

인터넷을 통한 국제소비자거래에서의 분쟁 해소방안* - ODR을 통한 분쟁해결방안을 중심으로 -

Dispute Resolution in Internet International Consumer Transaction

성준호*
Joon-Ho Sung

〈목 차〉

- I. 서 론
- II. ODR의 개념 및 유형
- III. 국제소비자분쟁 해소방안으로서의 ODR
- IV. 결 어
- 참고문헌
- Abstract

주제어 : 국제소비자거래, 온라인분쟁해결(ODR), UNCITRAL ODR운영지침, EU소비자분쟁 ADR지침, EU소비자분쟁 ODR규정, 유럽연합 ODR플랫폼

* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2015S1A5B5A07042461)

** 광운대학교 법학부 강사, 성균관대학교 법학연구소 선임연구원, 법학박사

I. 서론

오늘날의 인터넷 환경은 눈부시다는 표현이 과하지 않을 정도의 비약적으로 발전하고 있으며, 이를 기반으로 하는 거래역시 급격한 수치로 증가시키고 있다. 특히 오늘날의 스마트폰을 기반으로 하는 모바일인터넷 환경은 컴퓨터라고 하는 낯선 도구를 생활에 밀접한 필수품으로 끌어들이는 매개체가 되었으며, 이로 인해 컴퓨터에 대해 부담을 가지는 기성세대 까지 인터넷의 세계로 끌어들이었다. 나아가 컴퓨터응용프로그램기술의 발전은 종래에 특별한 이들만 누릴 수 있었던 다른 나라의 인터넷공간을 번역프로그램을 통해 손쉽게 내용을 파악할 수 있도록 하고 있다. 이처럼 오늘날 일상 속에 자리 잡은 전자상거래는 서로 다른 국가에 있는 판매자와 소비자가 국경을 넘어 손쉽게 물품을 거래할 수 있게 하였으며, 이러한 거래방식은 지역적인 한계를 넘어서 소비자의 소비욕구를 충족시켜 주고, 구매선택의 폭을 증가시키는 등 많은 편익을 주고 있다. 뿐만 아니라 국가 간의 활발한 물류이동을 기반으로 인터넷을 통한 국제소비자거래 역시 활발하게 이루어지고 있다. 특히 ‘직접구매’로 불리우는 국제소비자거래는 기하급수적으로 증가하고 있다.¹⁾ 하지만 이러한 인터넷을 통한 국제소비자거래의 증가는 아울러 그로 인한 분쟁의 증가도 함께 수반하고 있다.²⁾ 이처럼 ‘직접구매’는 종래의 소비자거래에서의 문제해결방식이나 국제거래에서의 분쟁해결 방식만으로는 해결하기 어려운 격지자간 거래, 소액소비자 거래, 법역을 달리하는 분쟁이라는 특징에 적합한 해결방식의 부재 등과 같은 문제점을 내포하고 있다. 그렇기 때문에 적합한 분쟁해결 방식이 절실한 시점이다.

이와 같은 격지자간의 국제소비자거래에서의 분쟁해결 방법으로 분쟁해결 시스템을 온라인상에서 구현하는 온라인분쟁해결(Online Dispute Resolution : 이하 ODR)이 전 세계적으로 주목받고 있다.³⁾ 이는 폭넓게 활용되고 있는 컴퓨터와 전자통신의 방식을 이용하여 시간과 장소의 제약을 받지 않고 손쉽게 저렴한 비용으로 분쟁을 해결할 수 있는 효율적인 분쟁해결 시스템이라고 할 수 있다. 이에 대하여 이미 유럽연합(EU)에서는 ‘EU소비자분쟁 ODR규정’을 근거로 ODR플랫폼을 구축하고 이를 통해 역내시장⁴⁾에서의 소비자분쟁

- 1) 해외직구로 인한 분쟁사안의 증가추이 및 유형에 관한 분류에 관해서는 이현정/서민교, “해외직구 분쟁해결에 관한 연구 - ODR을 중심으로”, 「인터넷전자상거래연구」 제16권 제3호, 2016. 참조.
- 2) 한국소비자원 자료에 따르면 국제적 소비자분쟁으로 인한 소비자불만 및 피해사건은 2012년 1181건에서 2015년 5613건으로 약 5배가량 증가하였다.(해외직구 이용 및 소비자피해 실태조사, 한국소비자원 시장조사국, 2016.6)
- 3) ODR기관은 세계적으로 79개의 기관이 있는 것으로 집계되고 있다.(<http://odr.info/>) 집계현황과 기관목록은 김상찬, “우리나라 온라인 ADR제도의 활성화방안에 관한 연구”, 「법조」 제66권 제6호, 법조협회, 2017, 71-72면 참조.
- 4) 역내시장이란 의미는 일정한 국제지역 혹은 국가를 범위로 한 시장을 뜻한다. 유럽연합에서의 역내시장이란

을 해결하는 방법으로 활용하고 있으며, UNCITRAL은 ODR 플랫폼 구축을 위한 ODR 절차 운영지침을 채택하였다.

본 논문에서는 ODR의 개념과 특징에 대하여 재점검 하고, 인터넷을 통한 국제소비자거래에서 ODR의 유용성 그리고 최근 유엔국제거래법위원회에서 채택한 ‘UNCITRAL ODR 운영지침’의 주요내용과 유럽연합(EU)에서의 ‘EU 소비자분쟁 ODR 규정’에 기반한 ‘ODR 플랫폼’의 현황을 살펴보고 이를 통해 인터넷을 통한 국제소비자거래분쟁의 해소방안으로서의 ODR의 활용가능성 및 ODR제도의 도입과 운영을 위한 제도정비의 문제에 관하여 검토해 보기로 한다.

II. ODR의 개념 및 유형

1. ODR의 개념

온라인분쟁해결(ODR)⁵⁾은 온라인에서 발생하는 분쟁뿐만 아니라 오프라인에서 발생하는 분쟁을 소송 이외의 대체적분쟁해결(Alternative Dispute Resolution : 이하 ADR)의 방식으로 해결하는 것으로, 온라인에서의 분쟁뿐만 아니라 오프라인에서 발생하는 모든 유형의 분쟁을 온라인에서 해결할 수 있는 수단이라고 할 것이다.⁶⁾ 컴퓨터 네트워크를 기반으로 이를 활용하여 ADR을 Online 상에서 수행하는 분쟁해결방법의 총칭이라고 볼 수 있다.⁷⁾ 결국 ADR 절차가 분쟁해결을 엄격한 소송과 법원의 경직된 절차와 달리 결과의 조화와 합리성을 중시하는 과정으로 이동시킨 것이라면, ODR은 이를 한 단계 더 확장시켜 ADR을 물리적 공간에서 가상공간으로 이동시킨 것이라 할 수 있고 이러한 측면에서 ODR을 온라인 ADR⁸⁾ 또는 e-ADR로 분류하기도 한다.⁹⁾ 이렇게 본다면, ODR은 단순히 전통적인 소송이나 ADR을 대체하는 것이라기보다는 정보통신을 매개로 하는 더 합리적이고 상호보완적인 분쟁해결방법이라고 할 수 있다.¹⁰⁾ 따라서 ODR은 알선, 조정, 중재

회원국내에서의 거래시장을 의미는 것으로, 국내시장과는 구분하여 사용하고 있다.

- 5) 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, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2008, 94면 참조.
- 6) 최승원, “EU 의 온라인분쟁해결제도 연구”, 「공법연구」 제36집 제1호, 한국공법학회, 2007, 727면; 김상찬, 전개논문, 73면.
- 7) 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, 2010, 88면 참조.
- 8) 김상찬/이충은, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도에 관한 연구”, 「중재연구」 제20권 제1호, 한국중재학회, 2010, 68면.
- 9) 김선광, “ODR 관련 규정체제에 관한 논의”, 「통상정보연구」 제9권 제1호, 한국통상정보학회, 2007, 4면.

등과 같은 전통적인 ADR기법을 인터넷과 온라인을 통해 운용하는 자동화 시스템으로 통상 ODR 제공자인 제3자가 컴퓨터 네트워킹 기술을 이용하여 분쟁당사자들로 하여금 의견교환을 통해 분쟁해소에 이르도록 하는 제도를 의미하는 것이다.¹¹⁾

2. ODR의 특징 및 유형

가. 특징

ODR은 인터넷을 통해 온라인상에서 분쟁당사자가 ODR플랫폼을 통해 직접 자신의 주장을 전달하고 스스로 합의점을 찾아가거나 중립적인 제3자를 매개로 합의를 유도하거나 중립적인 제3자가 직접 분쟁해결방안을 제시하는 방법으로 분쟁을 해소하는 과정이다. ODR은 인터넷망과 플랫폼을 통해 분쟁당사자가 접촉하게 되므로, 반드시 동일한 시간에 동일한 장소에 당사자가 있을 필요가 없으므로 ODR은 격지자간의 분쟁해소에 있어 매우 적합한 수단이라고 할 수 있다. 또한 저렴한 분쟁해결 비용이라고 하는 장점은 특히 소액의 분쟁해결에 유용하게 작용할 수 있다.¹²⁾ 뿐만 아니라 오늘날 ODR이 이루어지는 인터넷 공간은 누구나 접근 가능한 개방성을 갖추고 있다. 특히 오늘날의 스마트폰을 활용한 인터넷환경은 온라인공간을 우리생활의 한 부분으로 자리 잡게 하였으며, 이러한 환경변화는 모바일인터넷을 통한 분쟁해결방법이라고 하는 보다 손쉬운 접근이 가능해졌다고 할 수 있다.¹³⁾ ODR은 개인들도 플랫폼을 이용하여 손쉽게 분쟁의 합의점을 도출하기에 용이한 시스템 환경이다.¹⁴⁾

나. 유형

ODR은 대체적분쟁해결방법을 인터넷 망을 통해서 구현하는 것으로, 운영방식에 따라 다소간의 차이가 있을 수 있지만, 온라인이라고 하는 공간적 특징과 사람 아닌 시스템을 통한 진행이라고 하는 특수성을 가지는 것이라고 할 수 있다. 그럼에도 이러한 절차의 진행은 전통적인 협상, 조정, 중재에서의 그것을 모델로 하고 있다.

