仲裁硏究, 第 25 卷 第 1 號
2015년 3월 2일 발행, pp. 25~46
http://dx.doi.org/10.16998/jas.2015.25.1.25

논문접수일 2015. 2. 7.
심사수정일 2015. 2. 17.
게재확정일 2015. 2. 26.

국경넘은 소비자 분쟁에 있어서 ODR

Online Dispute Resolution for Cross-Border Consumer Disputes

성준호*
Joon-Ho Sung

〈목 차〉

Ⅰ. 서설
Ⅱ. ODR의 개념
Ⅲ. 국경넘은 소비자분쟁에 있어서 ODR의 유용성
Ⅳ. 국경넘은 소비자분쟁에 해소방안으로서 ODR에 관한 국제적 논의
Ⅴ. 결론에 갈음하여
참고문헌
Abstract

주제어 : 국경넘은 소비자분쟁, 온라인분쟁해결, 대체적분쟁해결, 유럽연합 소비자거래에서 온라인분쟁해결규정, 유엔국제거래법위원회 표준온라인분쟁해결규정.

* 가천대학교 법과대학 강사, 성균관대학교 법학연구소 선임연구원, 한국중재학회 사무차장, 법학박사

I. 서설

현대사회는 다양하고 많은 물품이 생산되고 이러한 물품은 국내뿐만 아니라 국경을 넘어서까지 거래가 이루어지고 있다. 특히 오늘날에 들어서는 정보통신의 발달과 국가 간의 활발한 물류이동을 기반으로 국경을 넘은 소비자거래 역시 활발하게 이루어지고 있다. 이는 종래에 해외의 물품을 구입하고자하는 경우 무역상을 통해 수입되어온 물품만을 국내의 소비자가 접할 수 있었던 것에 비한다면, 상상할 수조차 없었던 변화라고 할 수 있다. 종래의 소비자는 직접 다른 나라의 물품판매자를 접촉할 일이 흔치 않았다. 그러나 오늘날 일상 속에 깊이 자리 잡게 된 전자상거래의 방식은 서로 다른 국가에 있는 판매자와 소비자가 국경을 넘어 손쉽게 물품을 거래할 수 있게 하였으며, 이러한 거래방식은 지역적인 한계를 넘어서 소비자의 소비욕구를 충족시켜주고, 구매선택의 폭을 증가시키는 등 많은 편익을 주고 있다. 하지만 이러한 국경을 넘은 소비자거래의 증가는 아울러 그로 인한 분쟁의 증가도 함께 수반하고 있다.[1] 계약의 체결과 물품의 구매는 용이하게 되었으나, 거래과정에서 발생하는 당사자간의 계약책임, 물품의 하자 등으로 인한 문제의 해결은 여전히 남게 되었고, 이러한 문제의 발생은 국내에서의 거래에서 발생하는 문제의 해결보다 더욱 어려운 문제를 야기하게 된다. 가령 판매자와 소비자간의 언어의 차이, 상이한 구제절차와 적용법규 등은 국내시장에서의 피해배상절차나 구제방법과 달리 피해의 복구를 곤란하게 한다. 또한 전통적인 분쟁해결절차로서 각국의 법원을 통한 사법적 절차에 의한 해결과 국제중재등의 방법이 있으나, 소액의 국경을 넘은 소비자 거래라고 하는 문제는 이러한 방법에 의한 구제를 어렵게 한다. 이로 인해 국가를 달리하는 양당사자간의 분쟁의 문제는 새롭게 등장한 또 하나의 문제로 되고 이러한 분쟁을 해결하기 위한 일련의 대책이 필요하게 되었다. 이러한 문제의 해결을 위해 컴퓨터 등의 매체를 통하여 온라인상에서 구현하는 온라인분쟁해결(Online Dispute Resolution : 이하 ODR)이 전 세계적으로 부각되고 있다. 이는 폭넓게 활용되고 있는 컴퓨터와 전자통신의 방식을 이용하여 시간과 장소의 제약을 받지 않고 손쉽고 저렴한 비용으로 분쟁을 해결한다는 장점을 가지고 있다. 본 논문에서는 ODR의 개념과 특징, 국경을 넘은 소비자거래에서 ODR의 유용성 그리고 최근 유엔국제거래법위원회에서 제정을 추진하고 있는 '표준 ODR절차규칙'의 주요 내용과 유럽연합(EU)에서의 'EU소비자분쟁 ODR규정'을 살펴보고 그로부터 우리에게 주는 시사점을 살펴본다.

1) 한국소비자원 자료에 따르면 국제적 소비자분쟁으로 인한 소비자불만 및 피해사건은 2004년의 113건에서 2009년에는 5배에 가까운 556건이 접수되었다고 한다. 백병성, "국제 소비자피해의 온라인을 통한 해결 -대한민국에서의 ODR추진 방안 모색-", 「소비문화연구」 제14권 제2호, 한국소비문화학회, 2011, 2면 참조

Ⅱ. ODR의 개념

1. ODR의 의의

웹기술의 발달로 인터넷의 확산과 사용자의 증가됨에 따라 온라인을 이용한 분쟁해결에 관해 많은 관심을 가지게 되었다. 특히 인터넷의 사용자가 증가하면서 인터넷사용자간의 분쟁에 관해 ODR은 사법적 분쟁문제에 대한 대안으로 등장하기 시작하였다. 그러나 온라인분쟁해결(ODR)[2]의 개념에 대하여 정확한 정립이 없이 일반적으로 전자상거래 과정에서 발생하는 소비자분쟁 등 온라인 분쟁만을 신속하고, 저렴하게 처리할 수 있는 대체적 분쟁해결 수단정도로 인식되어 왔다. 그러나 이는 ODR의 개념을 좁게 이해한 것이며, 실제로 ODR은 온라인에서의 분쟁뿐만 아니라 오프라인에서 발생하는 모든 유형의 분쟁을 온라인에서 해결할 수 있는 수단이라고 할 것이다.[3]

즉, ODR은 온라인에서 발생하는 분쟁뿐만 아니라 오프라인에서 발생하는 분쟁을 소송 이외의 대체적분쟁해결(Alternative Dispute Resolution : 이하 ADR)의 방식으로 해결하는 것으로, 컴퓨터 네트워크를 기반으로 이를 활용하여 ADR을 Online상에서 분쟁해결방법의 총칭이라고 볼 수 있다.[4] 결국 ADR절차가 분쟁해결을 엄격한 소송과 법원의 경직된 절차와 일도양단식의 판결과 달리 결과의 조화와 합리성을 중시하는 과정으로 이동시킨 것이라고 한다면, ODR은 이를 한 단계 더 확장시켜 ADR을 물리적 공간에서 가상공간으로 이동 시킨 것이라 할 수 있고 이러한 측면에서 ODR을 e-ADR로 분류하기도 한다.[5] 이렇게 본다면, ODR은 전통적인 분쟁해결방법인 소송이나 ADR을 대체하는 것이라기보다는 더욱 효율적인 접근방법인 정보통신을 매개로 하는 더 합리적이고 편리한 상호보완적인 분쟁해결방법의 하나로 볼 수 있다.[6]

따라서 ODR은 알선, 조정, 중재 등과 같은 전통적인 ADR기법을 인터넷과 온라인을 통해 운용하는 자동화 시스템으로 통상 ODR 제공자인 제3자가 컴퓨터 네트워킹 기술을

---

2) 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인 중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 2004, 14면; 온라인분쟁해결의 등장배경에 관해서는 강성모 외, “온라인분쟁해결(ODR)을 통한 분쟁해결상의 문제점과 활성화 방안에 대한 연구”,「전자무역연구」제6권 제2호, 2008, 94면 참조.

3) 최승원, “EU 의 온라인분쟁해결제도 연구”,「공법연구」제36집 제1호, 항국공법학회, 2007, 727면.

