

보도시점 2023. 6. 12.(월) 15:30 / 배포 2023. 6. 12.(월) 08:30

하자있는 중고거래물품 환불 길 넓어진다

- 4개 중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 자율 협약 체결 -

공정거래위원회(위원장 한기정)와 한국소비자원(원장 장덕진)은 6월 12일 중고거래 플랫폼 4개사들*과 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」을 체결했다. <붙임 1. 협약 전문>

* 당근마켓, 번개장터, 세컨웨어, 중고나라 (사업자명 가나다순)

이번 협약은 최근 중고거래 플랫폼 이용이 크게 증가*하면서 위해제품의 유통이 지속적으로 늘어남에 따라 위해제품으로부터 소비자의 안전을 확보하기 위한 것이다.

* 국내 중고 거래액 규모: ('08년) 약 4조 원 → ('21년) 약 24조 원(한국인터넷진흥원)

이번 협약으로 중고거래 플랫폼 사업자는 ‘소비자24(www.consumer.go.kr)’의 국내·외 리콜정보를 확인하여 해당 제품을 판매하는 플랫폼 이용자들에게 알려줌으로써 위해제품 유통을 신속하게 차단할 것으로 기대된다.

* 예를 들어, 특정 유모차 판매글 게시 이용자에게 해당 유모차는 14개월 영유아 끼임 사망사고 발생으로 미국에서 안전주의보가 발령(23. 2. 9.)된 사실 등을 알림

또한, 중고거래 플랫폼 이용자 간 분쟁이 증가함에도, 개인간 거래에는 전자상거래법 등이 적용되지 않아 기존의 피해구제·분쟁절차 및 기준 등을 활용하기 곤란하므로, 협약을 통해 **원활한 분쟁 해결을 도모**하려는 목적도 있다.

따라서, 동 협약에서는 “분쟁해결기준”을 마련해 이용자에게 알리고 공정하고 투명한 분쟁해결 절차를 마련·운영하기로 하고, 이에 따라 「**중고거래 분쟁해결기준**」(이하 ‘분쟁해결기준’) 및 「**공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인**」(이하 ‘가이드라인’)을 즉시 시행하기로 하였다(동 가이드라인 및 분쟁해결기준은 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 절차 및 기준으로서 법적 강제력이 있는 것은 아니다).

분쟁해결기준은 실제 구매자와 판매자 사이 분쟁이 발생할 경우의 구체적인 합의 또는 권고의 기준을 제시한다. 예를 들어, 중고거래로 휴대폰을 샀는데, 수령 후 3일 이내 판매자가 전혀 고지하지 않은 중대한 하자가 정상적인 사용상태에서 발생한 경우 수리비를 배상해주거나 전액 환불하도록, 또는 10일 이내에 발생하였다면 구입가의 50%를 환불하도록 합의안을 권고하는 식이다. <붙임 2. 중고거래 분쟁해결기준>

그리고 가이드라인은 플랫폼 사업자가 분쟁을 해결하는 데에 적용하는 표준적인 절차와 기준으로, 판매자는 물건의 하자 등 중요정보를 정확하고 구체적으로 제공하여야 하고 구매자는 판매 게시글의 내용을 성실히 확인하여야 하는 등 중고거래 당사자가 준수해야 할 사항들을 규정하고 있다.

또한, 위해제품을 반복적으로 판매하거나 사기 피해 또는 분쟁을 상습적으로 유발하는 판매자가 사업자로 의심될만한 사정이 있는 경우에는 전자상거래법 등에 따라 행정처분이 가능하다는 내용 및 공정거래위원회 신고 요령과 절차 등을 안내하고 공정위에도 필요한 일정 정보를 제공하기로 하였다. 이를 통해 공정거래위원회는 개인 간(C2C) 거래를 이용한 사업자의 소비자법 위반행위를 적발하여 적극 집행할 예정이다. <붙임 3. 공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인>

【 제품안전·분쟁해결 협약 주요 내용 】

- ① **(정보제공)** 제품 안전정보 및 거래 물품에 대한 필수정보 제공 강화
- ② **(위해제품 감시 및 차단)** 위해제품 상시 감시·차단 체계 마련 및 전담 인력 연락망 제공
- ③ **(협력체계)** 플랫폼 거래 제품의 안전 확보를 위한 조치 마련 및 이행
- ④ **(분쟁해결 기준)** 분쟁해결 기준 마련 및 플랫폼 차원의 이용자 간 분쟁 조정
- ⑤ **(분쟁해결 절차)** 공정하고 투명한 분쟁해결 절차 마련
- ⑥ **(악성 이용자 제재)** 위해제품 반복 판매자, 사기피해 또는 분쟁을 유발한 판매자에 대한 제재방안 마련
- ⑦ **(이용자 보호)** 판매 게시글, 구매 후기, 이용자 문의·불만 사항 등 모니터링 및 위해 우려·사기피해 신고 채널 운영
- ⑧ **(가이드라인 운영)** 제품안전 및 분쟁해결 관련 세부사항은 가이드라인(부속서)을 통해 운영하며, 협약 이행 결과를 정기적으로 공유

한기정 공정거래위원장은 환영사에서 최근 빠른 성장과 함께 소비생활에 편의를 제공하고 있는 온라인 중고거래 플랫폼에서도 다른 플랫폼과 마찬가지로 소비자 안전과 다양한 개인간 분쟁이 빈발하는 등 개선이 필요한 소비자 문제가 적지 않았다고 하면서,

중고거래는 공유경제의 중요한 모델의 하나로서 시장참여자들의 신뢰가 무엇보다 중요한데, “이번 자율 협약을 계기로 중고물품 온라인 유통 시장이 더욱 ‘신뢰 높은 시장’으로 발돋움할 수 있기를 기대한다”고 밝혔다. 또한, “중고거래 플랫폼들이 솔선하여 모범적인 플랫폼 생태계를 만들어 주기를 당부한다”고 강조했다.