첫째, 자동화 협상(Automated Negotiation)은 제3자의 개입 없이 오로지 ODR플랫폼에 의해 진행되는 것으로, 통상적으로 분쟁에 있어 금전적인 차이를 결정하기 위해 고안된 방법

10) 임천혁/박남규, “전자무역계약의 성립에 따른 법적 문제점에 관한 연구”, 『관세학회지』 제7권 제2호, 한국관세학회, 2006, 262면.

11) 박중삼, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도”, 『전문경영인연구』 제7집 제2호, 한국전문경영인학회, 2004, 94면.

12) 김상찬/이충은, 전개논문, 70면.

13) 송양호, “IT거래와 소비자피해 구제제도의 개선방안 - 분쟁조정제도를 중심으로 -”, 『법학연구』 제29권 제1호, 법학연구소, 2018, 55면.

14) 성준호, “국경넘은 소비자 분쟁에 있어서 ODR”, 『중재연구』 제25권 제1호, 한국중재학회, 2015, 28면 이하 참조.

으로 오프라인의 협상과는 달리 현재 인터넷을 통해 제공되는 온라인 자동화 협상은 금액만이 분쟁의 이슈인 경우에 가장 적절하게 사용되고 있다. 실제로 대부분의 온라인 자동화 협상은 비교적 사실관계가 명확하고 소액인 경우의 분쟁사안에 있어서 단순한 금액차이의 경우에 한정되기 때문에 상대와의 깊은 논의나 협상과정이 없이도 효율적인 분쟁해결이 가능하다.¹⁵⁾ 이러한 자동화 협상의 장점은 시간과 비용의 절약을 들 수 있으며, 특히 금액의 규모가 크지 않은 분쟁에 매우 적합한 분쟁해결방법이라 할 수 있다. 그러나 이와 같은 금전적 쟁점들에 집중되고 있으며, 그밖에 사안에 대하여는 한계를 가질 수밖에 없다.¹⁶⁾

둘째, 온라인 조정은 분쟁당사자들이 법률이나 해당분야의 전문가를 조정인으로 선정하고 온라인을 통해 분쟁을 해결하는 방법이다. 온라인 조정은 조정절차가 유연하고 탄력적이기 때문에 소규모의 분쟁이 발생했을 때 아주 유용한 분쟁해결수단으로 인정받고 있다. 하지만 온라인 조정 역시 오프라인에서의 조정과 마찬가지로 조정인의 조정인이 분쟁당사자에 대하여 구속력을 가지지 않는다는 한계를 가진다.¹⁷⁾

셋째, 온라인 중재는 온라인 또는 기타 정보통신 수단을 이용하여 중재합의, 중재위탁, 중재청구, 중재절차의 이행 및 중재판정 등과 같은 전통적인 중재의 속성을 기반으로 하는 절차과정을 수행하는 것이다.¹⁸⁾ 중재는 조정절차에 비해 중재인이 분쟁당사자들과 밀접하게 접촉하지 않아도 되기 때문에 온라인을 통한 절차의 진행이 보다 적합하다고 할 수 있으나,¹⁹⁾ 분쟁발생 이후에는 중재계약이 쉽지 않다는 문제가 있으며, 약관에 의한 사전계약의 경우에는 재판받을 권리의 침해의 문제가 발생할 수도 있다는 어려움이 있다.

3. ODR의 구현 방식

ODR의 구현방식은 크게 양당사자간의 분쟁신청 접수 및 절차의 진행을 이메일을 사용하는 이메일 방식, ODR기관의 홈페이지에 게시판을 개설하고 해당분쟁에 대하여 당사자가 분쟁해결을 신청하고 의견을 교환하는 게시판 방식 그리고 ODR기관이 플랫폼을 구축하고 그 플랫폼 내에서 의견을 분쟁해결 절차를 진행토록 하는 방식으로 구별된다.²⁰⁾ 그

15) 배성호, “FTA 시대의 ODR을 통한 분쟁해결의 활성화에 대한 연구”, 『e-비즈니스 연구』 제13권 제4호, 국제 e-비즈니스학회, 2012, 105면.

16) 김선광, “소비자 구제수단으로서의 ODR의 잠재력에 관한 소고”, 『전자무역연구』 제8권 제2호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2010, 80면.

17) 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, 국제 e-비즈니스학회, 2012, 106면.

18) 유병욱, 전개논문, 32면.

19) 박정희/최석범, “무역기반 온라인분쟁해결(ODR) 활성화방안에 관한 연구”, 『전자무역연구』 제9권 제2호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2011, 111면.

20) 이하에서 소개하는 ODR플랫폼 방식에 관한 기본개념은 윤민섭, UNCITRAL ODR 기술지침의 해석과 적용

러나 앞서 소개한 이메일 방식 및 게시판 방식은 여러 가지 측면에서 불편하고 보안적인 측면에서도 안전성을 기대하기 어렵기 때문에 발전된 ODR 방식으로 플랫폼을 통한 분쟁 해결이 주목받고 있으며, 대다수의 ODR 기관은 이러한 방식을 선호하고 있다. 그러나 플랫폼 방식에서도 그 운영에 있어서 차이점이 있으며 각각의 장단점을 가지고 있다. 이하에서는 플랫폼 방식에서의 장단점을 살펴본다.

가. 단순플랫폼형

단순플랫폼은 오로지 플랫폼만을 제공하는 유형으로, 분쟁당사자들의 의견을 제시하고 중립적인 제3자의 의견을 구할 수 있는 공간을 마련하는 것이다. 그렇기 때문에 통상적으로 ODR 기관의 전문적인 조언이나 관련 정보 등에 관한 사항은 제공되지 않으며, 플랫폼의 보안에 중점을 두면 될 뿐이다. 이러한 유형의 플랫폼은 시스템 구축에 큰 비용이 들지 않으며, 따라서 이용자들의 경제적 부담도 적게 들 수 있다는 장점이 있다.

그러나 이와 같이 전문지식이 없는 당사자들에게만 분쟁의 해결을 맡겨 두게 되면, 분쟁의 쟁점을 스스로 정리하거나 주장하지 못하는 당사자에게는 다툼의 요지를 정확하게 파악하지 못하여 쟁점과 주장이 일치하지 않음으로 해서 분쟁이 장기화 되거나 분쟁의 해결이 되지 않는 사례들이 다수 발생할 가능성이 있다.

나. 정보제공형

정보제공형 플랫폼은 단순플랫폼에서 제공받지 못하는 분쟁관련 정보를 제공해주는 형식이다. 분쟁당사자들에게 분쟁과 관련된 정보를 제공함으로써 분쟁 당사자들의 주장 및 근거에 대한 기준을 제시하게 되고 분쟁당사자들이 자신의 청구의 타당성에 대하여 검토할 수 있는 기회를 제공하게 된다. 이러한 당사자 및 중립적제3자에게 전문적인 정보 및 편의의 제공을 통해 분쟁이 원만하게 해결될 수 있는 가능성을 높일 수 있다. 이때 플랫폼은 전문 정보의 갱신 및 유지·관리를 통해 활용 가능한 정보를 유지해야 할 필요가 있다.

ODR기관의 정보제공이 당사자 또는 중립적 제3자에게 정보를 제공함으로써 쟁점의 정리와 합의점을 찾는 데 도움을 주는 장점에도 불구하고 결국 당사자들이 얼마나 당해 사안에 관해 잘 이해하는가 여부에 결과가 좌우되는 문제를 남기게 된다.

다. 알고리즘형

알고리즘형은 분쟁과 관련된 정보를 축적하고 축적된 정보를 바탕으로 분쟁당사자들에게 알고리즘에 의하여 도출된 분쟁 해결안을 제시하는 유형이다. 플랫폼이 자체적으로 축적된 정보를 바탕으로 알고리즘에 의한 분쟁해결 방안을 당사자들에게 제시하는 방법을 말한다. 최근 이슈가 되고 있는 인공지능을 활용하여 중립적 제3자의 역할을 수행토록 하

거나 중립적 제3자의 역할을 보조하는 적극적 수단으로서 기능하도록 하는 방법이다.

이러한 알고리즘 형은 종래의 분쟁데이터를 기반으로 한다는 점에서 정보제공형에서의 방식과 유사할 수 있으나, 정보를 단순히 제공하기만 하는 것이 아니라 분쟁사안에 적합한 정보를 분석하여 적합한 해결방안을 제시하게 함으로써 보다 해결률을 높일 수 있다는 장점을 가질 수 있다. 다만 정보의 분석을 통한 해결방안의 제시와 결정 과정에서 중립적 제3자의 역할에 관해 신중하게 검토할 필요가 있다.

Ⅲ. 국제소비자분쟁 해소방안으로서의 ODR

UN국제거래법위원회(United Nations Commission on International Trade Law: 이하 UNCITRAL)는 증가하는 국제전자거래와 이로 인해 발생하는 분쟁을 해결할 수 있는 적합한 방안이 없다는 점에, 소액이면서 다량의 거래가 이루어지고 있는 국제적인 전자거래에서의 분쟁을 해결할 실질적인 방안으로 ODR에 관한 법규제정을 위한 준비작업을 해왔다. 이하에서는 UNCITRAL 실무작업반²¹⁾ 내에서의 논의와 문건을 바탕으로 진행경과와 현재까지 정리된 법안을 살펴본다.

또한 역내시장에서의 거래가 활발한 유럽연합에서는 이로 인한 분쟁역시 증가하고 있으며, 이를 해결하기 위한 제도적인 정비가 이루어졌다. 특히 소액 대량의 인터넷 국제 소비자분쟁해결에 대한 사회적 관심의 증가에 이를 해소하기 위한 제도가 마련되었다.