4) 최준호, “전자거래에 있어서 ODR의 활성화에 관한 연구”,「창업정보학회지」제8권 제1호, 한국창업정보학회, 2005, 166면; 윤우일, “전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”,「중앙법학」제12집 제4호, 中央法學會, 88면 참조.

5) 김선광, “ODR 관련 규정체제에 관한 논의”,「통상정보연구」제9권 제1호, 한국통상정보학회, 2007, 4면.

6) 임천혁·박남규, “전자무역계약의 성립에 따른 법적 문제점에 관한 연구”,「관세학회지」제7권 제2호, 한국관세학회, 2006, 262면.

이용하여 분쟁당사자들로 하여금 의견교환을 하게 하여 분쟁을 해결하는 제도를 의미하는 것이다.[7)]

2. ODR의 특징

(1) 비대면성

ODR은 인터넷을 통해 온라인상에서 분쟁당사자가 ODR플랫폼을 통해 직접 자신의 주장을 전달하고 합의점을 찾아가거나 중립의 제3자를 매개로 합의를 유도해내는 방식으로 분쟁의 당사자가 직접 접촉할 필요가 없다. 이러한 측면에서 ODR은 격지자간의 분쟁의 해소에 유용한 도구가 될 수 있다.[8)]

(2) 시간과 공간의 제약 탈피

ODR은 인터넷망과 플랫폼을 통해 분쟁당사자가 접촉하게 되므로, 반드시 동일한 시간에 동일한 장소에 당사자가 있을 필요가 없게 된다.[9)] 정해진 시간 범위 내에서 당사자는 자신의 주장을 플랫폼에 전달하고 전달된 주장은 일정한 방법으로 상대방에게 고지되고 답변을 할 수 있기 때문이다.

(3) 개방성과 대중성

ODR의 개방적이고 대중적인 특징을 가지고 있다.[10)] ODR이 이루어지는 사이버공간은 인터넷이 연결되고 있고 컴퓨터를 사용할 줄 안다면 어느 누구에게나 허용된 공간으로서 언제라도 접속이 가능하다. 특히 점점 더 발전해가는 인터넷환경은 더욱 많은 이들이 이를 손쉽게 활용할 수 있으며, 이러한 손쉬운 접근은 분쟁을 보다 용이하게 해결할 있는 환경을 만들게 될 것이다. ODR은 개인들도 편리하게 분쟁을 해결할 수 있도록 고안된 시스템이다.[11)]

---

7) 동지: 박종삼, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도”,「전문경영인연구」제7집 제2호, 한국전문경영인학회, 2004, 94면.

8) 김상찬·이충은, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도에 관한 연구”,「중재연구」제20권 제1호, 한국중재학회, 2010, 70면 참조.

9) 이상철, “인터넷특성과 전자상거래제도”,「법제」제508호, 법제처, 2000, 30면.

10) 김도훈, “온라인 분쟁과 그 해결방안에 관한 연구”,「법학연구」제12권 제3호, 연세대학교 법학연구원, 2002, 60-61면.

11) 박정희·최석범, “무역기반 온라인분쟁해결(ODR) 활성화방안에 관한 연구”,「전자무역연구」제9권 제2호, 2011, 110면.

3. ODR 유형

ODR은 대체적분쟁해소(ADR)을 온라인이라고 하는 매체를 통해서 구현하는 것으로 그 구현의 공간이 온라인이라고 하는 것과 소프트웨어라고 하는 사람 아닌 시스템을 통한 진행이라고 하는 특수성을 가지는 것이라고 할 수 있다. 그럼에도 그 해소방법은 전통적인 협상, 조정, 중재를 그 기본적인 틀로 하고 있으며, 실제로도 이러한 방식을 기본으로 하는 서비스가 진행되고 있다.

(1) 온라인 알선

온라인 알선은 일련의 알선절차 일부 또는 전부를 온라인상에서 수행하는 것을 의미한다. 온라인 알선은 기존의 오프라인 방법에 의한 통상의 알선절차 보다 신속하고 효율적인 분쟁을 해결하기 위하여 온라인상에서 이루어지는 알선이다.[12)]

(2) 자동화 협상

자동화 협상(Automated Negotiation)은 제3자의 개입 없이 오로지 ODR 플랫폼에 의해 진행된다. 이는 분쟁에 있어 금전적인 차이를 결정하기 위해 고안된 '비공개 입찰(Blind-Bidding)' 협상과정을 통해 이루어진다. 일방 당사자가 분쟁의 대상이 되는 금액과 관련하여 상대방 당사자에게 협상을 유도하고, 상대당사자가 동의하게 되면, 양 당사자가 비밀로 제시하게 되는 신청금액에 대한 비공개 입찰과정이 시작된다.

오프라인의 협상과는 달리 현재 인터넷을 통해 제공되는 온라인 자동화 협상은 대개의 경우 합의 금액만이 분쟁의 이슈인 경우에 가장 적절하게 사용되고 있다. 그러나 현재까지는 대부분의 온라인 자동화 협상이 비교적 사실관계가 분명한 소액분쟁에 국한되어있고 분쟁사안도 금액에 한정되기 때문에 상대와의 깊은 커뮤니케이션이 없이도 효율적인 분쟁해결이 가능하다.[13)] 이러한 자동화 협상의 주요 장점은 양 당사자들의 소송제기로 인한 시간과 비용의 절약을 들 수 있으며, 특히 금액의 규모가 크지 않은 분쟁에 매우 적합한 분쟁해결방법이라 할 수 있다. 하지만 비금전적 쟁점들을 배제한 채 금전적 쟁점들에 대해서만 다루고 있다는 점이 한계라고 할 수 있다.[14)]

---

12) 심상렬·이주원, "전자무역 시대의 국내 사이버알선 제도 현황 및 개선방안", 「관세학회지」 제3권 제2호, 한국관세학회, 2002, 233면.

13) 배성호, "FTA 시대의 ODR을 통한 분쟁해결의 활성화에 대한 연구", 「e-비즈니스 연구」 제13권 제4호, 국제e-비즈니스학회, 2012, 105면.

14) 김선광, "소비자 구제수단으로서의 ODR의 잠재력에 관한 소고", 「전자무역연구」 제8권 제2호, 2010, 80면.

(3) 온라인 조정

온라인 조정은 분쟁당사자들이 법률이나 해당분야의 상관습에 전문가인 제3자를 조정인으로 선정하고 온라인을 통하여 분쟁을 해결하는 방법을 의미한다. 온라인 조정은 조정절차가 유연하고 탄력적이기 때문에 소규모의 분쟁이 발생했을 때 아주 유용한 분쟁해결수단으로 인정받고 있다. 온라인조정의 가장 큰 장점은 분쟁당사자들이 조정을 통하여 창의적인 해결방안을 도출할 수 있다는 점이다. 하지만 온라인 조정 또는 전통적인 ADR로서의 조정과 마찬가지로 조정인의 조정안이 분쟁당사자에 대하여 구속력을 가지지 않는다는 한계를 가진다.[15] 그리고 조정인이 관여함으로써 최소한의 절차나 형식이 요구되기 때문에 아주 소액의 거래일 경우에는 이에 소요되는 비용조차도 분쟁당사자들에게 부담으로 작용할 수 있다.[16]

(4) 온라인 중재

온라인 중재는 전통적인 분쟁해결로서의 중재의 속성을 기반으로 하고 그 과정에서 온라인 또는 기타 정보통신 수단을 이용하여 절차를 수행하는 것으로서 중재합의, 중재위탁, 중재청구, 중재절차의 이행 및 중재판정 등을 온라인 또는 기타 정보통신 수단을 이용하는 과정이다.[17] 중재는 조정절차에 비해 중재인이 분쟁당사자들과 밀접하게 접촉하지 않아도 되기 때문에 온라인을 통한 절차의 진행이 보다 적합한 면이 있다. 하지만 일단 분쟁이 발생한 이후에는 중재절차를 진행하기 위한 상대방의 동의를 얻어내기가 쉽지 않을 뿐 만 아니라, 일반적으로 중재는 조정에 비하여 구체적인 형식과 절차, 그리고 전문적인 중재인을 필요로 하기 때문에 비용부담이 크기 때문에, 중재절차가 소비자 분쟁의 해결을 위한 온라인 분쟁해결절차로 활성화되지 못하고 있다.[18]

---

15) 이러한 온라인 조정을 통한 합의에 대한 법적 효력의 여부는 국가마다 다른 접근방식을 보인다. 미국의 경우 분쟁당사자들이 반드시 사전에 동의해야만 법적인 효력이 발생하나 네덜란드의 경우 분쟁당사자들의 동의와 무관하게 온라인 조정은 자동적으로 법적인 효력을 가진다. 배성호, “FTA 시대의 ODR을 통한 분쟁해결의 활성화에 대한 연구”, 「e-비즈니스 연구」 제13권 제4호, 국제e-비즈니스학회, 2012, 106면.