한편, 장덕진 한국소비자원장은 “중고거래 플랫폼 이용자들이 안전한 제품을 안심하고 거래할 수 있도록 ‘중고거래 제품안전 확보를 위한 가이드라인’을 마련하여 제공하고, 분쟁이 지속적으로 발생하는 품목에 대한 분쟁해결 기준을 지속적으로 확대해 나갈 것”이라고 하였다.

- <붙임> 1. 협약 전문
2. 중고거래 분쟁해결기준
3. 공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인
4. 협약식 행사 주요내용
5. 공정거래위원장 말씀자료
6. 한국소비자원장 말씀자료
7. 중고거래 플랫폼 협약식 카드뉴스

담당 부서	공정거래위원회 소비자안전교육과	책임자	과 장	오종희 (044-200-4418)
		담당자	사무관	오정화 (044-200-4419)
	공정거래위원회 소비자거래정책과	책임자	과 장	이희재 (044-200-4445)
		담당자	사무관	원준희 (044-200-4451)
	한국소비자원 위해정보국 위해관리팀	책임자	팀 장	김가영 (043-880-5821)
		담당자	책임연구원	방병조 (043-880-5822)
	한국소비자원 시장조사국 온라인거래조사팀	책임자	팀 장	정혜운 (043-880-5691)
		담당자	과 장	이태형 (043-880-5693)

중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약

공정거래위원회, 한국소비자원(이하 ‘정부 등’) 및 중고거래 플랫폼 운영사업자는 중고거래 시장의 건전한 발전 및 이용자가 안전하고 합리적으로 거래할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 다음과 같이 자율준수 협약을 체결한다.

제1항(목적) 본 협약의 목적은 온라인 중고거래 플랫폼 이용자의 위해한 제품으로부터 보호받을 권리, 거래에 관한 정보를 제공받을 권리, 분쟁해결 제도에 접근할 수 있는 권리를 효과적으로 보장하기 위하여 협약 당사자 간 유기적 협력체계를 구축하는데 있다.

제2항(협력내용) 협약 당사자는 다음의 각 호의 사항에 대하여 상호 긴밀히 협력한다.

1. 이용자를 대상으로 한 정보제공
2. 위해 우려 제품의 유통 감시 및 차단
3. 이용자 안전 확보를 위한 협력체계 마련
4. 효과적 분쟁해결 제도의 구축 및 운영
5. 상습적 악성 이용자에 대한 조치방안 마련
6. 기타 플랫폼 이용자의 권익을 제고하기 위한 방안

제3항(정보제공) 플랫폼 운영사업자는 이용자를 위해한 제품 또는 사기 피해로부터 보호하고, 거래에 관한 정보비대칭으로 인한 분쟁을 예방하기 위하여 다음 각 호와 같이 정보제공을 강화한다.

1. 정부 등이 운영하는 소비자종합시스템(소비자24)과 제품안전 누리집 등에서 제공하는 리콜제품 정보, 제품안전 관련 정보 등을 게시·공지하는 등 이용자가 위해제품 목록을 쉽게 확인하고 제품안전 관련 법령을 준수할 수 있도록 노력을 기울인다.
2. 거래 물품에 대한 필수정보가 거래 당사자 간에 정확하고 구체적으로 기재·유통되도록 플랫폼 인터페이스를 설계한다.

제4항(위해제품의 유통 감시 및 차단) 플랫폼 운영사업자는 플랫폼 상의 기존 게시물 및 신규 등록 게시물을 대상으로 정부 등에서 요청 또는 공표한 위해 제품을 상시 감시·차단할 수 있는 내부 체계를 마련하고 정부 등에 전달 인력 관련 연락망을 제공한다.

제5항(이용자 안전 확보를 위한 협력체계 마련) 플랫폼 운영사업자는 정부 등과 협력하여 플랫폼에서 거래되는 제품안전 확보를 위한 방안을 마련하고 이를 성실히 이행하기 위해 노력한다.

제6항(분쟁 해결의 기준) 플랫폼 운영사업자는 이용자에게 적용될 “분쟁 해결기준”을 마련해 이용자에게 미리 알리고, 그 기준을 활용하여 이용자 간 분쟁을 플랫폼 차원에서 조정하도록 노력한다.

제7항(분쟁 해결의 수단·절차) 플랫폼 운영사업자는 이용자 간 분쟁을 해결하기 위한 “공정하고 투명한 절차”를 마련하고, 해당 절차를 이용하는 과정에서의 “이용자 불편 사항”을 지속적으로 발굴·개선하기 위해 노력한다.

제8항(판매자 모니터링 및 관리) 플랫폼 운영사업자는 위해제품을 반복적으로 판매하거나 사기·피해 또는 분쟁을 유발하는 판매자에 대한 실효적인 “제재방안”을 마련하고, 해당 판매자가 사업자로 의심될만한 사정이 있는 경우에는 그로부터 이용자를 보호 및 구제하기 위하여 필요한 조치를 한다.

제9항(플랫폼 이용자 보호) 플랫폼 운영사업자는 판매게시물, 구매후기, 이용자 문의·불만 사항 등에 대해 모니터링하고, 이용자의 위해 우려 및 사기·피해 신고 채널을 운영하는 등 잠재적 이용자의 권익을 침해할 요소의 발굴 및 예방을 위해 노력한다.