1. UN국제거래법위원회의 온라인분쟁해결절차 운영지침

가. 배경

UNCITRAL은 2010년 제43차 본회의에서 WG III에 국제거래로 인해 발생하는 분쟁을 온라인을 통해 해결할 수 있는 ODR 절차규칙의 제정에 관해 전담토록 하였다. 절차규칙의 제정 실무를 담당한 UNCITRAL WG. III는 소액(low-value)의 대량(hight-volume)인 인터넷을 통한 국제소비자거래의 온라인분쟁해결에 관한 것으로 전통적인 국제적 물품거래에서의 분쟁해결방법인 UNCITRAL 모델법과는 다른 기준에 따른 신속하고 저렴한 분쟁 해결절차의 마련을 위한 작업이 이루어지게 되었다. 논의의 초기단계인 제22회부터 제32회에 이르는 회의 과정에서는 ODR 절차방식에 있어서 관할권, 적용법규, 당사자의 자격

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

및 절차진행에 대하여 많은 논란이 있었다. ODR의 통일규정의 제정을 위한 기초적인 논의뿐만 아니라 ODR 패키지 모델형, 투트랙(Tow-Track 모델형) 그리고 통합형의 적합성 및 타당성에 대한 논의가 이루어져 왔다.²²⁾

나. UNCITRAL 온라인분쟁해결절차 모델의 구성에 관한 논의 경과

UNCITRAL의 “전자상거래에 관한 온라인 분쟁해결 규칙 초안(Online Dispute Resolution for cross-border electronic commerce transactions : draft procedural rules)”은 당사자간 분쟁 해결 절차로 협상(negotiation), 촉진된 합의(facilitated settlement) 및 중재(arbitration)이라는 3단계를 ODR제공자가 모두 제공하는 패키지형 절차모델을 기초로 하고 있었으며, 분쟁당사자가 이러한 패키지형 모델에 의하여 해결한다는 동의가 있어야 절차를 시작할 수 있다. 문제는 사전중재합의를 둘러싼 각국의 이견이 있으며, 이러한 이견의 배경에는 참여한 이해관계가 존재하였기 때문에 쉽사리 합의가 이루어지지 못했다. 특히 소비자분쟁과 관련하여 사전중재합의가 소비자보호에 취약하다는 문제로 논란은 지속되었다.²³⁾ 이러한 패키지형 모델에 대하여 합의에 이르지 못하고, 새로운 형태의 절차모델로 Two-Track 모델형에 대한 논의가 이루어 졌다. Two-Track모델은 B2C거래에서 사전중재합의가 가능한 국가와 그렇지 않은 국가를 나누고, 그에 따라 적용규정을 구분하는 방식이다. 이에 따라 사전중재합의가 가능한 국가에서는 패키지형 절차모델과 동일하게 협상, 조정, 중재의 3단계 분쟁해결방식을 순차적 적용하도록 구성된 ODR(Track I)을 적용하고, 사전중재합의가 가능하지 않은 국가의 경우에는 협상, 조정의 2단계까지만 순차적으로 적용될 수 있는 ODR(Track II)을 적용하도록 하는 것이다. 이와 관하여 이러한 모델이 적합한 모델인가에 대하여 각국의 이견이 있었다. 결국 가장 논쟁이 되는 부분은 ODR의 최종단계에 중재를 포함할 것인가에 관한 문제였으며, 이러한 부분을 제외하고는 합의가 이루어 졌다고 판단하였으며, 이러한 ODR절차요소가 반영된 비구속적 설명 문서를 작성할 것을 결정하였다.²⁴⁾

이후 제33차 회의에서는 종전까지 결정되지 않은 사항을 중심으로 논의를 진행하였으며, 그에 따라 ODR운영지침의 명칭을 확정하였다.²⁵⁾ 그리고 촉진된 합의단계에서도 해결되지 않은 분쟁의 경우 최종단계로 안내 하는 것으로 규정을 신설하여 ‘(안)(Technical

22) 이러한 논의의 배경에 관해서는 이병준, “국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR을 통한 분쟁해결”, 『중재연구』 제22권 제2호, 한국중재학회, 2012. 참조.

23) 손현, UNCITRAL ODR Working Group 제25차 뉴욕회의 분석 및 향후 대응과제, 『비교법제연구』 12-20-⑥, 한국법제연구원, 2012, 54-55면 참조.

24) Annotated provisional agenda, United Nations Commission on International Trade Law Working Group III (Online Dispute Resolution) Thirty-second session Vienna, 30 November - 4 December 2015, (A/CN.9/WG.III/WP.135), para 13.

25) Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirty-third session (New York, 29 February - 4 March 2016), United Nations Commission on International Trade Law Forty-ninth session New York, 27 June - 15 July 2016(A/CN.9/868 - Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirty-third session (New York, 29 February - 4 March 2016)), para.77-78.

Note on ODR(P))’을 확정하여 본회의에 보고하였으며, 2016년 본회의는 이를 채택하였다. 이하에서는 WG. III 논의의 결과물인 UNCITRAL ODR운영지침(Technical Note on ODR)의 주요내용에 관해 소개하고 검토한다.

다. UNCITRAL 온라인분쟁해결절차 운영지침의 구조와 주요내용

1) UNCITRAL ODR운영지침의 구조

UNCITRAL ODR운영지침은 전자거래방법에 의한 인터넷을 통한 국제소비자거래에서의 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.

UNCITRAL ODR운영지침은 12개장에 걸쳐 53개의 조문으로 구성되어 있다. 제1장은 ODR의 개요, 목적 및 운영지침의 비구속성에 관해 규정하고 있다. 제2장은 ODR의 원칙에 해당되는 내용으로 공정성(fairness), 투명성(transparency), 절차적법(due process) 그리고 책임성(accountability)을 규정하고 있다. 제3장은 ODR의 절차단계를 추상적으로 선언하고 있다. 제4장은 ODR절차의 적용범위에 관하여 2개의 조문으로 구성되어 있으며 실질적으로는 UNCITRAL ODR운영지침의 적용범위에 관하여 규정하고 있다. 제5장은 UNCITRAL ODR 운영지침에서 사용되는 주요개념에 대한 정의 및 ODR절차에 있어서 관리자의 역할을 정의하고 있다. 제6장은 ODR절차의 개시 및 그 요건에 관하여 규정하고 있다. 제7장은 ODR절차의 진행에 있어 협상의 단계를 규정하고 있으며, 제8장은 조정과 같이 중립적 제3자에 의해서 진행되고 그 결과에 대하여 구속력을 가지지 못하는 촉진된 합의에 대하여 규정하고 있다. 제9장은 촉진된 합의 이후의 단계인 최종단계에 대하여 규정하고 있다. 다만 이러한 규정의 성질이 무엇인가에 대하여는 명기하고 있지 않다. 제10장은 중립적 제3자의 선정 및 역할에 대하여 규정하고 있다. 제11장은 ODR절차언어에 대하여 규정하고 있다. 마지막으로 제12조에서는 ODR플랫폼의 운영 및 관리에 관하여 규정하고 있다.

2) ODR 및 주요개념의 정의

UNCITRAL ODR운영지침은 우선, ‘ODR’의 개념을 정의하고 있다. 이 규정이 정의하는 바에 따르면 “ODR은 전자적 통신 및 정보통신기술의 활용을 통해 분쟁을 해결하는 방법”이다. 그러나 이러한 절차의 진행에 대해서는 관리자에 따라 달리 구현될 수 있으며, 이러한 절차의 진행에 관해서는 시간의 경과와 기술의 발전에 따라 진화할 수 있다.²⁶⁾ 다

26) UNCITRAL ODR운영지침 제24조

만 ODR플랫폼의 구성과 운영을 전적으로 관리자에게 일임하는 것은 아니다. ODR절차는 기본적인 구성과 체계요건을 갖출 것을 요구하고 있다.²⁷⁾ 가령 ODR절차의 생성, 송신, 수신, 저장, 의견교환 및 기타의 통신과정을 위한 데이터 보안을 보장할 수 있는 체계의 구축을 요하며, 이러한 체계를 ‘ODR플랫폼’이라고 한다.

그리고 ‘ODR관리자(ODR administrators)’는 이러한 ODR플랫폼을 관리하고 조정하는 업무를 수행한다. 이때 관리자는 ODR플랫폼과 동일한 관리체계 하에 있을 수도 있고 그와는 분리된 다른 체계로 구성되어 다른 기관 및 업체가 담당하게 할 수도 있다.²⁸⁾²⁹⁾ ODR관리자는 ODR의 효율성을 높이기 위해 ODR플랫폼을 통한 통신의 수신을 확인하고, ODR플랫폼에 수신된 모든 통신을 당사자에게 통지하며, 절차의 다른 단계의 개시와 결과를 당사자들에게 알려야 한다.³⁰⁾ 이때 ODR절차지침은 통신과정에서의 시간적 손실을 줄이기 위해 관리자가 플랫폼을 통해 상대방당사자에게 통지하면 상대방은 수신한 것으로 간주하도록 권고하는 방식을 권고하고 있다. 또한 절차기간과 관련하여 절차의 개시는 관리자의 통지를 한 때 시작되며, 관리자는 필요한 경우 기간을 연장할 수 있는 권한을 가지도록 하는 것을 권고하고 있다.³¹⁾

또한 ODR플랫폼에서 절차의 진행을 위해서는 상호간의 의사소통이 매우 중요하며, 이러한 방법은 통신수단에 의한다. 이때의 통신수단은 어느 하나의 매체에 국한하지 않고, 전자, 자기, 광학 또는 유사한 방법으로 생성, 송신, 수신 또는 저장된 정보를 이용하여 만들어진 성명, 선언, 요구, 통지, 응답, 제출, 알림 및 요청을 포괄하는 ‘모든 통신(any communication)’을 의미한다.³²⁾ 그럼에도 가장 바람직한 방법의 통신은 ODR플랫폼을 통해 이루어지는 통신방법이며, 이를 위해서 분쟁당사자와 ODR플랫폼 모두 지정된 ‘전자주소(electronic address)’³³⁾가 있어야 한다.³⁴⁾

3) 절차의 개시

ODR에 의한 분쟁해결절차는 청구인 또는 그의 대리인이 관리자에게 청구인의 성명과

27) UNCITRAL ODR운영지침 제26조

28) UNCITRAL ODR운영지침 제27조

29) 이와 달리 EU ODR플랫폼의 경우는 이와는 다른 방식을 취하고 있다. 분쟁해결과 관련된 직접적인 절차의 진행에 관해서 플랫폼에서 선정된 ADR기관이 실제 절차의 진행과 관련된 업무를 수행하기 때문에, 여기서 의미하는 관리자의 개념에는 포함될 수 없다.

30) UNCITRAL ODR운영지침 제31조

31) UNCITRAL ODR운영지침 제32조

32) UNCITRAL ODR운영지침 제29조

33) UNCITRAL ODR운영지침에서 의미하는 ‘전자주소(Electronic address)’는 사용된 기술에 따른 통신네트워크에서, 전자메시지를 수신할 수 있는 원격복사장치 또는 특정 위치를 포함할 수 있는 해당 ‘정보시스템(information system)’의 전자우편함이라고 정의하고 있는 ‘전자적 의사표시의 이용에 관한 유엔협약(United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts)’, UNITED NATIONS New York, 2007, Paragraph 185.에 따른다.