16) 박정희·최석범, 전게논문, 111면.

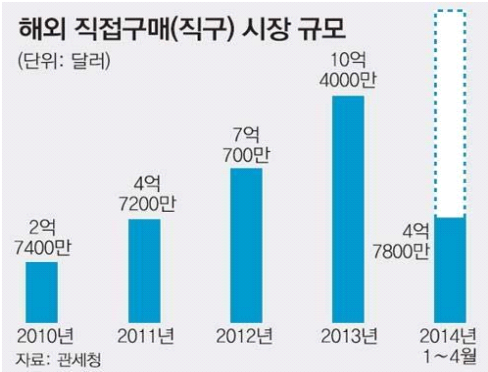
17) 유병욱, 전게논문, 32면.

18) 박정희, 최석범, 전게논문, 111면.

Ⅲ. 국경넘은 소비자분쟁에 있어서 ODR의 유용성

1. 국경넘은 소비자거래의 증가

오늘날 발전하는 인터넷을 기반으로 서로 다른 나라의 판매자과 소비자가 인터넷을 기반으로 직접 접촉이 가능하게 되었으며, 이를 통해 국경을 넘은 소비자거래는 점점 증가하고 있다.[19)]



〔그림 1〕 해외 직접구매시장규모의 증가추이

(http://merrow.tistory.com/388#.VHsxbMlCiic)

해외직구(전자상거래 수입) 현황

(단위:천건, 십억원, %)

	2011	2012	2013	2014 1/4	2014 2/4	2014 상반
건수	5,727 (59.1)	7,945 (38.1)	11,158 (40.4)	3,681 (54.4)	3,594 (37.7)	7,276 (45.7)
금액	536.0 (68.2)	795.1 (48.3)	1,135.6 (42.8)	377.2 (54.4)	376.6 (43.0)	753.8 (48.5)

※목록통관 품목 포함
신고건수 기준
( )내는 전년동기대비 증감률
자료:관세청

〔그림 2〕 해외직구현황

http://www.the300.kr/fpaper/view.html?sf=201410/special_292323114853.pdf.swf

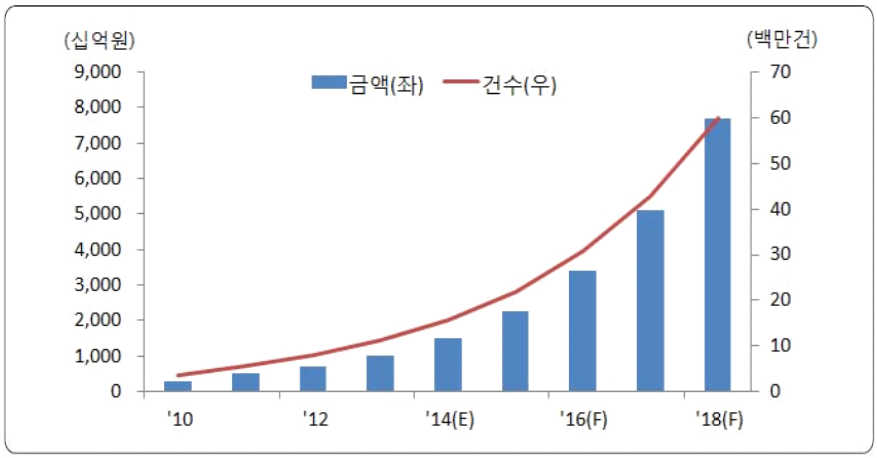
특히 이러한 추이는 최근 4년간 급격히 증가하고 있다. 또한 거래의 양도 비약적으로 증가하였다. 관세청에 따르면 2013년 해외직구가 건수로는 1천116만건, 금액으로는 1조 1029억원으로 사상 최대를 기록했다. 2014년도 8월 기준 건수로는 988만건, 금액은 1조원을 돌파하며 지난해 기록을 넘어설 것으로 예상된다.[20)] 또한 이러한 증가추세는 계속되어 2018년에는 이용액이 8조원을 넘어설 것으로 예상하고 있다.[21)]

---

19) 해외직접구매에 관한 현황과 발전에 관하여 자세한 내용은 조현수·김기홍·변승혁, "글로벌 온라인쇼핑몰(B2C) 활용을 통한 해외직접구매 현황 및 활성화 방안 연구", 「e-비즈니스연구 제15권 제4호, 국제e-비즈니스학회, 2014. 347-353면 참조.

20) 대한상공회의소(http://www.korcham.net/EconNews/KcciReport/CRE01102R.asp?m_chamcd=B001 &m_dataid=20120928748)

21) 김대진, "해외직구(直購) 확대가 국내 유통시장에 미치는 영향과 시사점", 산업은행, 2014 (https://rd.kdb.co.kr/er/wcms.do?actionId=ADERERERWCE95&contentPage=/er/er/er/ERER27I00012_01RS_DWIFRAME.jsp&cid=17295)



주 : '14년 이후는 산업은행 조사분석부 추정
자료 : 관세청

〔그림 3〕 해외직접구매 규모 및 건수 추이

그러나 소비자는 이와 같은 직접거래의 증가와 더불어 제품 불량에 따른 환불이나 교환, 상품A/S 등 소비자 피해 대책 미비와 같은 다양한 피해에 노출되게 된다.[22] 따라서 그로 인한 문제역시 아울러 증가하고 있는 것이 사실이다.

해외직구 관련 불만 상담시 주요 이유 현황

(단위 : 건, %)

불만사유	건수	비중
· 반품수수료 부당청구	315	29.5
· 취소/환불 지연 및 거부	281	26.4
· 배송지연/오배송/분실	202	19.0
· 제품불량파손 및 A/S 불가	126	11.8
· 사업자 연락두절	68	6.4
· 기타	74	6.9
합계	1,066	100.0

자료 : 한국소비자원, 2014.3

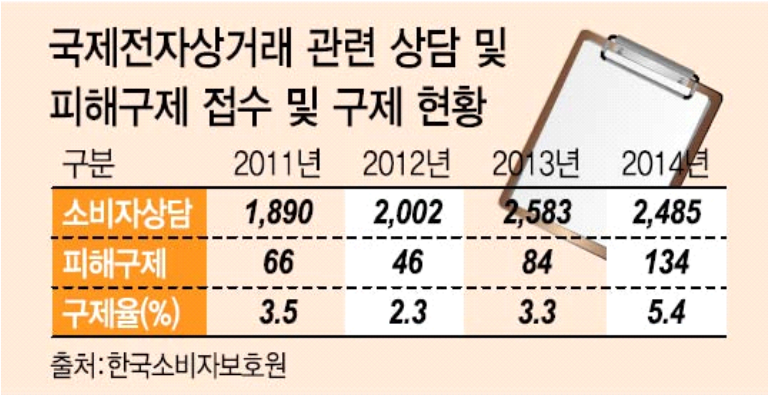
〔그림 4〕 해외직구 관련 불만상담 이유와 현황

22) 해외직접구매로 인해 발생하는 소비자피해유형과 현황에 관한 사항으로 조현수 외, 전게논문, 353-355면 참조.