제10항(부속서 운영) 이용자 안전 및 분쟁해결 관련 세부 사항은 동 협약의 부속 규약으로 운영하며, 규약의 이행실태 점검결과는 정부 등에 정기적으로 공유한다.

본 자율협약은 법적 효력이 없으며 어떠한 법·제도 하에서도 체결 또는 체결 전 의무를 부과하지 않을 것이다. 본 협약의 어떠한 규정도 법적 권리와 의무 또는 그에 대한 포기로 해석되지 않을 것이며, 기존 법 구조에 대한 대체, 확장 또는 해석의 수단으로 사용되지 않을 것이다. 또한 본 협약은 어떠한 방식으로든 법적 절차에 활용되지 않을 것이다.

중고거래 분쟁해결기준

제1조(목적) 이 기준은 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약(이하 ‘협약’이라 한다)」 제6항 및 제10항에 따른 부속서로서, 중고거래 플랫폼을 통하여 물건을 거래한 경우 그 구매자와 판매자(이하 ‘분쟁당사자’라 한다) 간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 구체적인 합의 또는 권고의 기준을 제시하는 데에 그 목적이 있다.

제2조(기준) ① 이 기준은 거래 목적 물건의 품목을 불문하고 일반적으로 적용되는 ‘일반적 중고거래 분쟁해결기준’과 개별 품목별 특성을 고려하여 당해 품목에 관하여 특별히 적용되는 ‘품목별 중고거래 분쟁해결기준’으로 구분한다.

② 일반적 중고거래 분쟁해결기준은 별표 1과 같다.

③ 품목별 중고거래 분쟁해결기준은 별표 2와 같다.

제3조(조정·의 신청) 분쟁당사자 사이에 합의가 이루어지지 않을 경우 분쟁당사자는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

[별표 1]

일반적 중고거래 분쟁해결기준

1. 중고거래에서 물건의 하자란 판매자와 구매자가 사전에 합의하거나 묵시적으로 전제한 거래 목적물의 수량, 품질 또는 성능이 결여된 것을 의미한다. 다만, 분쟁당사자 쌍방의 의사가 불분명한 경우에는 중고거래 시장에서의 거래통념상 통상적으로 그 물건이 지녀야 할 것으로 기대되는 품질이나 성능이 결여된 경우에 하자가 존재한다고 본다.
2. 물건에 하자가 존재할 때 그 정도가 현저하여 물건이 본래의 기능을 다함에 지장이 있는 경우에는 이를 중대한 하자, 그렇지 않은 경우는 경미한 하자로 본다.
3. 물건의 하자로 인하여 구매자가 중고거래 계약을 해제하는 경우, 다음 각 목의 비용은 판매자가 부담한다.
 - 가. 반품에 필요한 택배비용
 - 나. 안전결제 수수료(단, 중고거래 플랫폼 운영사업자가 운영정책상 수수료를 구매자에게 환급하는 경우는 제외)
 - 다. 기타 원상회복에 필요한 비용
4. 별표 2의 품목별 중고거래 분쟁해결기준에서 동일한 피해에 대해 분쟁해결기준을 두 가지 이상 정하고 있는 경우에는 구매자가 선택하는 분쟁해결기준에 따른다.
5. 중고거래 분쟁의 원만한 해결을 위해 중고거래 플랫폼 운영사업자 등은 다음 각 목의 기준을 참고하여 분쟁당사자에게 합의를 권고할 수 있다.
 - 가. 물건에 중대한 하자가 있음에도 불구하고 판매자가 구매자에게 이를 전혀 고지하지 않거나 사용감이 있다고만 고지하고, 그 하자가 거래 이전에 발생하였음이 강하게 추정되는 경우, 판매자는 구매자로부터 물건을 반환받고 동시에 구매자에게 그 구매대금 전액을 환급하고 제3항 각 목의 비용 전액을 배상한다.
 - 나. 판매자가 구매자에게 하자를 고지하였으나 실제로는 그 하자의 정도가 고지한 것보다 중대하고, 해당 하자가 거래 이전에 발생하였음이 강하게 추정되는 경우, 판매자는 구매자에게 구매대금의 최대 50% 또는 수리비(또는 하자로 인한 가치 하락분, 이하 '수리비')의 전액 중 적은 금액을 배상한다.
 - 다. 물건에 경미한 하자가 있음에도 불구하고 판매자가 구매자에게 이를 전혀 고지하지 않거나 사용감이 있다고만 고지하고, 하자가 거래 이전에 발생하였음이 강하게 추정되는 경우, 판매자는 구매자에게 구매대금의 최대 30% 또는 수리비의 최대 50%에 해당하는 금액 중 적은 금액을 배상한다.

라. 구체적 사안에 따라 구매자의 잘못이 하자의 발생 및 확대에 영향을 미친 경우,
그 잘못의 정도를 참작하여 환급 또는 배상 금액의 범위를 합리적으로 조정한다.

[별표 2]