34) UNCITRAL ODR운영지침 제30조

전자주소 그리고 대리인이 있는 경우 그의 성명과 전자주소, 피청구인의 성명과 전자주소 그리고 그의 대리인을 알고 있는 경우 대리인의 성명과 전자주소, 청구의 근거, 분쟁해결을 위해 제안할 수 있는 모든 방안, 청구인이 선호하는 절차언어 그리고 청구인 또는 청구인의 대리인의 서명이나 본인인증을 위한 기타 수단을 통지함으로써 개시한다.³⁵⁾ 이때 청구인이 ODR관리자에게 통신방법으로 통지하고 ODR관리자가 당사자들에게 ODR플랫폼을 이용할 수 있음을 통지한 때에 절차가 개시되는 것으로 본다.³⁶⁾ 그러나 절차의 신속성에 관한 여러 가지 고려에 의한 결과물이긴 하겠지만, 단지 청구인의 신청과 관리자의 통지만으로 절차가 개시된다면 상대방인 피청구인의 의사에 관계없이 절차가 개시되는 불합리한 상황이 발생할 수도 있다. 다만 플랫폼을 이용한 통지가 상대방의 수신으로 간주되는 동 운영지침안 제32조와의 관계에 비추어 본다면 수신한 것으로 간주되어 절차가 개시되는 것으로 하는 동 규정에서의 나름의 근거를 찾을 수 있겠다.³⁷⁾

ODR플랫폼을 통해 통지를 받은 피청구인은 상당한 기간 내에 ODR관리자에게 피청구인의 성명과 전자주소 그리고 대리인이 있는 경우 대리인의 성명과 전자주소, 청구원인에 대한 답변, 분쟁해결을 위해 제안할 수 있는 모든 방안, 피청구인 및 그의 대리인이 있는 경우 본인 및 대리인의 서명 및 본인확인을 위한 기타수단, 반대청구의 근거를 포함한 일체의 주장을 통지하여야 한다.³⁸⁾ 그러나 이러한 요건은 강행규정이 아니며 ODR관리자가 본 지침을 참조해서 적합하게 구성할 수 있다. 통지와 관련한 기타의 사항으로 통지와 답변에 당사자에 의한 모든 문서, 기타 증거 또는 참조될 사항을 포함하도록 하고 있다. 뿐만 아니라 청구인이 여타의 법률상의 구제를 예정하고 있다면 그러한 사항에 대한 정보역시 함께 제공되어야 할 것이다.³⁹⁾

4) 협상

ODR플랫폼을 이용한 절차에 있어서 ‘협상(Negotiation)’은 당사자간에 이루어지는 협상을 예정한다.⁴⁰⁾ 이러한 협상은 플랫폼을 통한 피청구인의 응답이 이루어진 경우에는 당해 응답이 청구인에게 통보되는 때에, 피청구인의 응답이 이루어지지 않은 경우에는 플랫폼

35) UNCITRAL ODR운영지침 제33조

36) UNCITRAL ODR운영지침 제34조

37) 참고적으로 우리나라의 「민사소송 등에서의 전자문서 이용 등에 관한 법률」(이하: 민소전자문서법)[법률 제12586호, 2014.5.20.]에서는 미리 전산정보처리시스템을 이용한 민사소송등의 진행에 동의한 등록사용자로서 대법원규칙으로 정하는 자 이거나 전자문서를 출력한 서면이나 그 밖의 서류를 송달받은 후 등록사용자로서 전산정보처리시스템을 이용한 민사소송등의 진행에 동의한 자인 경우, 법원사무관등이 송달할 전자문서를 전산정보처리시스템에 등재하고 그 사실을 송달받을 자에게 전자적으로 통지하는 방법으로 송달한다. 그리고 이러한 송달받을 자가 등재된 전자문서를 확인한 때에 송달된 것으로 본다. 다만, 그 등재사실을 통지한 날부터 1주 이내에 확인하지 아니하는 때에는 등재사실을 통지한 날부터 1주가 지난날에 송달된 것으로 본다(제11조).

38) UNCITRAL ODR운영지침 제35조

39) UNCITRAL ODR운영지침 제36조

40) UNCITRAL ODR운영지침 제37조

을 통한 청구가 피청구인에게 전달된후 상당한 기간이 경과한 때에 절차가 개시된다.⁴¹⁾ 그리고 이러한 ‘협상’이 상당한 기간에 이르도록 합의의 결과를 도출하지 못하는 경우에는 다음단계의 절차로 넘어갈 수 있다.⁴²⁾

5) 촉진된 합의

‘촉진된 합의(Facilitated settlement)’에서는 선정된 중립인이 당사자들과 합의를 도출하기 위해 노력하는 과정이다.⁴³⁾ 당사자간의 협상이 피청구인의 불참이나 기간내 합의도출 실패 등의 여하한의 이유를 막론하고 실패하는 경우이거나 분쟁당사자중 어느 일방에 의해 분쟁절차를 다음단계로 이동할 것을 요청하는 경우 ‘촉진된 합의’ 단계의 절차가 개시된다.⁴⁴⁾ 절차가 개시되면 ODR관리자는 중립인을 선임하고 당사자들에게 그 선임 및 중립인의 신원에 관한 정보를 상세히 알려주도록 하고 있다.⁴⁵⁾ 절차의 진행에 있어서 중립인은 합의의 도출을 위한 과정으로 당사자들과 통신을 한다.⁴⁶⁾ 이러한 노력에도 불구하고 상당한 기간 내에 합의가 이루어지지 않은 경우 절차는 마지막 단계로 넘어갈 수 있다.⁴⁷⁾

6) 최종절차

UNCITRAL ODR운영지침은 ‘최종절차(final stage of ODR)’ 단계에 대한 법적 성격에 대하여 명시적으로 규정하고 있다. 다만 앞선 절차과정에서도 분쟁이 해소되지 못하게 되는 경우 분쟁을 해소할 수 있는 최종적인 방안에 대하여 제시하고 있을 뿐이다. 즉 중립인에 의한 촉진된 합의에 성공하지 못하게 되는 경우, ODR관리자나 중립인으로 하여금 최종절차 단계의 성질과 형식에 대하여 알려주도록 하고 있다.⁴⁸⁾

7) 중립인의 선임, 권한 및 역할

가) 중립인의 선임

분쟁해결절차에 있어서 중립인이 필요한 경우 ODR플랫폼 관리자는 ‘즉시(promptly)’ ‘중립인(neutral)’을 선임한다. 중립인이 선임되면 ODR관리자는 즉시 당사자들에게 중립인의 성명, 중립인과 관련된 식별정보 및 관련 정보를 제공한다.⁴⁹⁾ 이때 중립인은 분쟁처리와

41) UNCITRAL ODR운영지침 제38조

42) UNCITRAL ODR운영지침 제39조

43) UNCITRAL ODR운영지침 제40조

44) UNCITRAL ODR운영지침 제41조

45) UNCITRAL ODR운영지침 제42조

46) UNCITRAL ODR운영지침 제43조

47) UNCITRAL ODR운영지침 제44조

48) UNCITRAL ODR운영지침 제45조

49) UNCITRAL ODR운영지침 제46조

관련된 분쟁해결기술뿐만 아니라 해당 분쟁관련 전문지식을 가지고 있어야 하지만, 여기서 말하는 ‘전문지식’의 의미가 변호사자격을 의미하는 것은 아니다.⁵⁰⁾ 중립인의 선임과 관련하여 중립인이 해당 절차에 전념에 필요한 시간을 가지고 있는지, 중립인이 공정성과 독립성을 선언하고, 자신의 공정성과 독립성에 관해 의심받을 만한 사실이나 상황에 대해 공개하도록 하며, ODR시스템에 중립인 선임을 반대할 수 있는 방법을 당사자에게 제공하여야 한다. 또한 당사자가 중립인 선임에 반대가 있는 경우 ODR관리자는 중립인의 교체여부에 대하여 결정하여야 하며, 비용의 효율성을 위해 중립인은 언제나 분쟁당 1명 이어야 하며, 당사자가 협상기간에 생성된 정보를 중립인에게 전달되는 것을 반대할 권리를 가져야 하며, ODR절차의 진행 중에 중립인이 사임하거나, 교체되는 경우 ODR관리자는 중립인을 처음 선임했을 때와 동일한 보호 장치에 따라 새로운 중립인을 선임토록 하고 있다.⁵¹⁾

나) 중립인의 권한

중립인은 적용 가능한 ODR규칙들에 따라 자신이 적절하다고 생각하는 방법으로 ODR 절차를 수행할 수 있으며, 절차의 진행에 있어서 불필요하게 시간을 지연이나 범위를 확대하지 않아야 하며, ‘공정(fair)’하고 효율적으로 절차를 진행하여야 하며, 독립적이고 비차별적(impartiality)이며 양 당사자를 동등하게 대해야 하며, 절차의 진행에 있어서 통신을 근거로 절차를 진행하여야 하며, 당사자들이 절차와 관련하여 추가적인 정보를 제공할 수 있도록 하여야 하며, 상당한 기간범위에서 절차기간을 연장할 수 있다.⁵²⁾

8) 절차언어

정보통신이나 기타 번역기와 같은 기술적 도움(Technology tools)으로 인해 ODR 절차에서 이용하는 ‘절차언어(Language)’는 폭넓게 선택할 수 있다. ODR계약이나 ODR규칙에 의해 절차에 이용될 언어를 지정하는 경우에도 절차의 당사자는 이와 다른 의사의 전달을 통해 그와 다른 언어의 선택을 요구할 수 있고, 이 경우 ODR관리자는 당사자들이 선택하기를 원하는 언어옵션을 확인할 수 있다.⁵³⁾

9) 관리

ODR플랫폼과 관리자의 ‘관리(Governance)’와 관련된 가이드라인이 있어야 한다.⁵⁴⁾ 또한 ODR절차에 있어서 독립성(independence), 중립성(neutrality) 그리고 비차별성(impartiality)에 관한 문제는 오프라인의 분쟁해결절차에서 적용되는 적법절차기준과 동일하게 적용한다.⁵⁵⁾