실제로 한국소비자원(http://www.kca.go.kr/)에 접수된 피해접수 상황을 보면 2010년부터 2014년에 이르기까지 급격히 증가해온 사실을 확인할 수 있다. 그러나 발생한 접수된 피해상황에 비해 실제로 구제되는 비율은 미미하다고 할 수 있다. 이는 판매자인 사업자와 소비자의 지역적인 거리와 비교적 소액의 피해 등의 문제로 구제가 용이하지 않게 된다.

2. 국경넘은 소비자분쟁의 해소를 위한 제도현황

앞서 언급한 바와 같이 국경을 넘은 소비자거래는 날로 증가하고 있으며, 이로 인한 문제점도 아울러 증가하고 있는 추세에 있다. 그러나 이와 같은 국경넘은 소비자분쟁의 해소를 위한 방안은 그 증가추세에 비추어 과히 적절하다고 하기에는 부족하다 할 것이다. 현재 우리나라에서 운영되고 있는 대체적인 분쟁해결절차를 살펴보면, 전자거래기본법에 의해 설립된 전자거래분쟁조정위원회[23] 및 콘텐츠산업진흥법에 의해 설립된 콘텐츠분쟁조정위원회[24]이 전자거래와 관련된 분쟁조정업무를 담당하고 있다. 또한 소비자기본법에 의하여 설립된 소비자분쟁조정위원회[25]도 전자상거래와 관련된 분쟁조정을 부분적으로 하고 있으며, 온라인 광고협회[26]에서 제공하는 온라인광고분쟁조정은 온라인광고에 특화된 분쟁조정을 제공하고 있다.



〔그림 5〕 국제전자상거래 관련 상답 및 피해구제 접수 및 구제현황
(http://www.the300.kr/fpaper/view.html?sf=201410/special_292323114853.pdf.swf)

23) https://www.ecmc.or.kr/
24) http://www.kcdrc.kr.
25) http://www.kca.go.kr/front/introduction/pre_03_01.jsp.
26) http://onlinead.or.kr/?page_id=11.

특히 소비자거래로 인한 피해와 관련해서는, 한국소비자원이 국제거래로 발생한 소비자 불만이나 피해를 접수 및 처리하고 있다. 한국소비자원은 홈페이지에 '국제피해구제(www.kca.go.kr/index.jsp)'를 통한 사이트 접속이나 방문 또는 전화로 국제 소비자분쟁 사건에 대한 상담업무를 수행하고 있다. 그러나 실제로 접수된 사건의 처리결과에 따르면, '기타 정보제공'(279건, 전체의 34.4%), 분쟁해결 기준설명(15.6%), 법제도 설명(14.0%) 순으로 상당수가 피해의 직접적인 구제절차를 수행했다고 할 수는 없으며, 피해구제로 접수하여 처리한 사례는 38건에 불과하다. 나아가 피해구제로 처리한 사례 38건중 실제 보상을 받은 사례는 22건이며, 이 또한 해외여행소비자는 국내알선여행사를 통해 그리고 해외구매대행사와 합의를 유도함으로써 보상이 이루어진 것이다. 처리 담당자가 해당국가의 사업자와 연락을 취해 원만하게 합의가 된 것은 극소수에 불과하며, 이러한 결과에서 보건데 아쉽게도 소비자원에서의 '국제피해구제절차'를 통해 실질적인 구제가 이뤄지고 있다고 말하기 어렵다.[27] 또한 대한상사중재원은 국내거래는 물론 국제무역거래, 사업자간 및 사업자와 소비자간의 거래에서의 사적 분쟁에 대해서 분쟁해결절차를 마련하고 있으나, 대한상사중재원의 조정 및 중재제도에 대한 인식은 매우 낮은 편에 속한다고 할 수 있다.[28]

3. 국경넘은 소비자분쟁의 해소를 위한 대안으로서 ODR

소비자분쟁을 위한 각종 기관에서 대체적 분쟁해결 방안을 제공하고 있으며, 특히 소비자원을 중심으로 하여 여러 기관들이 최근 발생하는 국경을 넘은 소비자분쟁의 문제를 해소하기 위한 제도를 운영하고 있음에도 그 실적은 미미하다. 이러한 이유는 여러 가지 측면에서 찾을 수 있겠지만, 국경넘은 소비자거래가 가지는 분쟁당사자의 격지적 특성과 분쟁의 가액이 비교적 소액이라는 점 그리고 분쟁당사자를 동일한 절차로 규율하고 그에 따른 결과를 집행할 수 있는 제도가 미비하다는 것이다. 실제로 국경넘은 소비자분쟁에 있어 양당사자의 손쉬운 접근, 저렴한 절차비용, 모두 승복할 수 있는 결과와 용이한 집행이 중요한 덕목에 해당된다고 할 수 있다.

이러한 문제를 보완할 수 있는 대안으로 ODR이 하나의 열쇠가 될 수 있을 것이다. ODR은 인터넷이라는 정보통신을 매개로 한 ODR은 분쟁해결의 장소를 세계 각국의 사람에게 제공하여 소송에서 불가능한 메커니즘을 ODR을 통해 분쟁해결이 가능하다. 또한 소액의 전자상거래분쟁사건에 알맞도록 비용이 저렴하고 신속하게 해결할 수 있다는 점에서

27) ODR 연구포럼, 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[VII]-ODR 연구포럼 Report」, 한국법제연구원, 2011, pp. 95-100

28) 손현, 「온라인 분쟁해결(ODR)에 관한 국제 규범 모델 연구[V] - 국내 ODR 규율 동향 분석」, 한국법제연구원, 2011, pp. 39-40.

ODR은 매우 효과적인 분쟁해결수단으로서 기능할 수 있게 된다. 즉, 온라인에서는 독자적인 문화와 기술적 발전성이 있기 때문에 입법이나 재판제도의 유연함을 필요로 하고 있는데, ODR은 그 필요성을 충족시키는 하나의 방법이 될 것이다.[29]

4. 검토

국경넘은 소비자거래의 증가 그리고 그에 따른 분쟁사건의 증가는 필연적인 결과일 수 밖에 없을 것이다. 그럼에도 불구하고 분쟁의 해결을 위한 제도적인 뒷받침은 소비시장의 성장과 마케팅기술의 발달에 현저히 미치지 못하고 있는 것이 사실이다. 국내의 소비자보호기관과 분쟁해결기구가 이를 위한 노력을 한다고는 하지만 앞서 본 현황과 같이 미미한 수준을 벗어나지 못하고 있다. 이러한 대안으로 ODR을 제시하고 있다. 실제로 ODR은 시간, 공간 그리고 언어나 제도의 장벽을 넘어서 글로벌화 된 소비자시장에서의 분쟁을 적절하게 해소할 수 있는 가장 훌륭한 대안으로 역할을 할 수 있을 것이다. 그러나 이러한 제도의 안정적인 정착과 실현은 지리적으로 멀리 떨어져 있고 법역을 달리하는 분쟁당사자에 대한 집행력의 문제라고 할 수 있다. 실제로 국내의 소비자보호기관과 분쟁해결기구가 그 충분한 역할을 할 수 없는 가장 중요한 이유가, 국내제도의 역외적용에 관한 한계라고 볼 수 있으며, 이러한 문제는 ODR에 의한 분쟁의 해결에서도 나타날 수 있고 판단결과 또는 합의의 결과에 대한 실질적 효력의 문제로 나타날 수 있을 것이다.