품목별 중고거래 분쟁해결기준

1. 전자제품

전자제품 (스마트폰, 휴대폰, 컴퓨터, 노트북, 디지털카메라, 캠코더, 빔프로젝터 등)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 판매자가 전혀 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우 - 거래 즉시 그 하자를 발견한 경우 - 물건 수령 후 3일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 • 수리가 가능한 경우 • 수리가 불가능한 경우 - 물건 수령 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 • 수리가 가능한 경우 • 수리가 불가능한 경우 - 물건 수령 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 • 수리가 가능한 경우 • 수리가 불가능한 경우	o 구입가 환급 또는 수리비 (또는 하자로 인한 가치하락분, 이하 ‘수리비’) 배상, 중고거래플랫폼 이용 제재 o 구입가 환급 또는 수리비 배상 o 구입가 환급 o 구입가 50% 또는 수리비 중 적은 금액 환급·배상 o 구입가 50% 환급 o 구입가 30% 또는 수리비 50% 중 적은 금액 환급·배상 o 구입가 30% 환급	* 구매자가 이미 알고 있는 하자에 대하여는 판매자가 그 하자를 고지하지 않은 경우에도 책임을 부담하지 않음. ** 단순한 사용감은 하자로 보지 않음 *** 판매자가 물건 인도 시 고지하지 않은 하자가 없었다는 사실을 증명하면, 구매자는 그 물건의 하자가 정상적인 사용 상태에서 발생하였다는 사실을 증명해야 함 **** 환급 및 배상금액은 각 항목별 % 범위 내에서 구체적 사정에 따라 조정 가능
2) 판매자가 하자를 고지하였으나 실제로는 그 정도가 더 중대한 경우 (중대한 하자) - 물건 수령 즉시 그 하자를 발견한 경우	o 구입가 환급 또는 수리비 배상, 중고거래플랫폼 이용 제재	

전자제품 (스마트폰, 휴대폰, 컴퓨터, 노트북, 디지털카메라, 캠코더, 빔프로젝터 등)		
분	쟁	유
형	해	결
고	기	준
- 물건 수령 후 3일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 · 수리가 가능한 경우 · 수리가 불가능한 경우		
- 물건 수령 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 · 수리가 가능한 경우 · 수리가 불가능한 경우		
- 물건 수령 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 · 수리가 가능한 경우 · 수리가 불가능한 경우		
- 물건 수령 즉시 그 하자를 발견한 경우 - 물건 수령 후 3일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 · 수리가 가능한 경우 · 수리가 불가능한 경우 - 물건 수령 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자		
- 물건 수령 후 3일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 · 수리가 가능한 경우 · 수리가 불가능한 경우		
- 물건 수령 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자		

전자제품 (스마트폰, 휴대폰, 컴퓨터, 노트북, 디지털카메라, 캠코더, 빔프로젝터 등)		
분쟁유형	해결기준	비고
• 수리가 가능한 경우 • 수리가 불가능한 경우 - 물건 수령 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 • 수리가 가능한 경우 • 수리가 불가능한 경우	- o 구입가 20% 또는 수리비 30% 중 적은 금액 환급·배상 - o 구입가 20% 환급 - o 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 환급·배상 - o 구입가 10% 환급	
4) 구매자에게 물건이 인도되기 전에 배송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우	- o 멸실: 구입가 환급 - o 훼손 - 경미한 훼손: 수리비 배상 - 중대한 훼손: 구입가 환급 또는 수리비 배상	-

공정한 중고거래를 위한 자율준수 가이드라인

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 가이드라인은 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약(이하 ‘협약’이라 한다)」 제7항 및 제10항에 따른 부속서로서, 중고거래 플랫폼을 통하여 물건을 거래한 경우 그 구매자와 판매자(이하 ‘거래당사자’라 한다. 단, 분쟁 발생 이후를 전제로 하는 경우 ‘분쟁당사자’라 한다) 간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 분쟁당사자가 준수하고 이를 중개한 플랫폼 운영사업자가 노력할 사항과 분쟁해결을 위한 표준적 절차를 구체적으로 정하는 데에 그 목적이 있다.

제2조(운용방향) 이 가이드라인은 공정한 중고거래를 위하여 제시되는 거래 및 분쟁 해결 절차의 표준이므로, 각 중고거래 플랫폼 운영사업자는 플랫폼 이용자를 더욱 두텁게 보호하기 위한 목적에서 이 가이드라인보다 강화 또는 세분화된 내규를 정하여 운용할 수 있다.

제2장 중고거래에 관하여 노력할 사항 등

제3조(플랫폼 운영사업자가 노력할 사항) ① 플랫폼 운영사업자는 사기피해 및 분쟁 예방을 위하여 플랫폼 이용자에게 다음 각 호에 따른 내용을 알린다.

1. 거래당사자의 의무(또는 권리 포함)를 회원가입 시 또는 개별 거래 시 안내
2. 개인 간 거래는 일반적인 전자상거래와 달리 소비자의 청약철회권(단순변심 7일 이내 환불)이 인정되지 않는다는 점을 홍보 및 고지
3. 미성년자의 거래는 취소할 수 있다는 사실을 거래 당사자에게 안내
4. 사기피해 및 분쟁예방을 위해 가급적 대면거래 및 안전결제 사용을 권고
5. 예약금·계약금 거래는 사기피해 가능성이 있으므로 유의할 필요가 있음을 안내
6. 그 밖에 사기계좌 정보, 주요 사기유형 등을 홍보 및 고지

- ② 플랫폼 운영사업자는 제4조 제1항 각 호에 따른 거래 물건 주요정보가 거래 당사자 간에 정확하고 구체적으로 기재·유통되도록 플랫폼 인터페이스를 보완·개선한다(예컨대, 예시 문구 또는 작성 가이드라인을 판매 게시글 작성란이나 팝업으로 안내하는 방법 등).
- ③ 플랫폼 운영사업자는 거래당사자 간 의무이행이 잘 이루어질 수 있도록 이용제재 수단 및 기준을 마련하고, 이에 대한 사전적 안내를 강화해 나간다.
- ④ 플랫폼 운영사업자는 분쟁당사자가 분쟁을 신고·접수할 수 있는 공식적 경로를 플랫폼 자체 인터페이스, 이메일, 전화 또는 문자 등의 방법을 택하여 개설·운영하고, 이를 통하여 접수된 분쟁을 정해진 절차 및 기준에 따라 검토·조정한다.
- ⑤ 플랫폼 운영사업자는 분쟁해결절차와 기준을 마련하고 이를 회원가입 및 분쟁발생시 이용자에게 안내한다. 이 때 제2조에 따라 별도의 분쟁해결절차와 기준을 내규로 정하지 않은 경우에는 이 가이드라인을 따르는 것으로 본다.