50) UNCITRAL ODR운영지침 제47조

51) UNCITRAL ODR운영지침 제48조

52) UNCITRAL ODR운영지침 제49조

53) UNCITRAL ODR운영지침 제51조

54) UNCITRAL ODR운영지침 제50조

2. 유럽연합의 소비자분쟁에 있어 온라인 분쟁해결에 관한 규정

가. 경과와 배경

인터넷을 통한 국제소비자거래는 점점 더 크게 확장되고 있으며, 이러한 움직임은 유럽연합의 역내시장에서 보다 활발하게 이루어지고 있다. 그러나 이로 인한 분쟁역시 증가하고 있다. 이러한 문제로 EU는 전통적인 사법적 분쟁해결방법⁵⁶⁾과 그밖에 대체적 분쟁해결기관을 통해 사업자와 소비자간의 분쟁을 해결해왔다. 그러나 법과 제도가 다른 수개의 국가들이 이루고 있는 유럽연합은 국가간에 발생하는 소비자분쟁이 미해결로 남는 경우가 많았다.⁵⁷⁾ 이러한 국제적소비자분쟁해결에 대한 사회적 관심의 증가에 힘입어 2011년 11월 EU의회 및 이사회는 ‘소비자분쟁을 위한 온라인 분쟁해결규정안’(이하 EU소비자분쟁 ODR규정(안))⁵⁸⁾과 ‘소비자분쟁의 대체적 분쟁해결에 관한 지침’(이하 EU소비자분쟁 ADR지침(안))⁵⁹⁾을 함께 제안하였다. 그리고 ‘소비자분쟁을 위한 온라인 분쟁해결규정’(이하 EU소비자분쟁 ODR규정)⁶⁰⁾과 ‘소비자분쟁의 대체적 분쟁해결에 관한 지침’(이하 EU소비자분쟁 ADR지침)⁶¹⁾이 2013년 5월 채택되었다.⁶²⁾ 그리고 지난 2016년 1월 EU ODR플랫폼의 운영을 개시하였다.⁶³⁾ 유럽연합의 ADR지침의 주요 내용과 ODR플랫폼에 대한 주요 내용을 이하에서 살펴보도록 한다.

나. EU소비자분쟁 ADR지침의 특징과 주요내용⁶⁴⁾

EU소비자분쟁 ADR지침의 제정과 시행으로 유럽연합은 역내시장에서 발생하는 소비자

55) UNCITRAL ODR운영지침 제51조

56) 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 Verfahren für geringfügige Forderungen)

57) 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.

58) Vorschlag für eine VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Verordnung über Online-Streitbeilegung)

59) 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)

60) 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)

61) 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)

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

63) 2016년 1월 9일부터 ADR 기관의 이용이 시작되었으며, 소비자와 사업자는 2016년 2월 15일부터 이용이 시작되었다.

분쟁의 해결을 위한 ADR에 관한 근거가 확립되었다. 여기서 말하는 분쟁해결 절차는 분쟁과 관련된 일체의 절차를 의미하며, 이러한 분쟁해결을 위한 제도적 기반을 토대로 향후 발생하는 역내시장에서의 소비자분쟁을 효율적으로 처리할 수 있는 근거가 될 수 있을 것이다. 특히 집행위원회의 본 지침에 구속력을 부여함으로써 ADR에 공정한 경쟁의 장을 조성하고 ADR절차에 대한 소비자와 사업자의 신뢰를 강화하는데 기여하게 되었다는 평가를 받고 있다. 특히 EU ODR절차는 플랫폼을 통해 분쟁당사자들에게 신청을 접수하고 분쟁을 해당 ADR기관에 배분하는 방식의 절차를 진행하게 되므로, 특히 ADR지침에서의 규정과 절차의 운영 등에 관한 사항은 중요한 의미를 가지게 될 수 있다. 이하에서는 EU 소비자분쟁ADR지침에서의 주요내용을 살펴보고 이를 통한 분쟁해결절차의 운영과 관련된 시사점을 찾아본다.

1) 총설

본 지침은 총 5장 26개의 조문으로 구성되고 있다. 제1장 ‘총칙(ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN)’은 목적, 범위 그리고 유럽연합의 다른 법 규정과의 관계를 규정하고 있다. 본 지침은 사업자가 직접 운영하는 불만시스템, 사업자와 소비자의 직접 협상 그리고 기존법체계절차에 의한 분쟁해결을 제외한 회원국의 사업자와 소비자간의 거래에서 발생하는 계약분쟁(이하 ‘역내소비자분쟁’)의 대체적 분쟁해결절차에 적용된다. 그리고 분쟁해결기관은 독립적(unabhängige), 비차별적(unparteiische), 투명하게(transparente), 효율적(effektive), 신속하게(schnelle) 그리고 공정하게(faire) 절차를 진행해야 한다.⁶⁵⁾ 그리고 이 규정에서 사용되는 소비자, 사업자 및 사업자의 설립, 국제적 소비자분쟁, 대체적 분쟁해결 기관 및 그 설립에 관한 사항을 정의하고 있다. 특히 ‘국내적 분쟁(inländische Streitigkeit)’과 국제적소비자분쟁(grenzübergreifende Streitigkeit)’을 구분한다. 국내적 분쟁은 물품이나 서비스가 구매 계약체결 당시 회원국인 동일국에 거주하는 사업자와 소비자간의 물품이나 서비스의 계약상의 분쟁을 의미한다. 그리고 국제적소비자분쟁은 물품의 매매 또는 서비스 제공 계약의 체결당시 소비자가 회원국인 다른 나라에 거주하는 사업자와의 사이에서 발생하는 분쟁을 의미한다. ADR기관(AS-Stelle)은 명칭에 관계없이 이 지침 제20조 제2항에 따라 설립된 상설기관으로 ADR절차에 따라 분쟁을 해결하는 기관을 말한다.⁶⁶⁾

2) 대체적 분쟁해결기관과 그에 대한 요청 및 접근

제2장 ‘대체적 분쟁해결 기관과 기관에 대한 요청과 접근(ZUGANG ZU UND

64) 이하는 유럽연합의 ADR지침 EU의 ADR지침에 관한 Amtsblatt der Europäischen Union (L 165) 56. Jahrgang 18. Juni 2013의 내용을 참고하여 정리한 것이다.

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

66) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 4. 정의(Begriffsbestimmungen)

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, 국내적소비자분쟁과 국제적소비자분쟁에 분쟁에 관한 사항을 포함한다.⁶⁷⁾ 또한 회원국가(Mitgliedstaaten)는 분쟁절차담당자(AS betrauten natürlichen Personen)의 전문성(Fachwissen), 독립성(Unabhängigkeit) 그리고 비차별성(Unparteilichkeit)을 갖추도록 하여야 한다. 그렇기 때문에 분쟁절차담당자는 해당분야에 대한 ADR절차진행에 필요한 지식과 능력 및 법률지식과 같은 분쟁관련 전문지식을 보유하고, 분쟁당사자의 어느 일방과도 이해가 충돌되지 않는다는 선언을 하여야 한다. 자신의 업무독립성을 보장된 기간 동안 임명되며, ‘정당한 사유 없이(ohne triftigen Grund)’ 이를 포기할 수 없다.⁶⁸⁾

또한 회원국가는 이러한 ADR절차의 처리 및 진행을 담당하는 기관에 관하여 분쟁절차담당자의 임명방식 및 재임기간, 국제소비자거래분쟁을 위한 ADR기관의 네트워크 가입여부, 기관이 처리할 수 있는 분쟁의 유형, ADR분쟁에 사용되는 절차언어, ADR기관이 분쟁해결을 위해 인용할 수 있는 규칙의 형식, ADR절차를 개시하기 전에 지켜야할 요건, 당사자가 부담해야할 비용 및 ADR절차의 소요기간, ADR절차의 법적 효력에 대한 정보를 웹사이트와 서면으로 공개하여야 한다.⁶⁹⁾ 또한 회원국은 ADR절차가 실효성을 가질 수 있도록 하기 위해, 지역적 제한 없이 손쉽게 이용할 수 있고, 변호사의 도움이 없이(keinen Rechtsanwalt)도 쉽게 이용할 수 있어야 하며, 절차에 지불되는 비용은 저렴하여야 하고, 분쟁은 90일 이내에 신속하게 해결되도록 하여야 한다.⁷⁰⁾

3) 정보 및 협력

회원국은 자국에 개설한 사업자에게 사업자 자신과 소비자간에 발생하는 분쟁을 처리할 수 있는 ADR기관을 소비자에게 통지하도록 하여한다. 이때 해당정보는 ADR기관의 웹사이트를 포함하여야 하며, 사업자가 소비자분쟁해결을 위해 당해 기관과 이용약정을 체결하였는지에 대하여 명기하여야 한다.⁷¹⁾ 또한 소비자가 국제소비자거래 물품매매 및 서비스공급계약에서 발생하는 분쟁과 관련하여 회원국내의 ADR기관을 이용하는 소비자가 지원받을 수 있도록 하여야 한다. 회원국은 유럽소비자기구 네트워크나 소비자단체, 기타 기구에 이러한 업무 책임을 부여할 수 있다.⁷²⁾ 회원국은 ADR절차에서 분쟁당사자의 권리주장 및 공격과 방어에 관해 전문적인 심리를 보장하여야 하며, 그 결과와 근거를 당사자

67) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 5. 대체적분쟁해결기관과 절차에 대한 접근(Zugang zur AS-Stellen und AS-Verfahren)

68) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 6. 전문성, 독립성 그리고 비편파성(Fachwissen, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit)

69) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 7. 투명성(Transparenz)

70) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 9. 공정성(Fairness)

71) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 13. 사업자에 의한 소비자정보(Information der Verbraucher durch Unternehmer)

72) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 14. 소비자 지원(Assistance for consumers)

에게 알려야 한다. 회원국은 ADR기관과 소비자보호에 관한 법률의 집행을 위탁한 국가의 기관과의 협력을 보장하여야 한다.⁷³⁾

4) 위원회와 관할관청의 역할

회원국은 자국에 설립되는 ADR기관의 감독을 담당하는 관할관청(zuständigen Behörden)을 지정하고 이를 집행위원회에 보고하여야 한다. 그리고 위원회는 관할관청의 목록을 확정하고 이를 유럽연합공식관보(Amtsblatt der Europäischen Union)에 발표하여야 한다.⁷⁴⁾