IV. 국경넘은 소비자분쟁에 해소방안으로서 ODR에 관한 국제적 논의

유엔거래법위원회(Untied Nations Commission on International Trade Law: 이하 UNCITRAL)는 증가하는 국제전자거래와 이로 인해 발생하는 분쟁을 해결할 수 있는 방안이 없다는 점에, 소액이면서 다량의 거래가 이루어지고 있는 국제적인 전자거래에서의 분쟁을 해결할 실질적인 방안으로 ODR에 관한 법규제정을 위한 준비작업을 해왔다. 이하에서는 UNCITRAL 실무작업반[30] 내에서의 논의와 문건을 바탕으로 진행경과와 현재까지 정리된 법안을 살펴본다.

29) 강성모 외, 전게논문, 93면.

30) UNCITRAL은 2010년 6월 뉴욕에서 개최된 제43차 본회의에서 사업자간(B2B)거래와 사업자와 소비자간(B2C)를 포함하여 국제전자상거래에서 온라인분쟁해결의 법적기준을 마련하기로 하고 이를 실무작업반Ⅲ(United Nations Commission on International Trade Law Working Group Ⅲ : 이하 UNCITRAL WG. Ⅲ)에 배당하였다.

1. 유엔거래법위원회의 온라인분쟁해결 규정안

(1) 경과 및 배경

UNCITRAL은 2010년 이래로 국제거래로 인해 발생하는 분쟁을 온라인을 통해 해결할 수 있는 ODR 절차규칙을 제정하고 있다. 절차규칙의 제정 실무를 담담한 UNCITRAL WG. Ⅲ는 소액(law-value)의 대량(hight volume)인 국경을 넘은 전자거래의 온라인분쟁해결에 관한 것으로 전통적인 국제적 물품거래에서의 분쟁해결방법인 UNCITRAL 모델법과는 다른 기준에 따른 신속하고 저렴한 분쟁해결절차의 마련을 위한 작업이 이루어지게 되었다. 2014년 10월20일 부터 24일까지 뉴욕에서 제30차 UNCITRAL WG. Ⅲ 회의가 개최되었으며, 이 회의에서는 Track Ⅱ 절차규칙안에 대한 전반적인 검토를 마쳤다.[31] 이하에서는 최근까지 정리된 UNCITRL ODR 절차규정안의 주요내용을 살펴본다.

(2) UNCITRAL 온라인분쟁해결 규정안의 특징과 주요내용

1) 전문 및 도입규정

UNCITRAL 온라인분쟁해결규칙은 전자거래방법에 의한 국경을 넘은 소액(low-value)의 분쟁을 규율하고자 한다. 본 규정은 규칙에 부속된 부칙과 규칙을 구성하는 ① 온라인 분쟁 해결 관리자, 플랫폼, 당국에 대한 최소한의 요구사항 및 가이드라인, ② 중립적 제3자를 위한 가이드라인과 최소한의 요구사항, ③ 분쟁해결을 위한 실체법적 원칙, ④ 국경넘은 집행방법 등으로 구성되어 온라인 분쟁 해결을 위해 이용하고자 한다.

또한 본 규정은 거래 시를 기준으로 전자거래방법으로 거래하는 당사자들이 본 규정에 의해 분쟁을 해결하기로 합의하는 경우에 적용된다. 본 규정은 당사자가 적용의 선후를 정할 수 없는 ODR에 적용 가능한 법규와 충돌되는 경우를 제외한 ODR절차에 적용한다.[32] 이를 통해 ODR절차 과정 중의 모든 통신은 ODR관리자가 지정한 ODR플랫폼을 통하여 ODR제공자의 전자적인 수단을 통해서 전달되어야 한다. 이때 ODR플랫폼의 전자주소는 분쟁해결조항규정에 따라 제출된 문서에 명시되어있어야 한다.[33]

---

31) UNCITRAL Working Group Ⅲ은 2012년 5월 회의에서 소비자중재를 포함한 Track I과 소비자중재를 포함하지 않은 Track Ⅱ를 구분한후 Track Ⅱ부터 검토를 하였다.

32) United Nations Commission on International Trade Law Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions: draft procedural rules (Track Ⅱ)(이하 : UNCITRAL ODR Track Ⅱ) Draft article 1 (Scope of application)

33) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 3 통신(Communications)

2) 절차의 개시

신청인이 양식에 따라 ODR 관리자에게 통지(notice)[34]하고, 이는 ODR 제공자에 의해 피신청인에게 고지(notify)한다. 피신청인이 ODR 플랫폼에 접근할 수 있음을 통지한 때에 절차가 개시된 것으로 간주된다.[35] 피신청인은 ODR 플랫폼으로부터 통지받은 후 7역일(曆日) 이내에 ODR 관리자에게 답변(response)하여야 한다.[36] 피신정인은 답변에 신청인의 신청과 동일한 거래에 관한 하나 이상의 반대신청(counterclaim)을 포함할 수 있다. 답변과 반대신청이 청구인에게 고지된 날로부터 7역일 이내에 답변할 수 있다.

3) 협상

㉮ 협상단계(Commencement of the negotiation stage) : 답변이 반대신청을 포함하고 있지 않은 경우 피신청자의 답변이 ODR제공자에게 전달됨으로써 협상이 개시된다. 그러나 답변에 반대신청이 포함된 경우라면 ODR 제공자의 답변과 반대신청의 전달에 대한 신청자의 답변이 있는 때에 협상이 개시된다. 절차협상은 당사자가 ODR 플랫폼을 통해 이루어진다.[37] ㉯ 촉진된 합의의 개시(Commencement of the facilitated settlement stage) : 기한내에 피신청인이 답변을 ODR제공자에게 전달하지 않는 경우, 일방 또는 양 당사자가 촉진된 합의로 나아가고자 하거나 일방당사자가 협상단계에서 해결하지 않고자 하는 경우 피신청인은 협상을 거절한 것으로 추정되고, ODR절차는 자동적으로 촉진된 합의의 단계로 즉시 넘어간다. 또한 양당사자들이 10역일 내에 답변을 ODR플랫폼에 제출하지 않아 협상을 통해 당해 분쟁을 종료시키지 않으면, ODR절차는 자동으로 촉진된 협상단계로 넘어가게 된다. ㉰ 기간의 연장(Extension of time) : 답변을 제출하여 합의에 이르기 위해 양당사자는 1회 10일 이내의 기간에 한하여 답변제출기간의 연장에 동의할 수 있다.

4) 촉진된 합의(Facilitated settlement)와 중립적 제3자

ODR의 촉진된 합의 단계가 개시되는 경우, ODR관리자는 중립적 제3자를 선임하고, 그 사실과 그에 관한 사항을 당사자에게 통지하여야 한다.[38] 그러나 2(역)일 이내에 당사

---

34) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 4A 4; 통지는 다음의 사항을 포함해야 한다.
(a) 신청인의 이름과 지정된 전자주소; 당해 ODR 절차에서 신청인을 위하여 행위하도록 권한을 부여받은 그 대리인이 있는 경우 그의 이름과 지정된 전자 주소;
(b) 피신청인의 이름과 전자 주소; 신청인에게 알려진 피신청인의 대리인이 있는 경우 그의 이름과 전자 주소
(c) 당해 신청의 배경
(d) 분쟁을 해결하기 위해 제안된 모든 해결책
(e) 신청인의 거소
(f) 신청인이 선호하는 절차상 언어
(g) 신청인 및/또는 신청인의 대리인의 여타 모든 신분 증명, 인증 방법을 포함한 전자 양식의 서명

35) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 4A 통지(Notice)

36) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 4B 응답(Response)

37) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 5 협상(Negotiation)

38) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 6 촉진된 합의(Facilitated settlement)

자는 일정한 경우 중립적 제3자의 선임을 이의를 제기할 수 있다.[39][40]