제4조(판매자가 준수할 사항) ① 판매자는 중고거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성할 때 다음 각 호에 따른 거래 물건의 중요정보를 정확하고 구체적으로 기재하고 그 진실성을 확인할 수 있도록 사진 등을 첨부한다. 단, 사진 등 시각적 자료를 첨부함으로써 그 중요정보를 명백히 알 수 있는 경우에 한하여 문자 기재를 생략할 수 있다.

- 1. 기본정보(브랜드 또는 모델명, 크기, 색상 등 물건의 기본적인 성상을 알 수 있는 정보)
- 2. 상태(하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등)
- 3. 가격
- 4. 위해안전 정보(위해제품 거래 차단을 위하여 기재가 필요한 인증정보 등의 안전 관련 정보)

- ② 판매자는 물건에 관한 구매자의 질문에 성실히 응답하고 충분한 정보를 제공한다.
- ③ 판매자는 거래 방식(대금지급방법, 물건의 배송 또는 전달방법 등. 이하 같다)에 관하여 구매자와 성실히 합의한다.

제5조(구매자가 준수할 사항) ① 구매자는 물건을 구매하기 전에 판매 게시글의 내용

을 성실히 확인하고, 게시글에 표시되지 않은 중요정보 등은 판매자에게 확인한다.

- ② 구매자는 계약이 체결된 경우 판매자에게 구매대금을 지급하기로 정한 때에 지체없이 그 대금을 지급하여야 하며, 이를 지연할 경우 플랫폼 운영사업자로부터 제재를 받을 수 있다.
- ③ 구매자는 거래 방식에 대하여 판매자와 성실히 합의한다.

제3장 중고거래의 표준 분쟁해결절차

제6조(표준적 절차 개요) 중고거래에서 발생한 분쟁해결은 다음 각 호의 순서에 따라 진행한다.

1. 분쟁당사자의 분쟁 신고 · 접수
2. 플랫폼 운영사업자에 의한 분쟁의 내용 및 사실관계 확인
3. 플랫폼 내 조정절차 진행 및 합의권고 또는 이용자 제재(명백히 사기 등 범죄로 판단되는 경우에는 수사기관 안내)
4. 조정 · 합의 불성립 시 외부 조정기관 안내

제7조(분쟁의 신고 및 접수) 구매자는 물건의 하자를 발견한 경우, 지체 없이 판매자 또는 플랫폼 운영사업자에게 그 내용을 알려야 한다.

제8조(분쟁의 내용 및 사실관계 확인) ① 분쟁 신고의 접수일자가 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일이 경과하였을 경우, 플랫폼 운영사업자는 해당 분쟁을 곧바로 외부 기관에 연계할 수 있다.

- ② 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일 이내에 분쟁 신고가 접수되고 신고 내용 자체로 보아 분쟁당사자 일방의 귀책사유가 명백한 경우, 플랫폼 운영사업자는 귀책사유 있는 일방에게 구매대금의 전부 또는 일부 환불 등 그 일방 자신의 거래상 의무를 이행할 것을 권고한다.
- ③ 구매자가 물건을 수령한 날로부터 30일 이내에 분쟁 신고가 접수되고 신고 내용 자체로 보아 분쟁의 소지가 있는 경우, 플랫폼 운영사업자는 분쟁당사자 쌍방의 진술, 사진 또는 동영상 등 분쟁의 사실관계 파악에 필요한 자료를 수집한 후 「중고거래 분쟁해결기준」에 따라 사안을 검토한다.

제9조(검토결과 안내 및 합의 권고) ① 플랫폼 운영사업자는 분쟁당사자에게 「중고 거래 분쟁해결기준」에 따른 검토결과(조정안)를 안내하고, 이에 따라 합의할 것을 권고한다.

② 플랫폼 운영사업자는 제1항의 합의 권고 이후에도 분쟁당사자 간의 대화를 중개 및 촉진하도록 노력한다.

제10조(이용자 제재) ① 분쟁당사자 일방의 귀책사유가 명백함에도 불구하고 그 귀책 사유 있는 일방이 제9조 제1항의 합의 권고를 받고서도 권고내용을 지체 없이 이행하지 않을 경우, 플랫폼 운영사업자는 그 일방을 제재할 수 있다.

② 플랫폼 운영사업자는 제1항의 제재와 관련하여 일정기간 플랫폼 이용정지, 경고 누적, 계정 차단, 게시물 삭제 등과 같은 제재의 내용과 그 적용 기준에 관하여 자체적으로 세부적인 규정을 마련하여 운용한다.

③ 플랫폼 운영사업자는 판매자와 구매자로 구분하여 각 귀책사유 판단의 기준을 마련하여 운용한다.

제11조(수사기관 안내) 플랫폼 운영사업자는 접수된 분쟁에 관하여 검토한 결과 사기 등 범죄로 판단되는 경우, 피해자인 이용자에게 수사기관 신고요령을 메시지 발송 등의 방법으로 안내하고, 수사협조요청 공문에 따라 수사에 필요한 정보제공도 가능함을 알린다.

제12조(외부 조정기관 연계) ① 제9조 제1항의 합의 권고일로부터 상당한 시일이 지났음에도 불구하고 분쟁당사자가 이에 불복하여 조정이 성립하지 않은 경우, 플랫폼 운영사업자는 분쟁당사자에게 외부 조정기관으로 조정을 신청할 것을 안내한다.