또한 각국의 ADR기관은 기관의 명칭, 연락처 및 웹사이트의 주소, 분쟁절차담당자, 직원을 비롯한 기관의 구조 및 기금에 관한 정보, 절차규칙, 해당 수입료, ADR절차의 개략적인 소요기간, ADR 신청 및 절차진행에 이용되는 언어, 자격 및 기타요소에 관한 증명, ADR지침을 기준으로 해당 기관이 ADR기관의 자격이 있으며 본 지침을 준수하는지에 관한 사항을 보고하여야 한다. 그리고 이를 변경하는 경우에도 이를 통지하여야 한다.⁷⁵⁾

그리고 관할관청은 해당 ADR기관이 본 지침에 따른 ADR기관의 자격이 있으며, 제2장에서 요건을 준수하는지에 관하여 평가하고 이를 토대로 ADR기관명단을 확정하고, 이를 집행위원회에 통지하여야 하며, 변경되는 때에도 이러한 사항을 즉시 반영하여 집행위원회에 통지하여야 한다.⁷⁶⁾

5) 법규의 정비

회원국들은 적어도 2015년 7월9일까지 이 지침을 준수하기 위한 법률규정이나 행정규정을 마련하여야 한다. 그리고 이러한 법률규정을 위원회에 보고하여야 한다. 그리고 당해 지침이 적용되는 분야에서의 중요한 국내법규를 내용을 위원회에 보고하여야 한다.⁷⁷⁾

3. EU ODR플랫폼의 구축과 운영

유럽연합은 회원국 간의 소비자 분쟁 해결을 위한 ODR플랫폼을 구축하여 운영하고 있다. EU ODR지침⁷⁸⁾에 근거하여 유럽 ODR플랫폼을 제공함으로써 사업자와 소비자간에

73) 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)

74) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 18 관할관청의 지정(Benennung der zuständigen Behörden)

75) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 19 분쟁해결기관이 관할기관에 전달해야 할 정보(Informationen, die den zuständigen Behörden von den Streitbelegungsstellen mitzuteilen sind)

76) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 19 관할관청과 위원회의 역할(Rolle der zuständigen Behörden und der Kommission)

77) RICHTLINIE 2013/11/EU Art. 25 이행(Umsetzung)

78) 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. 특히 온라인분쟁해결 플랫폼의 설립과 운영에 관해 구체적으로 규정

발생하는 분쟁을 비사법적(außergerichtlich)인 ODR절차에 의해 독립적(unabhängig)이고, 비차별적(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.⁷⁹⁾ 운영방식으로는 운영주체인 집행위원회는 플랫폼을 제공하고 있으며, 실제로 분쟁해결을 주도하는 것은 선정된 ADR기관이 이를 담당하도록 하고 있다. 회원국은 ‘EU소비자분쟁 ADR지침’에 따라 국내법률을 정비하고 이를 기준으로 ADR기관을 인증한다.⁸⁰⁾ EU소비자분쟁 ODR 규정은 유럽연합내의 사업자와 소비자 사이에 온라인매매 또는 온라인서비스계약에서 발생하는 계약상의 분쟁의 기존법체계질서이외의 해결방법이 적용된다.⁸¹⁾ ODR플랫폼을 통한 분쟁대상은 EU내에 거주하는 소비자와 사업자간의 온라인 물품 또는 용역의 구매계약과 관련된 분쟁을 대상으로 한다. 따라서 EU역내 사업자간 분쟁 또는 소비자간 분쟁, EU역내 소비자와 EU역외의 사업자간의 분쟁 및 오프라인을 통한 물품 및 서비스 구매계약은 그 대상이 되지 않는다.⁸²⁾ 또한 기존의 ‘EU 민사 및 상사조정법 규정’에 관한 지침(RICHTLINIE 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.⁸³⁾

가. 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 법원외에서 해결할 수 있는 소비자와 사업자를 위한 단일한 창구로서의 역할을 하도록 한다. 그것은 유럽연합의 기관의 모든 공식언어로 무료로 제공되는 전자적으로 접근할 수 있는 대화형 웹사이트이다.⁸⁴⁾ 본 플랫폼의 유용성과 문제점 등에 관한 사항을 2015년 1월 9일까지 시험하고, 그 문제점과 보완점에 관해 적절한 조치를 취하도록 하고 있다.⁸⁵⁾ 각 회원국은 본 규정에 따라 ‘ODR 접속

하고 있다.

79) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 1 목적(Gegenstand)

80) 2016년2월을 기준으로 ODR플랫폼과 연계된 17개 EU회원국의 ADR기관은 총 117개 기관이다.
(http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_en.htm)

81) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 2 적용범위(Geltungsbereich)

82) <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

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

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

기관(Kontaktstellen für die OS)'을 설립하고, 그 담당자의 성명 및 연락처에 관한 사항을 위원회에 전달하여야 한다. ODR 플랫폼의 이용에 관해 발생하는 분쟁해결에 있어 불만사항을 온라인 분쟁해결 접속기관에 의해 지원한다.⁸⁶⁾

나. ODR 플랫폼을 통한 분쟁해결 절차⁸⁷⁾

1) 분쟁절차 신청 및 기관의 선정

분쟁당사자인 소비자 또는 사업자는 ODR 플랫폼에 분쟁해결을 '신청(Beschwerde)'⁸⁸⁾에 필요한 양식을 모두 기재하게 되면 플랫폼에 신청서가 접수된다. 신청서를 제출하게 되면 특별한 문제가 없는 한 ODR 플랫폼은 그 당사자가 선택한 유럽연합의 기관 공식 언어 중 하나로 신청 상대방인 피신청인에게 신청서를 자동으로 발송하게 된다. 이때 이름, 연락처, ADR 기관의 웹사이트주소, 절차비용유무, 절차언어, 평균소요기간, 절차결과의 구속력 또는 비구속력 등에 관한 사항이 포함되어야 한다.⁸⁹⁾ 플랫폼은 신청사항을 자동적으로 지체 없이 ADR 기관에 전달하여야 하며, 또한 분쟁당사자가 신청서를 받은 피신청인은 10 역일(曆日) 이내에 분쟁처리에 대한 동의 또는 거부에 대하여 답변을 하여야 하며 답변이 없는 경우 신청인은 회원국의 'ODR 접속기관'을 통해 도움을 구할 수 있다. 이때 피신청인이 절차의 진행을 거부하는 경우에는 더 이상 절차는 진행될 수 없으며 종료한다.

반대로 신청인이 신청서를 제출한 뒤라도 ADR 기관에 전달되기 전에 플랫폼 내에서 취하할 수 있다. 신청인과 피신청인이 ODR 플랫폼을 통한 분쟁해결절차를 진행하기로 한 경우, 당사자는 분쟁해결을 담당할 기관을 합의로 선정하고 당해 기관을 통해 절차를 진행할 수 있다. 이때 ADR 기관의 선정은 피신청인이 ADR 기관 후보를 제안하고 신청인이 그중 하나를 선택하는 방식으로 선정하게 된다.⁹⁰⁾ ADR 기관에 신청서를 제출 후 30 역일 이내에 분쟁사항에 대하여 합의에 실패하거나 ADR 기관이 신청 사안에 대한 처리를 거부하는 경우, 당해사안은 더 이상 처리될 수 없다. 신청당사자는 다른 구제의 일반적 정보제공을 위한 'ODR 조력자(OS-Berater)'를 접촉할 수 있다는 것에 관한 정보를 제공받아야 한다.⁹¹⁾

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

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

87) <https://ec.europa.eu/consumers/odr/userguide/?page=landing>

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

89) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 9 신청의 처리 및 전달(Bearbeitung und Übermittlung einer Beschwerde)

90) 이수경, "유럽연합(EU)의 온라인 분쟁해결(ODR) 플랫폼 현황과 시사점", 『소비자정책동향』 제67호, 한국소비자원, 2016, 7-8면.

91) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 9 신청의 처리 및 전달(Bearbeitung und Übermittlung einer Beschwerde)

2) 분쟁해결절차의 개시, 진행 및 종료

당사자들이 ADR기관을 확정하게 되면 ODR플랫폼은 신청서를 해당 ADR기관으로 발송하게 되며, 이로써 지정된 ADR기관은 분쟁해결 절차를 개시하게 된다. 분쟁해결절차의 진행방법은 각각의 ADR기관 마다 약간의 차이가 있으나, 절차의 투명성, 독립성, 공정성, 효율성 등을 고려하여 'EU소비자분쟁 ADR지침'에 따라 분쟁해결절차를 정할 수 있다. 절차의 진행에 대해서는 특별히 정해진 방식이 있는 것은 아니지만, 통상적으로 조정(Mediation)으로 진행하게 된다. 다만 조정인의 수, 결정절차, 당사자들이 부담하는 수수료 등 분쟁해결에 관한 구체적인 내용은 ADR기관이 정하는 바에 따른다. 분쟁해결절차의 진행을 위해 당사자들에게 연락을 하거나 회의를 진행할 수 있으며, 이때 반드시 플랫폼을 통해 절차를 진행해야 하는 것은 아니다.

절차의 진행에 사용되는 언어는 유럽연합의 공식언어 23개를 모두 이용할 수 있으며, 당사자와 ADR기관은 이러한 공식언어중 각자 선택한 언어를 이용할 수 있다.⁹²⁾ 이때 당사자 및 기관이 선택한 언어가 일치하지 않는 경우, ODR플랫폼이 제공하는 자동 번역 서비스와 전문 번역가에 의한 번역서비스의 이용이 가능하다. 문자정보 및 문서는 ODR플랫폼이 제공하는 번역프로그램의 이용을 통해 번역할 수 있으며, 분쟁해결결과에 대해서는 1회, 1개의 언어에 한하여 전문번역가에 의한 번역서비스를 제공받을 수 있다.⁹³⁾

분쟁에 대한 결론이 도출되면 ADR기관은 이를 ODR플랫폼에 입력하고 플랫폼은 이를 당사자들에게 고지함으로써 분쟁절차는 종료하게 된다. 분쟁이 접수된 날로부터 90일 이내에 당해 ADR기관은 분쟁절차를 종료하여야 한다. 다만 사안의 복잡성 등으로 인해 90일 이상의 기간이 필요한 경우 이러한 사정을 당사자들에게 알려야 한다.