만일 당사자들이 중립적인 제3자의 선임 이후 10(역)일 이내에 촉진된 합의에 의한 분쟁이 합의에 이르지 못하게 되는 경우(촉진된 합의단계의 만료), ODR절차의 마지막단계인 중립적 제3자의 권고단계가 개시된다.[41] 중립적인 제3자는 당사자가 제출한 정보를 기반으로 분쟁을 검토하고 권고한다. 그러나 이러한 권고에 동의하지 않는 한 당사자는 이에 구속되지 않는다.[42]

5) 절차의 종료

ODR 절차 중 그 어떤 단계라도 합의에 이르게 되면, ODR 절차는 자동적으로 종료되며, 분쟁해결내용은 ODR 플랫폼에 기록되어야 한다.[43]

2. 유럽연합의 소비자분쟁에 있어 온라인 분쟁해결에 관한 규정

1) 경과와 배경

국경을 넘은 전자거래는 점점 더 크게 확장되고 있으며, 이러한 움직임은 유럽연합의 역내시장에서 보다 활발하게 이루어지고 있다. 그러나 이로 인한 분쟁역시 증가하고 있으며, 이를 해결하기 위한 제도는 산발적이고 미비한 수준으로 평가받아왔다. 특히 각국의 법과 제도가 다른 수개의 국가들이 이루고 있는 유럽연합은 다른 국가간에 발생하는 소비자분쟁이 미해결로 남는 경우가 많았다.[44] 이러한 문제로 EU는 전통적인 사법적인 분쟁해결방법[45]과 그밖에 대체적 분쟁해결기관을 통해 사업자와 소비자간의 분쟁을 해결하고 있다. 특히 소액 대량의 국경넘은 소비자분쟁해결에 대한 사회적 관심의 증가에 힘입어 2011년 11월 EU의회 및 이사회는 '소비자분쟁을 위한 온라인 분쟁해결규정안'(이하 : EU 소비자분쟁 ODR규정(안))[46]과 '소비자분쟁의 대체적 분쟁해결에 관한 지침'(이하 : EU소

39) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 9 중립적 제3자의 선임(Appointment of neutral)
40) 중립적인 제3자에 관한 사항은 Draft article 10 중립적 제3자의 사임 및 교체(Resignation or replacement of neutral); Draft article 11 중립적 제3자의 권한(Power of the neutral)
41) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 6 촉진된 합의(Facilitated settlement)
42) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 7 중립적 제3자(Recommendation by a neutral)
43) UNCITRAL ODR Track Ⅱ Draft article 8 합의(Settlement)
44) 2010년을 기준으로 EU소비자중 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. 손현, "EU의 소비자 ADR 및 ODR에 관한 새로운 규정 논의와 국내에의 시사점", 「중재연구」 제23권 제1호, 한국중재학회, 2013, 110면 참조.
45) EU 소액청구절차(VERORDNUNG (EG) Nr. 861/2007 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 11. Juli 2007 zur Einführung eines europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen (Verordnung über Verfahrens für geringfügige Forderungen)
46) Vorschlag für eine VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung)

비자분쟁 ADR지침(안))[47]을 함께 제안하였고, 2013년 5월 채택되었다.[48] 이하에서는 확정된 EU소비자 '소비자분쟁을 위한 온라인 분쟁해결규정'(이하 : EU소비자분쟁 ODR규정)[49]과 '소비자분쟁의 대체적 분쟁해결에 관한 지침'(이하 : EU소비자분쟁 ADR지침)[50] 내용을 중심으로 EU의 ODR에 관한 입장을 살펴보기로 한다.

2) EU소비자분쟁 ADR지침의 특징과 주요내용[51]

본 지침의 제정으로 인해 유럽연합은 소비자분쟁에 있어 ADR에 관한 단일한 근거를 가지게 되었다. 본 지침에 따라 유럽연합 회원국의 사업자와 소비자간의 거래(이하 : 역내소비자거래)에 발생하는 일체의 분쟁을 ADR기관에 제출할 수 있게 된다. 이러한 분쟁해결절차는 ODR을 포함한 일체의 비사법적절차를 의미한다. 이러한 분쟁에 대한 제도적 기술적 뒷받침을 통해 신속한 해결이 가능하게 되었으며, 특히 집행위원회의 본 지침에 구속력을 부여함으로써 ADR에 공정한 경쟁의 장을 조성하고 ADR절차에 대한 소비자와 사업자의 신뢰를 강화하는데 기여하게 되었다는 평가를 받고 있다.

본 지침은 총 5장 26개의 조문으로 구성되고 있다. 제1장 총칙(ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN)은 목적, 범위 그리고 유럽연합의 다른 법 규정과의 관계를 규정하고 있다. 본지침은 사업자가 직접 운영하는 불만시스템, 사업자와 소비자의 직접 협상 그리고 사법적인 절차에 의한 분쟁해결을 제외한 회원국의 사업자와 소비자간의 거래에서 발생하는 계약분쟁(이하 : 역내소비자분쟁(inländische Streitigkeit))의 대체적 분쟁해결절차에 적용된다.[52] 제2장 대체적 분쟁해결 기관과 기관에 대한 요청과 접근(ZUGANG ZU UND ANFORDERUNGEN AN AS-STELLEN UND AS-VERFAHREN)에서는 소비자분쟁에 있어서 대체적분쟁해결 기관과 절차에 대한 접근의 용이성을 보장하도록 하고 있다. 분쟁사항을 온·오프라인의 방법에 의해 제출할 수 있도록 하고, 역내·역외 분쟁에 관한 사항을

47) Vorschlag für RICHTLINIE DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG(Richtlinie über alternative Streitbeilegung)

48) http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=OJ:L:2013:165:TOC 참조.

49) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

50) RICHTLINIE 2013/11/EU DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG(Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)

51) 이하의 유럽연합의 ADR지침과 ODR규정의 주요내용은 손현, 전게논문, 2013, 112면 이하의 내용을 참고로 하여 확정된 EU의 ADR지침과 ODR규정의 Amtsblatt der Europäischen Union (L 165) 56. Jahrgang 18. Juni 2013의 내용을 참고하여 정리한 것이다.

52) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 1. 목적(Gegenstand) und Art. 2. 적용범위(Geltungsbereich)

포함한다.[53] 또한 회원국가(Mitgliedstaaten)는 중립적 제3자(natürlichen Personen)의 전문성(Fachwissen), 독립성(Unabhangigkeit) 그리고 비편파성(Unparteilichkeit)을 갖추도록 하여야 한다.[54] 또한 회원국가는 이러한 ADR절차의 처리 및 진행을 담당하는 기관에 관한 일정한 정보를 웹사이트와 서면으로 공개하여야 한다.[55] 또한 회원국은 ADR절차가 실효성을 가질 수 있도록 하기 위해, 지역적 제한 없이 손쉽게 이용할 수 있고, 변호사의 도움이 없더라도 쉽게 이용할 수 있어야 하며, 절차에 지불되는 비용은 저렴하여야 하고, 분쟁은 90일 이내에 신속하게 해결되도록 하여야 한다.[56] 회원국은 ADR절차에서 분쟁당사자의 권리주장 및 공격과 방어에 관해 전문적인 심리를 보장하여야 하며, 그 결과와 근거를 당사자에게 알려야 한다. 회원국은 ADR기관과 소비자보호에 관한 법률의 집행을 위탁한 국가의 기관과의 협력을 보장하여야 한다.[57]

3) EU소비자분쟁 ODR규정의 특징과 주요내용

EU소비자분쟁 ODR 규정은 제1장은 총칙(ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN), 제2장은 온라인분쟁해결 플랫폼(OS-PLATTFORM)(이하 : ODR플랫폼) 그리고 제3장은 기타조항(SCHLUSSBESTIMMUNGEN)으로 총 3개의 장과 22개 조문으로 구성되어 있다. 종래의 3개장 18개 조문으로 구성되어 있던 규정안의 내용이 다소 보완되었다. 이하에서는 확정된 EU소비자분쟁 ODR규정의 내용을 살펴본다.

