방법을 생각해볼 수 있을 것이다. 이에 ODR과 ADR을 통합한 입법(예를 들어 O-ADR법)을 마련하고, 주요 내용은 ODR 플랫폼을 통해서 ADR 절차를 이용

리조직을 이용한 송달 등)등의 규정과 「전자문서 및 전자거래기본법」 시행령 제19조 제3항의 “조정위원회(법 제33조 제3항의 규정에 의한 조정부를 포함한다)회의는 위원·분쟁당사자 또는 참고인이 동영상 및 음성을 동시에 송신·수신하는 장치가 갖추어진 서로 다른 장소에 출석하여 진행하는 원격영상회의의 방식에 의할 수 있다. 이 경우 당해 위원 등은 동일한 회의장에 출석한 것으로 본다.” 규정 정도가 전부이며, 대부분의 경우 법적 근거 없이 관련 웹페이지에서 접수, 통지 등을 전자적 방법으로 진행하는 수준 정도이다.

82) 그동안 ADR 기본법 논의들이 학자들을 중심으로 진행되어 왔지만, ODR과의 연계가 아니고 각 개별 ADR의 절차, 효력, 조정 및 중재인에 대한 자격 등의 규정논의를 중심으로 이루어졌다.

하기에 필요한 각 개별 ADR제도의 공통적인 규율 사항과 ODR 플랫폼 구축, 개인 정보보호, 보안, ADR기관에 대한 행정기관의 감독 사항 등에 관한 사항을 규정하는 것이다. 그리고 각 개별 분야의 ADR 규정은 관련 법에서 현재처럼 규율한다. 적용 범위는 입법 정책적 판단에 따라 EU나 UNCITRAL의 국제 전자상거래 분쟁해결에 한정할 수도 있고, 국내 전자상거래분쟁, 개인정보 침해, 온라인 명예훼손 등 온라인상의 분쟁해결에 초점을 맞추어 해당 ADR 기관 및 제도를 연결할 수도 있을 것이다. 물론 모든 분야별 ADR 기관을 통합하는 것도 가능할 것이다.

한 가지 유념할 것은 ODR이 분쟁해결절차의 일부 또는 전부의 단순한 Online화가 아니라 T-Code와 L-Code<sup>83)</sup>의 결합을 통한 다방향의 지능형 복합 분쟁해결 콘텐츠이며, 이에 맞는 AI ODR 시스템이 개발·운영이 뒷받침 되어야 진정한 의미의 ODR이 가능하다는 것이다<sup>84)</sup>. 통합 O-ADR법의 입법화뿐만 아니라, 이에 근거한 싱글포인트 개념의 원스톱 토털 ODR 서비스 시스템 구축이 반드시 뒷받침되어야 하는 이유이기도 하다.

## 참고문헌

- 박성용, “소비자분쟁해결에 중재제도 도입 가능성에 관한 연구”, 「중재연구」, 제19권 제2호, 2009. 8.
- 손 현, “EU의 소비자 온라인 분쟁해결(ODR) 규정(안) 소개”, 「최신외국법제정보」, 제7호, 한국법제연구원, 2012.
- \_\_\_\_\_, “EU의 소비자 ADR(대체적 분쟁해결제도) 지침(안) 소개”, 「최신외국법제정보」, 제9호, 한국법제연구원, 2012.
- 손 현 외, “온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 연구(I ~ VII)”, 한국법제연구원, 2011.
- 이병준, “국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR을 통한 분쟁해결 - 유엔상거래법위원회에서의 논의 배경 및 기본적 시각을 중심으로 -”, 「중재연구」, 제22권 제2호, 한국중재학회, 2012. 8.
- 최승원·손현, “ODR(Online Dispute Resolution)에 의한 분쟁해결”, NIA Issue

83) Code of Technology와 Code of Law의 약자로 전자공간에 대한 법적 규율은 기술적, 법적 양 측면에서 함께 고려되어야 한다.

84) 이에 관해서는 최승원, 앞의 논문, 최승원·손현, 「ODR(Online Dispute Resolution)에 의한 분쟁해결」, NIA Issue Report, 한국정보화진흥원, 2007.11에서 계속 제기되어온 요지이다.

Report, 한국정보화진흥원, 2007. 11.

최승원, “사이버스페이스에서의 개인과 국가”, 「공법연구」 제28권 제4호 제1권, 2000. 6.

\_\_\_\_\_, “분쟁해결수단으로서 ODR”, 「공법연구」, 제30권 제5호, 2002. 6.

\_\_\_\_\_, “EU의 온라인분쟁해결제도 연구”, 「공법연구」, 제36집 제1호, 2007. 10.

최석범, “온라인 ADR의 운영현황과 활성화 방안에 관한 연구”, 「중재연구」, 제18권 제3호, 2008. 12.

Arno R. Lodder & John Zeleznikow, *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*, Cambridge University Press, 2010.

Julia Hornle, *Cross-border Internet Dispute Resolution*, Cambridge University Press, 2009.

Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on online dispute resolution for consumer disputes (Regulation on consumer ODR).

Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR).



## Abstract

### Proposals for New Regulations Concerning Consumer ADR and ODR and their Implications in the EU

Hyun Son

Online-ADR (Alternative Dispute Resolution) has been receiving attention from the international community as a means of alternative dispute resolution for consumer disputes in both small and mass international e-commerce. The EU Parliament and the Council proposed the Online Dispute Resolution Regulation for Consumer Disputes (hereafter, "EU Consumer ODR Regulation") and the Directive on Alternative Dispute Resolution of Consumer Disputes (hereafter, "EU Consumer ADR Directive") as a legislative package, now scheduled to be adopted. Those efforts strengthen consumer protection by enhancing ODR in international e-commerce and improving of the functions of the e-commerce market.

The EU Consumer ADR and ODR regulation package will operate in conjunction with the ODR platform as a single point across Europe, abandoning the ADR system of each member. Consumers and traders who need dispute resolution apply on the EU ODR platform linked website, and the applications are distributed to individual ADR institutions in accordance with the Rules and Procedure of ADR institutions in the respective country.

Although there has been partial progress in Korea for ODR programs such as the establishment of the Online Administrative Trial and the procedures of individual ADR agencies operating through the website, existing norms do not fully support the system. At this point, we see many implications of the EU Consumer ADR and ODR regulation package on the direction chosen for domestic ADR and ODR policy and legislation. This study introduces the main features and content of the EU Consumer ADR Directive (draft) and ODR Regulation provisions, and describes the direction of domestic policy and legislation regarding Online-ADR.

**Key Words** : Cross-Border E-commerce, ODR, O-ADR, EU Regulation on Consumer ODR, EU Directive on Consumer ADR