3) 분쟁해결의 효력

ADR기관의 분쟁결과가 종료되는 경우라 하더라도, ODR플랫폼을 통한 분쟁해결의 효력이 일률적으로 적용되는 것은 아니다. ADR기관에서 정하는 바에 따라 달라질 수 있다. 일반적으로 비구속적(non binding) 결정인 경우가 많으나, 사업자에게만 구속력이 있는 편면적 결정인 경우나 당사자의사에 따라 일방 또는 쌍방에 대해서 구속력이 발생할 수도 있다. 또한 결과의 집행력에 관한 문제를 구체적으로 규정하고 있지는 않다.

다. 정보보호

ODR기관은 분쟁의 처리 또는 플랫폼의 운영·유지에 필요한 범위내에서 개인의 정보를 처리할 수 있다. 그리고 분쟁해결결과는 종료 후 6개월간 플랫폼에서 확인할 수 있

92) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 입법절차지침(ordentliche Gesetzgebungsverfahren) Nr. 18

93) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 입법절차지침(ordentliche Gesetzgebungsverfahren) Nr. 19

며, 6개월이 경과하게 되면 관련정보를 삭제하여야 한다.⁹⁴⁾ ODR접속기관은 해당회원국가의 법령에 따라 기밀유지와 보안의무를 준수하여야 한다. 위원회는 ‘기관 및 단체의 개인 정보 처리 및 정보의 자유로운 이동에 관한 개인정보보호에 관한 유럽의회 위원회의 규정(이하 EU일반정보보호법)’⁹⁵⁾ 제22조에 따라 적절하게 정보접근을 통제, 보안 계획 및 보안 사고관리를 포함하여 이 규정에 따라 처리되는 정보의 보안을 보장하기 위해 적절한 기술적, 제도적 조치를 취해야 한다.⁹⁶⁾

라. 사업자에 대한 이용강제

유럽연합의 역내 온라인시장(Online-Marktplätze)을 설립하고 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 링크(Link)를 제공하여야 한다. 뿐만 아니라 이러한 정보는 온라인을 통해 물품을 판매 또는 서비스공급에 체결되는 ‘약관(allgemeinen Geschäftsbedingungen)’에도 표시되어 제공되어야 한다.⁹⁷⁾ 회원국의 해당관할기관은 ADR기관의 의무준수 여부를 평가하여야 한다.⁹⁸⁾

마. 검토

이상에서 ‘UNCITRAL ODR운영지침’과 ‘EU소비자분쟁 ODR규정’을 살펴보았다. 특히 유럽연합은 역내시장을 단일경제권으로 구성하기 위한 수년간의 노력의 하나로, 역내시장에서 발생하는 국제소비자분쟁의 해소를 위한 통일적인 규범을 제정했다. 특히 본장에서 소개하고 있는 ‘EU소비자분쟁 ODR규정’을 큰 성과로 들 수 있다. ‘EU소비자분쟁 ODR규정’은 ODR플랫폼의 역할에 대해 명확히 규정하고 있다. ODR플랫폼을 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 알

94) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 12 개인정보의 처리(Verarbeitung personenbezogener Daten)

95) VERORDNUNG (EG) Nr. 45/2001 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTES UND DES RATES vom 18. Dezember 2000 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe und Einrichtungen der Gemeinschaft und zum freien Datenverkehr(이하 Verordnung (EG) Nr. 45/2001)

제22조는 개인정보의 처리에 있어서 취해져야 할 보안에 관한 내용을 규정하고 있다. 기술수준과 비용을 고려하여 적합한 보안수준을 유지하도록 하고 있으며, 불법적이고 권한 없는 자의 접근으로 인해 발생하는 문제를 방지하도록 하고 있다.

96) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 13 정보기밀과 보안(Vertraulichkeit und Sicherheit der Daten)

97) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 14 소비자의 정보(Information der Verbraucher)

98) Verordnung (EU) Nr. 524/2013 Art. 15 해당기관의 역할(Rolle der zuständigen Behörden)

리도록 하고 있다는 점은 수개의 국가로 구성된 유럽연합의 특성상 발생할 수 있는 소비자 분쟁 문제에 대한 해결책 이라고 할 수 있다. 그러나 이러한 구조는 과거의 ADR조직을 상위에서 플랫폼으로 연결시켜주는 기능을 할 뿐, 실제로 플랫폼 내에서 조직적으로 이루어지고 있지는 않기 때문에 미완의 ODR체계로 평가할 수 있을 것이다. 그럼에도 이해관계가 엇갈리는 다수의 국가를 하나의 네트워크로 포섭하고 그러한 구조를 기반으로 분쟁해결 시스템을 시작하였다는 것은 국제사회에 대해서도 시사하는 바가 많다고 할 수 있다. 즉 국제소비자분쟁에서 문제가 되는 것은 어떠한 절차에 따를 것이며 분쟁해결의 근거기준을 어디에 둘 것인가 하는 문제인데,⁹⁹⁾ 이러한 절차적인 문제를 EU ADR지침에 기반을 둔 ODR플랫폼의 구축을 통해 해결하였으며, 관련 분쟁에 적용하여야할 실체법상의 문제에 관해서도 유럽연합은 병행하여 준비 작업을 해왔다.¹⁰⁰⁾ 한편 UNCITRAL ODR 운영지침의 성립에서 논의되었던 중요쟁점중의 하나가 중재방식의 분쟁해결을 포함시킬 것인가의 문제였다. 실제로 ODR운영방식에 중재방식을 포함하게 되는 경우 소비자의 재판받을 권리의 제약을 둘러싼 문제와¹⁰¹⁾ 제3자에 의한 문제해결의 근거로서의 준거법에 관한 문제가 또 다른 이슈가 될 여지가 있다.¹⁰²⁾ 그러나 모델규정이 가지고 있는 특성에 비추어 공통적인 공감대를 형성하고 이해를 조율하여, UNCITRAL ODR운영지침을 최종 채택한 것은 큰 의미를 가지게 된다고 할 수 있다.

IV. 결 어

인터넷은 물리적 격지자를 관념적인 대화자로 변화시키게 하는 요술 같은 일이 벌어지는 공간이기도 하다. 이러한 현실은 오늘날 우리의 일상 속에서 벌어지는 신기한 현실이기도 하다. 이를 통해 현실 속에서 과거 상상할 수 없었던 개인간의 국경을 넘어선 거래가 이루어지고 있다. 그러나 꿈같은 현실이 예상치 못한 분쟁이 발생하는 경우, 생각보다 적지 않은 고통과 손해를 발생시키게 된다. 격지라고 하는 물리적 거리는 현실로 다가오게 되고 이러한 현실로 발생한 손해를 적절히 처리할 수 있는 방법은 요원해지게 되기 때문이다. 특히 법역을 달리하는 국제적 소비자 분쟁의 경우 특히 그렇다. 나아가 소비자

99) 석광현, 해외직접구매에서 발생하는 분쟁과 소비자의 보호: 국제사법, 중재법과 약관규제법을 중심으로, 서울대학교 법학 57권3호, 서울대학교 법학연구소, 2016, 97-99면 참조.

100) 이러한 문제에 대하여 유럽연합은 이미 오래 전부터 역내시장의 물품 및 디지털 콘텐츠거래에 있어서 적용할 수 있는 통일법안에 관한 작업을 수행해 오고 있다는 점은 눈여겨 볼 필요가 있다. 유럽연합의 사법적 통합과 물품 매매 및 디지털 콘텐츠 거래에 있어서의 적용법규에 관한 문제에 관한 상세한 내용은 박영복 외, 「EU 사법. 3」, 한국외국어대학교 지식출판원, 2017. 참조.

101) 석광현, “해외직접구매에서 발생하는 분쟁과 소비자의 보호: 국제사법, 중재법과 약관규제법을 중심으로”, 「서울대학교 법學」 제57권 제3호, 서울대학교, 2016, 108-113면.

102) 석광현, 전계논문, 104-105면.

분쟁이라고 하는 특수성으로 인해 분쟁해결에 많은 비용을 소요할 수도 없는 현실은 더욱 이를 고착시키게 된다. 이러한 문제의 해결방법으로 ODR을 본 논문에서 소개 하였으며, 유럽연합에서의 ODR플랫폼 시스템운영현황과 UNCITRAL ODR운영지침에 관해 살펴보았다. 실제로 이와 같은 국제적 소비자거래에서의 분쟁을 해결할 수 있는 가장 최적의 방법은 ODR이라고 할 수 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 선결해야 할 적지 않은 문제들이 남아있다. 기본적으로 ODR시스템의 구축과 이를 운영할 수 있는 제도적, 기술적인 측면에서의 뒷받침이 이루어 져야 할 것이다. 법역과 이해관계를 달리하는 국가들 간에 통일적인 시스템을 구축하는 것이 쉽지 않다는 것을 이미 우리는 알고 있다.

UNCITRAL ODR운영지침은 협약이나 조약이 아닌 지침이므로 각국이 지켜야 할 의무가 있는 것은 아니다. 하지만, UNCITRAL ODR운영지침은 회원각국이 ODR시스템을 구축하고 법규범을 제정 또는 개정함에 있어서 참조모델이 될 것이며, 종국적으로 세계적 기준이 될 수 있을 것이다. 회원국들은 유사한 형태의 ODR운영체제와 규범을 공유하게 되며, 국제적인 분쟁에 있어서도 이러한 ODR운영체제를 통한 분쟁해결이 가능하게 될 것이다. 이와 달리 유럽연합에서의 모델은 유럽연합이라고 하는 각국의 이해관계를 조율하는 위원회에서 운영하는 ODR플랫폼의 운영방식으로 운영에 있어서 플랫폼은 분쟁당사자를 ADR지역으로 연결해주고 분쟁의 해결은 ADR기관을 통해 이루어지는 방식을 취하고 있다. 유럽연합에서의 ODR체계가, 애초 생각했던 완벽한 형태의 ODR체계가 아니라고는 할 수 있지만, 회원 각국이 가지고 있는 각국의 법적인 차이와 자체적인 분쟁해결시스템을 적절한 조화를 통해 기존의 체계를 활용하여 유럽연합의 공통의 시스템이라고 하는 상위의 운영시스템을 통해 조화를 이루고 있다는 점은 부인할 수 없을 것이다. 그리고 이러한 시스템의 운영이 자리 잡아 가면서 추가적인 제도적, 기술적 보완이 이루어 질 가능성도 찾아볼 수 있기 때문이다.