가) 총칙

본 규정은 유럽 ODR플랫폼을 제공함으로써 사업자와 소비자간에 발생하는 분쟁을 비사법적(außergerichtlich)인 ODR절차에 의해 독립적(unabhängig)이고, 비편파적(unparteilich)이고, 투명(transparent)하며, 효과적(effektiv)이고 신속(schnell)하고 공정(fair)하게 해결함으로써, 역내시장(특히 전자거래의 측면에서) 높은 소비자보호의 수준을 달성하는 것을 목적(Gegenstand)으로 한다.[58] 본 규정은 유럽연합내의 사업자와 소비자사이에 온라인매매 또는 온라인서비스계약에서 발생하는 계약상의 분쟁의 비사법적 해결에 적용된다.[59] 그러나 본 규정은 기존의 'EU 민사 및 상사조정의 특정 측면에 관한 지침'(RICHTLINIE

53) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 5. 대체적분쟁해결기관과 절차에 대한 접근 (Zugang zur AS-Stellen und AS- Verfahren)
54) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 6. 전문성, 독립성 그리고 비편파성 (Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit)
55) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 7. 투명성(Transparenz)
56) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 8. 공정성(Fairness)
57) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 17 대체적분쟁해결기관과 국가기관에 속하는 소비자보호에 관한 연합의 법률 실현에 관한 협력(Kooperation zwischen AS-Stellen und den für die Durchsetzung der Unionsrechtsakte über Verbraucherschutz zuständigen nationalen Behörden)
58) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 1 목적(Gegenstand)
59) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 2 적용범위(Geltungsbereich)

2008/52/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen : 이하 'EU조정지침')에 대해서는 영향을 미치지 않는다.[60]

나) 온라인분쟁해결 플랫폼

위원회는 ODR플랫폼을 발전시키고 본 규정이 목적에 부합하는 번역기능, 유지보수, 재정지원 그리고 이러한 플랫폼의 보안작업을 포함한 작업을 책임진다. 또한 ODR플랫폼은 사용자 친화적이며, 사용자의 개인정보보호를 계획하고 그것을 이용하는 모든 사용자에게 적용될 수 있고 가능한 모든 보호가 가능하도록 ODR플랫폼의 운용과 유지보수 발전이 고려되어야 한다.

이로써 ODR플랫폼은 본 규정에 의해 분쟁을 법원이외에서 해결할 수 있는 소비자와 사업자를 위한 단일한 창구로서의 역할을 하도록 한다. 그것은 유럽연합의 기관의 모든 공식언어로 무료로 제공되는 전자적으로 접근할 수 있는 대화형 웹사이트이다.[61] 본 플랫폼의 유용성과 문제점 등에 관한 사항을 2015년 1월9일까지 시험하고, 그 문제점과 보완점에 관해 적절한 조치를 취하도록 하고 있다.[62]

각 회원국은 본 규정에 따라 ODR접속기관(Kontaktstellen)을 설립하고, 그 담당자의 성명 및 연락처에 관한 사항을 위원회에 전달하여야 한다. ODR플랫폼의 이용에 관해 발생하는 분쟁해결에 있어 불만사항을 온라인 분쟁해결 접속기관에 의해 지원한다.[63]

다) 온라인분쟁처리

당사자가 신청(Beschwerde)[64]에 필요한 양식을 모두 기재하게 되면, 플랫폼에 신청서가 처리된다. 신청서가 접수되면 ODR플랫폼은 지체 없이 그 당사자가 선택한 유럽연합의 기관의 공식 언어 중 하나로, 상대방에게 그 사항을 전달한다. 이때 이름, 연락처, ADR기관의 웹사이트주소, 절차비용유무, 절차언어, 평균소요기간, 절차결과의 구속력 또는 비구속력 등에 관한 사항이 포함되어야 한다. 플랫폼은 신청사항을 자동적으로 지체 없이 ADR기관에 전달하여야 하며, 또한 분쟁당사자가 분쟁처리에 대한 동의 또는 거부에 대하여 지체 없이 전달하여야 한다. ADR기관에 신청서를 제출후 30일 이내에 분쟁사항에 대하여 합의에 실패하거나 ADR기관이 신청사안에 대한 처리를 거부하는 경우, 당해사안은 더

60) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 3 유럽연합의 여타규정들과의 관계(Verhältnis zu anderen Rechtsakten der Europäischen Union)

61) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 5 온라인분쟁해결 플랫폼의 설립(Einrichtung der OS-Plattform)-2항

62) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 6 온라인분쟁해결 플랫폼의 시험(Test der OS-Plattform)

63) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 7 온라인분쟁해결을 위한 접속기관 네트워크(Netz der Kontaktstellen für die OS)

64) 어원적으로 불만, 불평 또는 제소의 의미로 사용되지만, 통상 비사법적 분쟁해결절차에서는 분쟁당사자 일방의 분쟁절차에의 통상 '신청'으로 사용되므로, 본 논문에서는 '신청'으로 번역한다.

이상 처리될 수 없다. 신청당사자는 다른 구제의 일반적 정보제공을 위한 ODR조력자(OS-Berater)를 접촉할 수 있다는 것에 관한 정보를 제공받아야 한다.[65]

라) 정보보호

ODR기관은 분쟁의 처리 또는 플랫폼의 운영·유지에 필요한 범위내에서 개인의 정보를 처리할 수 있다.[66] ODR접속기관은 해당회원국가의 법령에 따라 기밀유지와 보안의무를 준수하여야 한다.[67]

마) 사업자에 대한 이용강제

유럽연합 내에 설립되고 온라인을 통해 물품판매 또는 서비스공급계약을 체결하는 사업자는 하나 또는 그이상의 ADR기관을 사용해야 하며, 소비자에게 ODR플랫폼의 존재와 이를 통한 분쟁해결가능성을 소비자에게 알려야 한다. 또한 소비자가 쉽게 접근할 수 있도록 자신의 웹사이트에 온라인분쟁해결 플랫폼의 링크를 제공하여야 한다.[68] 회원국의 해당관할기관은 ADR기관의 의무준수 여부를 평가하여야 한다.[69]

바) 기타

제3장의 최종규정(SCHLUSSBESTIMMUNGEN)에서는 위원회의 절차(Ausschussverfahren)[70], 대표단의 활동(Ausübung der Befugnisübertragung)[71], 재제(Sanktionen)[72] 등을 비롯한 부칙사항에 관해 규정하고 있다.

3. 검토

이상에서 'UNCITRL ODR 절차규정안'[73]과 EU소비자분쟁 ODR규정을 살펴보았다. 국경넘은 소비자분쟁에 있어서 특히 유럽연합은 역내시장을 단일경제권으로 구성하기 위한 수년간의 노력의 하나로, 역내시장에서 발생하는 분쟁의 해소를 위한 통일적인 규범을 제정했다. 특히 본장에서 소개하고 있는 'EU소비자분쟁 ODR규정'을 큰 성과로 들 수 있다.

65) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 9 신청의 처리 및 전달(Bearbeitung und Übermittlung einer Beschwerde)
66) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 12 개인정보의 처리)Verarbeitung personenbezogener Daten)
67) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 13 정보기밀과 보안(Vertraulichkeit und Sicherheit der Daten)
68) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 14 소비자의 정보(Information der Verbraucher)
69) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 15 해당기관의 역할(Rolle der zuständigen Behörden)
70) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 16 위원회절차(Ausschussverfahren)
71) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 17 대표단활동(Ausübung der Befugnisübertragung)
72) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 18 재제(Sanktionen)
73) 국경넘은 소비자분쟁에 있어 'UNCITRL ODR 절차규정안'은 현재 논의가 진행되고 있으므로 이에 대한 잠정적인 판단과 그에 기초한 검토는 추후로 보류하기로 한다.