② 플랫폼 운영사업자는 분쟁당사자가 외부 조정기관으로 조정을 신청할 경우 외부 조정기관에 당해 분쟁에 관한 정보를 제공한다.

제13조(피해유발 사업자에 대한 조치) ① 협약 제8항 후단의 ‘판매자가 사업자로 의심될만한 사정’이란 판매자가 위해제품을 반복적으로 판매하거나 사기 피해를 유발하는 경우 또는 분쟁을 상습적으로 유발하는 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에

해당하는 경우를 말한다.

1. 동일 상품군에 한하여 많은 재고를 보유하거나 다양한 크기나 색상으로 판매하는 경우로서 직전년도 동안 동일 상품군의 거래횟수가 50회 이상인 경우
2. 대량 주문을 받아 상품을 판매하거나 도매 판매를 하는 경우
3. 복수의 계정으로 동일한 품목의 물건을 판매하는 경우
4. 사업자등록 또는 통신판매업 신고를 하였다는 사실을 플랫폼 운영사업자에게 알린 경우
5. 상시 운영하는 영업소 또는 사무실의 주소나 명칭을 표시·광고하거나 스스로 사업자임을 명시적으로 표시·광고하는 경우
6. 판매하는 물건에 대한 사후 수리 서비스, 출장·방문·견적 서비스를 제공한다고 표시·광고하는 경우
7. 구매자로부터 선주문을 받아 물건을 제3자로부터 구입한 후 이를 구매자에게 재판매하거나 그와 같이 구매대행을 하는 경우
8. 그 밖에 판매자가 업으로서 지속·반복적인 판매행위를 하여 통상 개인 간의 중고거래라고 볼 수 없는 정도에 이른 경우

② 플랫폼 운영사업자는 제1항의 요건을 충족하는 판매자와 거래함으로써 피해를 입은 구매자로부터 그 피해에 대한 분쟁신고를 접수받은 경우에는 그 구매자에게 다음 각 호의 사항을 안내한다.

1. 당해 거래의 판매자는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」상 사업자로 보아 이 법을 위반한 사실이 있을 경우 공정거래위원회의 조사를 거쳐 행정처분의 대상이 될 여지가 있다는 내용
2. 공정거래위원회에 대한 피해사실 신고요령 및 절차

③ 플랫폼 운영사업자는 제1항의 요건을 충족하는 판매자를 발견한 경우 이용자 보호를 위하여 상당한 행정적 조치가 필요하다고 판단되면 공정거래위원회에 다음 각 호의 사항(플랫폼 운영사업자가 보유하고 있는 정보에 한함)을 알린다.

1. 당해 판매자의 성명, 주소, 전화번호
2. 당해 판매자에 대한 조치가 필요하다고 판단되는 사유와 그에 대한 증빙자료

붙임 4

협약식 행사 주요 내용

1. 협약식 개요

□ 일시 : 2023년 6월 12일(월), 14:30 ~ 15:30 (1시간)

□ 장소 : 엘타워 엘하우스홀(서울시 양재동)

□ 주요 참석자

- (공정거래위원회) 위원장, 소비자정책국장
- (한국소비자원) 원장, 위해정보국장, 시장조사국장
- (업계) 중고거래 플랫폼 사업자 4개社* 대표

* 당근마켓, 번개장터, 세컨웨어, 중고나라(참여 사업자명 가나다순)

□ 행사내용

- 공정거래위원회·한국소비자원 및 주요 중고거래플랫폼 사업자 간 제품안전 및 분쟁해결 협약 서명식
- 제품안전 및 분쟁해결 협약 추진배경 및 주요내용 발표 등

2. 협약식순

시간	순서	세부내용(소요시간, 분)	비고
14:30~14:35 (5')	개회 및 내빈소개	개회선언 및 내빈 소개(5')	한국소비자원 위해정보국
14:35~14:55 (20')	환영사	인사말씀(5')	공정거래위원장
		인사말씀(5')	한국소비자원장
		인사 및 감사말씀(10')	기업 CEO
14:55~15:10 (15')	발표	협약 도입배경 및 추진방향(15')	공정거래위원회 소비자안전교육과장
15:10~15:25 (15')	협약식 및 사진촬영	협약서 낭독(5')	공정거래위원회 소비자거래정책과
		협약 서명식(5')	공정거래위원장, 한국소비자원장, 기업 CEO
		기념사진 촬영(5')	-
15:25~15:30 (5')	폐회	폐회선언 및 하례(5')	한국소비자원 위해정보국

여러분! 반갑습니다.

공정거래위원장 한기정입니다.

먼저, 「중고거래 플랫폼 제품안전 및 분쟁해결 자율 협약」 체결을 매우 뜻깊게 생각하며, 축하의 말씀을 드립니다.

오늘 협약식이 있기까지

그간 여러 차례의 ‘민·관 합동 간담회’를 포함하여

당근마켓·번개장터·세컨웨어·중고나라 등 4개 플랫폼 社가 적극적인 참여와 노력을 기울여 주신 점, 잘 알고 있습니다.

이 자리에 참석하신 각 사의 대표님들을 비롯한

관계자 여러분들께, 그간의 노고에 깊이 감사드립니다.

디지털 경제, 플랫폼 경제로의 전환이 가속화되는 가운데 최근 몇 년 사이에 특히 눈에 띄는 현상 중 하나는 중고거래 시장의 높은 성장세라고 할 수 있겠습니다.

중고물품 거래는 ‘구제^{舊製}시장’, ‘벼룩시장’ 등과 같이 우리 일상 가까에서 접하던 익숙하고 오래된 소비시장인데,

경기불황 국면에 더욱 뚜렷해지는 합리적 소비성향과 젊은 세대들의 개성적 소비취향 등이 복합적으로 작용하며 중고시장에 대한 높은 관심을 불러일으키고 있습니다.