이러한 시점에서 우리나라역시 국내 및 국제의 ODR시스템의 활성화 및 효율적인 운영을 위한 일련의 준비가 이루어 져야 할 것이다. 첫째로 안정적인 ODR시스템 체계의 구축이 필요하다. ODR은 기본적으로 인터넷환경에서의 플랫폼을 기반으로 하는 분쟁해결 방식이므로, 이러한 시스템의 구축과 이를 운영할 수 있는 인적자원을 확보하는 것이 중요한 요소라고 할 수 있다. 시스템의 구축에 있어서 ODR시스템의 유형은 가급적이면, 완전한 해결에 보다 밀접하게 접근할 수 있는 알고리즘형이 보다 효율적으로 분쟁을 해결할 수 있을 것으로 생각된다. 이러한 알고리즘 형의 모델을 수행하기 위해서는 관련 분쟁을 분석하고 대안을 제시할 수 있는 전문가 집단과의 연계를 통한 시스템의 운용이 필요하다. 다

만 이러한 연계방식에 있어서 현재 운영중인 각급 전문기관에서의 ADR 시스템을 활용할 것인지 그렇지 않으면 새로운 시스템을 구축할 것인지는 생각해 볼 문제이다. 뿐만 아니라 ODR 관련 전문가의 양성을 통해, 단순히 분쟁해결 자판기로서의 시스템의 운영이 아니라, 다양한 분쟁의 특성에 따른 분석과 이를 통한 해결이 이루어짐으로써 ODR 시스템의 신뢰를 담보할 수 있도록 하여야 한다. 두 번째로 ODR 관련 법제 및 규범체계를 정비하여야 한다. ODR 제도의 활성화를 위해서는 관련 규범의 체계적인 정비가 필수적이다. 이와 관련하여 UNCITRAL ODR운영지침을 적극적으로 반영하여 국내법규를 정비할 필요가 있다. 앞서 언급한 바와 같이 UNCITRAL ODR운영지침의 채택은 대다수의 국가의 준수 의지를 보여주는 것일 뿐 아니라 향후 국제모델규범으로의 가능성과 대다수의 국가에서도 이를 바탕으로 관련 법규를 제정 및 개정하게 될 가능성이 매우 높다고 할 수 있기 때문이다.¹⁰³⁾ 이러한 법제 환경의 구축은 향후 ODR시스템을 통한 국제소비자분쟁의 중요한 기반요소이다. 그리고 세 번째로 ODR 시스템을 통한 분쟁해결을 활성화하기 위한 ODR 지원체계를 구축하고 ODR 시스템의 운영을 효율적이고 체계적으로 지원해야 할 것이다. 특히 국제소비자거래에서의 분쟁은 기존의 법체계를 통한 분쟁해결에 한계를 가질 수밖에 없기 때문에, 잠재하고 있는 분쟁해결에 관한 수요는 적지 않다고 볼 수 있으며, 이러한 ODR을 통한 분쟁해결을 활성화하기 위해서는 안정적인 ODR 지원체계의 구축 역시 성공 필수적 요소라고 할 수 있다. 이러한 지원체계의 뒷받침은 ODR시스템의 신뢰성을 제고하고 ODR 시스템을 분쟁해결위한 안정적인 제도로 정착시킬 수 있을 것이다.

103) 김상찬, “우리나라 온라인 ADR제도의 활성화방안에 관한 연구”, 『법조』 제66권 제6호, 법조협회, 2017, 85면 참조.

참고문헌

- 강성모 외, “온라인분쟁해결(ODR)을 통한 분쟁해결상의 문제점과 활성화 방안에 대한 연구”, 「전자무역연구」 제6권 제2호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2008.
- 김도년, “국경을 넘은 소비자거래에 관한 국제적 규율 정비현황과 과제”, 「글로벌 소비자 법제 동향」 제1권 2호, 2014.
- 김상찬, “우리나라 온라인 ADR제도의 활성화방안에 관한 연구”, 「법조」 제66권 제6호, 법조협회, 2017.
- 김상찬/이충은, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도에 관한 연구”, 「중재연구」 제20권 제1호, 한국중재학회, 2010.
- 김선광, “ODR 관련 규정체제에 관한 논의”, 「통상정보연구」 제9권 제1호, 한국통상정보학회, 2007.
- 김선광/김종락/홍성규, “국제상거래 분쟁해결을 위한 온라인 ADR 모델 구축방안”, 한국중재학회, 「중재연구」 제15권 제2호, 2005.
- 김선광, “소비자 구제수단으로서의 ODR의 잠재력에 관한 소고”, 「전자무역연구」 제8권 제2호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2010.
- 문희철/장평/김성룡, “전자상거래 분쟁해결을 위한 한국과 중국의 ODR제도 비교 및 온라인 중재 사례 연구”, 「중재연구」 제24권 제4호, 한국중재학회, 2014.
- 박영복/김영두/김화진/박신욱/박현정/박희호/성준호/신동현/위계찬/장병일, 「EU 사법. 3」, 한국의국어대학교 지식출판원, 2017.
- 박정희/최석범, “무역기반 온라인분쟁해결(ODR) 활성화방안에 관한 연구”, 「전자무역연구」 제9권 제2호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2011.
- 박종삼, “국경간 전자상거래에서 소비자 분쟁해결을 위한 EU의 해석론”, 「전자무역연구」 제15권 제4호, 중앙대학교 한국전자무역연구소, 2017.
- 박종삼, “온라인 ADR을 통한 전자상거래 분쟁해결제도”, 「전문경영인연구」 제7집 제2호, 한국전문경영인학회, 2004.
- 박지문, “초국경 전자무역거래의 온라인 분쟁해결에 관한 연구”, 성균관대학교박사학위논문, 2017.
- 석광현, “해외직접구매에서 발생하는 분쟁과 소비자의 보호: 국제사법, 중재법과 약관규제법을 중심으로”, 「서울대학교 법학」 제57권 제3호, 서울대학교 법학연구소, 2016.
- 성준호, “국경넘은 소비자 분쟁에 있어서 ODR”, 「중재연구」 제25권 제1호, 한국중재학회, 2015.
- 손 현, “EU의 소비자 ADR 및 ODR에 관한 새로운 규정 논의와 국내에의 시사점”, 「중재연구」 제23권 제1호, 한국중재학회, 2013.

- 손 현 외, “온라인 분쟁해결에 관한 국제 규범 모델 연구(I ~ VII)”, 한국법제연구원, 2011.
- 송양호, “IT거래와 소비자피해 구제제도의 개선방안 - 분쟁조정제도를 중심으로 -”, 「법학연구」 제29권 제1호, 법학연구소, 2018.
- 유병욱, “국제상사분쟁해결을 위한 온라인 중재에 관한 연구”, 성균관대학교 대학원 박사학위논문, 2004.
- 윤민섭, 「UNCITRAL ODR 기술지침의 해석과 적용방안 연구」, 정책연구 16-18, 한국소비자원, 2016.
- 윤우일, “전자상거래분쟁해결을 위한 ODR 활성화를 위한 연구”, 「중앙법학」 제12집 제4호, 中央法學會, 2010,
- 이병준, “국제전자상거래로 인한 분쟁과 ODR을 통한 분쟁해결”, 「중재연구」 제22권 제2호, 한국중재학회, 2012.
- 이현정/서민교, “해외직구 분쟁해결에 관한 연구 - ODR을 중심으로”, 「인터넷전자상거래연구」 제16권 제3호, 2016.
- 조현수/김기홍/변승혁, “글로벌 온라인쇼핑몰(B2C) 활용을 통한 해외직접구매 현황 및 활성화 방안 연구”, 「e-비즈니스연구」 제15권 제4호, 국제e-비즈니스학회, 2014.
- 주강원, “디지털 시대의 사법정의와 공적 ODR의 역할”, 「홍익법학」 제18권 제4호, 2017.
- 주강원, “소비자 분쟁의 해결을 위한 유럽의 ODR 법제의 발전과 현황”, 「江原法學」 제50권, 강원대학교 법학연구소, 2017.
- 최승원, “EU 의 온라인분쟁해결제도 연구”, 「공법연구」 제36집 제1호, 한국공법학회, 2007.
- 최준호, “전자거래에 있어서 ODR의 활성화에 관한 연구”, 「창업정보학회지」 제8권 제1호, 한국창업정보학회, 2005
- 함형범, “한·중 온라인분쟁해결(Online Dispute Resolution) 기술지침과 사례연구”, e-비즈니스연구 제18권 제2호, 2017.
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>(최종방문일 : 2018.04.30.)
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R0861&from=DE>(최종방문일 : 2018.04.30.)
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=OJ:L:2013:165:FULL&from=DE>(최종방문일 : 2018.04.30.)
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32007R0861>(최종방문일 : 2018.04.30.)
- http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html
(최종방문일 : 2018.04.30.)
- <https://ec.europa.eu/consumers/odr/userguide/pdf/MA/userguide-en.pdf>(최종방문일 : 2018.04.30.)
- https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers_en(최종방문일 : 2018.04.30.)

ABSTRACT

Dispute Resolution in Internet International Consumer Transaction

Joon-Ho Sung

Today's Internet environment is growing rapidly, and transactions based on it are also rapidly increasing. E-commerce allows merchants and consumers in different countries to easily trade goods across borders. However, the increase in international consumer transactions through the Internet is accompanied by an increase in disputes. International consumer transactions are characterized by a distinction among long distance, small sum, and different jurisdictions. International consumer transactions cannot be solved only by way of resolving disputes in past international transactions. The best way to resolve disputes between international carriers and consumers is through the Internet.

In this regard, UNCITRAL has been preparing to enact legislation on ODR as a solution to international electronic trade disputes and, as a result, UNCITRAL adopted guidelines for operating the ODR procedure for building the ODR platform. The European Union has also increased its disputes in the European Union, which is active in the intra-regional market. Institutional improvements were made to solve this problem; therefore, the European Union (EU) has enacted the ODR Regulations for EU consumer disputes. Based on such, this study constructed the ODR platform, which is used as a way to resolve consumer disputes in the regional market.

Key Words : Cross-border commerce transactions, Online Dispute Resolution, UNCITRAL Technical Note on ODR, EU consumer dispute ADR directive, EU consumer dispute ODR directive, EU ODR platform