특히 'EU소비자분쟁 ODR규정'은 ODR플랫폼의 역할에 대해 명확히 규정하고 있다. ODR 플랫폼을 소비자와 사업자를 연결하는 단일창구로 지정하고 있으며, 각국에 ODR접속기관을 설립하게 함으로써 유기적인 연결이 가능케 하고 있다는 것이다. 또한 ODR플랫폼은 신청사항을 상대방과 ADR기관에 전달하는 플랫폼으로서의 역할에 충실하고 분쟁의 해결은 기존의 ADR기관을 활용하고 있다. 이러한 구성뿐만 아니라 사업자에 대하여 하나이상의 ADR기관의 이용을 강제하는 방식을 취하고, 소비자에게 ODR기관의 존재와 이를 통한 분쟁해결가능성을 알리도록 하고 있다는 점은 수개의 국가로 구성된 유럽연합의 특성상 발생할 수 있는 소비자분쟁 문제에 대한 적절한 대안으로 생각된다.

V. 결론에 갈음하여

인터넷과 최근 등장한 빅데이터라고 하는 신기술들은 멀게만 느껴졌던 이국땅을 관념적 이웃으로 생각하게 하였으며, 나아가 먼 거리를 극복하는 거래가 가능하게 하였다. 그러나 거래와 관련된 제 문제를 모두 일괄할 수 있는 제도적인 측면에서의 뒷받침은 아직 미비하다고 할 수 있으며, 이를 해소할 수 있는 대안으로 ODR이라고 하는 제도가 대두되고 있다. ODR은 그것이 가지고 있는 장소적·시간적 제약을 극복하고 그 틀 안에서 하나의 단일한 규범으로 분쟁당사자를 만족시킬 수 있는 획기적인 제도이기 때문이다. 그럼에도 불구하고 이러한 제도를 통해 문제를 해결하기 위해서는 선결해야할 적지 않은 문제들이 남아있다.

우선적으로 ODR시스템을 운영할 수 있는 기술적인 측면에서의 시스템의 구축이 이루어 져야 할 것이다. 특히 국경을 넘은 소비자 분쟁을 처리할 수 있는 ODR을 국제적으로 추진하기 위한 콘텐츠와 기술적인 문제를 해결하고, 소비자가 쉽게 분쟁절차에 참여할 수 있는 프로그램을 제공하여야 한다.[74] 그리고 ODR의 효력에 관한 문제이다. 아직까지 확립되지 않은 ODR의 구속력과 집행력의 보장에 관한 제도적인 뒷받침되어야 할 것이다. ODR이라고 하는 절차에 의해 분쟁당사자가 승복할 수 있는 결과가 도출되더라도 일방당사국에서의 집행이 담보되지 않는다면, 이 절차의 유용성은 요원한 것일 수밖에 없다고 할 것이다. 또한 분쟁해결을 위한 손쉽고 간편한 절차에 사업자가 적극적으로 참여할 수 있도록 유도하여야 한다. 협약을 맺은 해당국가는 국경을 넘은 소비자거래에 대해 분쟁해결 시스템을 설치하고 국가간의 소비자분쟁에 있어 ODR에 적극적으로 동참하도록 유도하여야 한다. 앞서 본 바와 같이 EU소비자분쟁 ODR규정에서는 사업자에 대하여 ADR기

74) 동지 : 임천혁·박남규, "한국의 전자상거래 분쟁해결을 위한 온라인분쟁해결(ODR)에 관한 연구", 「관세학회지」 제8권 제2호, 한국관세학회, 2008, 259-278면

관의 이용을 강제하고 소비자에게 ODR기관의 존재와 이를 통한 분쟁해결가능성을 알리도록 하고 있다는 것을 생각해보면, 이와 유사한 방법을 통한 이용의 확대도 가능할 수 있을 것으로 생각된다.

참고문헌

강성모 외, “온라인분쟁해결(ODR)을 통한 분쟁해결상의 문제점과 활성화 방안에 대한 연구”,「전자무역연구」제6권 제2호, 2008, 93면.

김도년, “국경을 넘은 소비자거래에 관한 국제적 규율 정비현황과 과제,”「글로벌 소비자법제 동향」제1권 2호, 2014.

김선광, “소비자 구제수단으로서의 ODR의 잠재력에 관한 소고”,「전자무역연구」, 제8권 제2호, 2010.

김상찬·이충은, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도에 관한 연구”,「중재연구」제20권 제1호, 한국중재학회, 2010.

김선정, “온라인 상사분쟁해결방법의 법적 과제”, 경영법률」제17집 제1호, 2006.

박종삼, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도”,「전문경영인연구」제7집 제2호, 한국전문경영인학회, 2004.

박정희·최석범, “무역기반 온라인분쟁해결(ODR) 활성화방안에 관한 연구”,「전자무역연구」제9권 제2호, 2011.

손 현 외, “온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 연구(Ⅰ～Ⅶ)”, 한국법제연구원, 2011.

손 현, “EU의 소비자 ADR 및 ODR에 관한 새로운 규정 논의와 국내에의 시사점”,「중재연구」제23권 제1호, 한국중재학회, 2013.

심상렬·이주원, “전자무역 시대의 국내 사이버알선 제도 현황 및 개선방안”,「관세학회지」제3권 제2호, 한국관세학회, 2002.

오현식, “Online에 의한 ADR시스템, 중재(가을호)”, 대한상사중재원, 2000.

유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인 중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 2004.

이경옥, “대안적분쟁해결제도(ADR)로서의 온라인분쟁해결시스템(ODR)의 평가”,「소비자학연구」제14권 제2호, 한국소비자학회, 2003.

이병준, “국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR를 통한 분쟁해결,”「중재연구」제22권 제2호, 한국중재학회, 2012.

홍성규, 국제상사중재, 두남, 2002.

조현수·김기홍·변승혁, “글로벌 온라인쇼핑몰(B2C) 활용을 통한 해외직접구매 현황 및 활성화 방안 연구”, 「e-비즈니스연구」 제15권 제4호, 국제e-비즈니스학회, 2014.8

http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html
http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V14/073/90/PDF/V1407390.pdf?OpenElement
http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V14/051/36/PDF/V1405136.pdf?OpenElement
http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V14/051/98/PDF/V1405198.pdf?OpenElement
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32013L0011
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2013:165:FULL&from=DE
http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/directive_adr_de.pdf
http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/odr_regulation_de.pdf
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32007R0861

ABSTRACT

Online Dispute Resolution for Cross-Border Consumer Disputes

Joon-Ho Sung

Cross-border consumer disputes are on the increase as cross-border trade between consumers and businesses continues to grow. Cross-border consumer disputes are difficult to solve, because there are different languages, laws and institutions between the parties. These consumer disputes can be solved more easily by Online Dispute Resolution (ODR) in comparison with utilizing court processes.

ODR is a branch of dispute resolution which uses technology to facilitate the resolution of disputes between parties. It primarily involves negotiation, mediation or arbitration, or a combination of all three. In this respect it is often seen as being the online equivalent of alternative dispute resolution (ADR).

On 18 June 2013, the new legislation on Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution has been published – the "Directive on Consumer ADR and Regulation on Consumer ODR". The new legislation on ADR and ODR will allow consumers and traders to solve their disputes without going to court, in a quick, low-cost and simple way.

The United Nations working group for online dispute resolution of cross-border electronic commerce transactions (UNCITRAL Working Group Ⅲ) has been underway since 2010 to continue its work on procedural rules for ODR.

Key Words : Cross-Border Consumer Disputes, Online Dispute Resolution, Alternative Dispute Resolution, EU Regulation on Consumer ODR, UNCITRAL Online Dispute Resolution Rules