무엇보다, 디지털 기술을 입은 온라인 플랫폼의 등장은 개인 간, C2C 거래에 전에 없던 편리성을 제공하면서 중고거래 시장에 혁신적인 변화를 가져왔습니다.

시간과 공간의 제약을 극복한 온라인 중고거래가 소비생활과 경제활동에 큰 효용과 편의를 주고 있습니다.

그러나, 다른 플랫폼 시장과 마찬가지로 중고거래 플랫폼 거래에서도 시정과 개선이 필요한 소비자 문제가 적지 않습니다.

거래가 금지되거나 안전성이 검증되지 않은 위해^{危害} 제품의 유통으로 소비자의 안전이 위협받고 있으며,

돈만 받고 물건은 아예 보내지도 않는 사기성 거래, 구매자의 기대에 못 미치는 상품 판매 등으로 다양한 개인 간 분쟁이 빈번하게 발생하고 있습니다.

이는 소비자의 안전과 재산에 해를 미칠 뿐 아니라 중고거래 플랫폼에 대한 소비자의 신뢰를 약화시켜, 시장의 건전한 생태계 구축을 어렵게 하고, 산업 발전을 저해하는 결과로 이어질 수 있습니다.

이러한 점에서 볼 때, 중고거래 플랫폼 4개사가 직접 마련한 오늘 “제품안전·분쟁해결 협약”은 그 의미가 작지 않습니다.

우선, 플랫폼 운영사업자가 위해제품 유통을 적극 감시함으로써 소비자의 안전할 권리가 강화될 것으로 기대됩니다.

플랫폼 이용자에 대한 위해제품 정보 제공을 확대하고, 모니터링 및 판매차단을 통해 위해제품 유통을 방지하며, 플랫폼과 정부 간에 이용자 안전정보가 공유될 것입니다.

‘21년 5개 오픈마켓 사업자의 제품안전 자율 협약에 이은 이번 4개 중고거래 플랫폼의 제품안전 협약은, 온라인 유통 거래 전반에서 소비자의 안전이 더욱 두텁게 보호되는데 큰 도움이 되리라 생각합니다.

또한, 중고물품 거래 과정에서 발생하는 개인 간 분쟁이 보다 신속하고 효과적으로 해결될 것으로 기대합니다.

플랫폼 사업자가 분쟁 해결의 세부 기준과 절차를 마련하여 플랫폼 이용자에게 미리 알리고, 분쟁 발생 시 그 기준으로 공정하고 투명하게 조정하며, 사기피해 및 분쟁 유발 판매자에 대해서는 플랫폼이 적극적으로 제재하는 방안을 강구하였습니다.

그리고, 피해 상습 유발 등 일정 요건을 갖춘 판매자들 중 사업자 성격이 강한 판매자는 전상법 등에 따라 조치될 수 있도록 구매자에게 관련 사항을 적극 안내하기로 하였습니다.

이를 통해 공정위의 소비자법 위반 행위에 대한 감시와 제재가 더욱 강화될 수 있는 협력체계가 마련될 것입니다.

중고거래 플랫폼 관계자 여러분!

중고거래는 개인들 간의 협력적 소비가 이루어진다는 점에서,
“공유경제” 실현의 중요한 모델로 인식되어 왔습니다.

이른바 디지털 시대의 공유경제를 받쳐주는 핵심 요소는
‘연결성’을 매개하는 ICT 기반의 온라인 플랫폼과
시장 참여자들 사이의 “신뢰”라고 할 수 있겠습니다.

이번 자율협약을 계기로 중고물품 온라인 유통 시장이
더욱 “신뢰 높은 시장”으로 발돋움할 수 있기를 기대합니다.

그리고 지난 5월 11일 「플랫폼 민간 자율기구」가 발표한
“플랫폼 자율규제 방안”의 원칙과 기조를
중고거래 플랫폼들이 솔선하여 확산·발전시킴으로써
모범적인 플랫폼 생태계를 만들어 주시기를 당부 드립니다.

공정위 역시 우리나라 플랫폼 생태계에
자유롭고 공정한 시장질서가 정착될 수 있도록,
소비자가 ‘믿고 거래할 수 있는 환경’이 조성될 수 있도록,
깊은 관심을 갖고 필요한 정책적 노력을 아끼지 않겠습니다.

그리고, 그 과정에서 플랫폼 사업자, 소비자 등
다양한 시장 참여자들과 지속적으로 소통하겠습니다.

감사합니다.

안녕하십니까?

한국소비자원 원장 장덕진입니다.

먼저 바쁘신 일정에도 불구하고

오늘 이 협약식에 참석해주신 한기정 공정거래위원장님,
당근마켓 황도연 대표님, 번개장터 최재화 대표님,
세컨웨어 윤효준 대표님, 중고나라 홍 준 대표님께
감사의 말씀을 드립니다.

오늘 협약식은

공정거래위원회와 한국소비자원,
중고거래 플랫폼 기업들이 함께
소비자들이 안전하게 중고물품을 거래하고
분쟁 발생 시 원활하게 해결 받을 수 있는 환경을
마련하겠다고 약속하는 매우 뜻깊은 자리입니다.

코로나19 이후 고물가와 저성장 기조가 장기화되면서
국내 소비자들의 소비 패턴도 빠르게 변화하고 있습니다.
대표적인 사례가 공동구매와 중고제품 구매 등과 같은
‘절약형 소비’의 확산이라고 할 것입니다.

* 현대경제연구원, '국내 5대 소비분화 현상과 시사점'(2023.2.24.)

이를 반영하듯 2008년 약 4조원에 불과하던 중고거래 시장규모가 2021년에는 약 24조원으로 확대됐고, 지난해 주요 중고거래 플랫폼의 '월간 활성 이용자 수'도 2천 2백만명을 돌파하는 등 가파른 성장세를 보이고 있습니다.

* 월간 활성 이용자 수 : 한 달 동안 해당 서비스를 이용한 순수한 이용자의 수

그러나, 중고거래 플랫폼을 이용한 개인 간 거래가 확대되면서 이에 따른 문제점도 나타나고 있습니다.

지난해 한국소비자원이 조사한 결과에 따르면 안전상의 이유로 국내 및 해외에서 리콜된 제품과 의약품, 의료기기 등과 같이 개인 간 거래가 금지된 제품이 플랫폼을 통해 유통되는 것으로 확인되었습니다.

하지만 중고거래 플랫폼 이용자들의 절반(46%) 가량은 플랫폼에서 거래할 수 없는 품목이 있다는 사실조차 모르고 있었습니다.

한편, 중고거래가 급증하면서 전자거래분쟁조정위원회에 접수된 개인 간 분쟁 사건도 2019년 535건에서 지난해 4,200건으로 4년 만에 8배나 늘어났습니다.

그런데, 현행 법률과 제도 내에서는 개인 간 거래에서 발생하는 소비자문제를 해결하기가 쉽지 않습니다.

개인 간 거래에서의 판매자와 구매자는
사업자와 소비자 간 관계로 볼 수 없는 경우가 많아
전자상거래법을 비롯한 소비자보호와 관련한 법률을
적용하기 어렵기 때문입니다.

이에 한국소비자원은 공정거래위원회,
주요 중고거래 플랫폼 기업들과 함께
기업이 자율적으로 안전한 거래환경을 조성하고
공정하고 투명하게 분쟁을 해결할 수 있는
절차와 기준을 마련할 수 있도록 노력해 왔습니다.

그 결과, 이번 협약을 통해
중고거래 플랫폼 이용자가
위해제품으로부터 안전하게 보호받을 권리,
거래와 관련된 충분한 정보를 제공받을 권리,
신속하고 공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리 등을
보장받을 수 있는 토대를 구축하게 되었습니다.

또한, 안전하고 공정한 중고거래를 위해
판매자와 구매자, 플랫폼 운영사업자가
준수해야 할 사항을 규정한 가이드라인과
중고전자제품을 비롯한 중고거래 제품 전반에
적용할 수 있는 분쟁해결기준을 도출하였습니다.

오늘 우리가 첫발을 내딛는 이 협약이
소기의 성과를 거두기 위해서는
무엇보다 이 자리에 참석하신
중고거래 플랫폼 기업인 여러분들의 의지와 실천이 중요합니다.

위해제품의 유통 차단, 소비자안전 정보의 확대 제공, 이용자
간 분쟁에 대한 해결을 위해
적극적으로 노력해주시고,
사기 피해와 분쟁을 유발하는 판매자가
더 이상 시장을 교란시키지 않도록
관리를 강화해주시기를 부탁드립니다.

한국소비자원 역시
협약에 담긴 내용들이 잘 이행될 수 있도록
공정거래위원회와 함께 지원을 아끼지 않겠습니다.

우선, 중고거래 플랫폼 이용자들이
안전한 제품을 안심하고 거래할 수 있도록
국내·외 리콜정보를 포함한 다양한 제품안전 정보를
제공하겠습니다.

또한, 분쟁이 빈번하게 발생하는 품목들에 대한
분쟁해결기준을 지속적으로 확대하기 위해 노력하겠습니다.

아울러, 시장의 빠른 변화에 대응하고
협약 당사자 간의 긴밀한 협력이 가능하도록
정례적인 협의의 장을 마련하겠습니다.

모쪼록 이 협약이 좋은 결실을 맺어
소비자들에게 신뢰받는 중고거래 시장이 조성되고,
다른 플랫폼 시장의 모범 사례가 되기를 기대합니다.

끝으로 오늘 이 자리가 마련되기까지 힘써주신 모든 분들께
다시 한번 감사의 말씀을 드리며,
중고거래 시장의 건전한 발전과 더 큰 성장을 기원합니다.

감사합니다.

공정거래위원회 X 한국소비자원

**안전한 중고거래 환경 조성,
원활한 분쟁해결을 위한
민관 자율협약 체결!**

-중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약-

소비자24
24시간 상담 서비스

공정거래위원회와 한국소비자원은 **중고거래 플랫폼 4개사와**
안전하고 합리적인 중고거래 환경을 조성하기 위해
「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」을 체결했어요
(*23.6.12.)

당리마켓, 번개장터, second wear, 중고나라

소비자24
24시간 상담 서비스

제품안전·분쟁해결 협약 주요 내용

안전 분야

위해·안전정보 제공	위해제품 유통판매 차단
국내·외 리콜 및 제품 안전정보를 플랫폼 이용자에게 공지	플랫폼 내 위해(우려) 제품 유통 모니터링을 강화하고 판매차단 조치

분쟁해결 분야

분쟁해결 기준	분쟁해결 절차
플랫폼 이용자에게 적용할 ‘분쟁해결기준’을 마련하고 이용자 간 분쟁해결 노력	사기피해·분쟁 유발 판매자 제재방안 및 분쟁해결을 위한 표준 절차 마련

자세한 협약 내용은 보도자료를 참고하세요

소비자24
24시간 상담 서비스

자세한 정보는
상품정보부터 피해구제까지
소비생활의 모든 단계를 지원하는

소비자24에서
확인할 수 있어요

www.consumer.go.kr