

보도 일시	2022. 12. 21.(수) 12:00 <12. 22.(목) 조간>	배포 일시	2022. 12. 21.(수) 08:30
담당 부서	소비자정책국 약관심사과	책임자	과 장 김동명 (044-200-4450)
		담당자	조사관 김나정 (044-200-4460)

## 4개 온라인 명품플랫폼의 불공정 약관 시정

- 환불 불가 조항, 플랫폼 사업자의 책임을 부당하게 면제하는 조항 등 개선 -

- 공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 국내 4개 온라인 명품 플랫폼(이하 ‘명품플랫폼’ 또는 ‘플랫폼’) 사업자들\*의 이용약관\*\*을 심사하여 8개 유형의 불공정 약관 조항을 시정하였다.

\* (주)발란, (주)트렌비, (주)머스트잇, (주)오케이몰

\*\* 서비스이용약관(발란), 이용약관(트렌비), 구매회원이용약관·판매회원이용약관·수선서비스이용약관 및 정품판매보증약관(머스트잇), 이용약관(오케이몰)

### [주요 불공정 약관 조항]

- ① 청약철회의 제한(환불불가) 조항
- ② 플랫폼 사업자의 책임을 부당하게 면제하는 조항
  - 회원 간 분쟁 또는 회원의 손해 발생 시 사업자의 책임을 면제하는 조항, 개인정보 관련 면책 조항, 서비스 중단에 대한 사업자 면책 조항 및 저작물 침해 시 플랫폼 사업자를 면책하는 조항 등 4개 세부 유형
- ③ 임의로 게시물을 삭제할 수 있도록 한 조항
- ④ 계약해지, 서비스 이용제한 및 제재 조항
- ⑤ 재판매금지 등 부정행위 제재 조항
- ⑥ 영수증 미포함에 대한 고객의 동의의제 조항
- ⑦ 부당한 재판관할 합의 조항
- ⑧ 위조상품 피해보상 관련 시효 조항

- 이번 시정으로, 온라인 명품플랫폼 시장에서 이용자들의 권익을 보호하고 불공정약관으로 인한 분쟁을 예방하여 해당 시장이 건전하게 성장할 수 있는 계기가 될 것으로 기대된다.

# 1

## 시정 배경

□ 코로나19 장기화로 억눌린 소비 욕구를 명품으로 해소하는 보복 소비현상과 MZ세대의 명품선호가 증가하면서 명품플랫폼이 크게 성장\*하고 있다.

\* 주요 명품 플랫폼 4개사의 매출액은 2019년 약 2,078억원에서 2021년 약 3,824억원으로 84% 증가(금융감독위원회 전자공시시스템)

○ 최근 3년간(2019년~2021년) 1372소비자상담센터에 접수된 명품 플랫폼 관련 소비자 상담전수를 분석한 결과,

- '19년(171건) 대비 '21년(655건)이 약 3.8배 많았고, 불만 유형은 '품질불량·미흡', '청약철회·취소·반품 거부', '취소·반품비용 불만' 순\*\*이었다.

\* '19년 171건 → '20년 325건 → '21년 655건 (자료출처: 2022. 8. 11. 소비자원 보도자료)

\*\* 소비자불만 유형 (자료출처: 2022. 8. 11. 소비자원 보도자료)

불만 유형	품질 불량·미흡	청약철회 등* 거부	취소·반품 비용 불만	배송 지연	표시·광고 미흡	AS 불만	계약 불이행	가품 관련	기타
건수 (비율)	382 (33.2%)	324 (28.2%)	124 (10.8%)	70 (6.1%)	58 (5.0%)	55 (4.8%)	47 (4.1%)	43 (3.7%)	48 (4.2%)

\* 청약철회 및 계약의 해제로서 취소·교환·반품 등을 포함

□ 이에 공정위는 국내 4개 명품플랫폼 사업자들의 서비스이용약관\*을 심사하였고, 해당사업자들은 심사과정에서 불공정약관조항을 스스로 시정하였다.

\* '22. 8월 기준 국내 주요 명품플랫폼 중 소비자 이용량 및 매출액 기준 상위 4개 사업자의 이용약관을 심사대상으로 하였음

## 2

## 시정 내용

### 1. 청약 철회의 제한(환불 불가) 조항 [발란, 트렌비, 머스트잇]

- (시정 전) 해외구매·해외배송이라는 이유로 「전자상거래법」상의 청약철회권을 인정하지 않거나, 청약철회가 제한되는 사유를 전자상거래법보다 광범위하고 불명확하게 규정하였다.
- \* (예시) '교환 및 취소 불가 내용이 공지되어 있는 상품 및 파이널 세일 상품은 주문 취소가 불가하다'라고 하거나, '해외배송 상품은 주문취소가 불가'라고 하는 등 고객의 청약철회권을 제한하는 규정
- (시정 이유) 통신판매업자와 재화의 구매 계약을 체결한 소비자는 재화를 공급받은 날로부터 7일 이내에 청약철회가 가능(전자상거래법 제17조)하므로, 해외구매상품 또한 기한 내에 반품 및 환불이 가능하다.
- (시정 후) 전자상거래법상 청약철회권이 보장되게 하고, 불명확한 청약철회 제한사유들은 삭제하였다.
  - 해외배송의 특성을 감안하여 주문 이후 배송단계에서의 취소는 불가능하나, 제품 수령 후에 교환 및 반품할 수 있도록 수정하였다.

#### 【약관 시정 예시】

시정 전	시정 후
<ul style="list-style-type: none"><li>○ 이용자가 해외구매대행, 해외직배송 상품 등을 구매하는 경우, <u>해외배송 상품의 특성상 주문 취소가 제한될 수 있으며, 청약철회 또는 교환은 상품등을 수령한 후에 반품으로 진행될 수 있습니다.</u></li><li>○ 단, 상품페이지에 '상품준비중'부터 교환 및 취소불가 내용이 공지되어 있는 상품 및 파이널 세일 상품은 주문취소가 불가합니다.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 이용자가 해외구매대행, 해외직배송 상품 등을 구매하는 경우, <u>판매자가 배송을 준비하기 이전인 주문접수 단계에서만 취소할 수 있습니다. 이러한 경우에도 상품을 수령한 후 청약철회 또는 교환 신청을 접수할 수 있습니다.</u></li><li>○ &lt;삭제&gt;</li></ul>

## 2. 플랫폼 사업자의 책임을 부당하게 면제하는 조항

### 가. 중개관련 책임제한 조항 [발란, 트렌비, 머스트잇]

- (시정 전) 입점사업자(판매회원)와 소비자(구매회원) 간 분쟁에 플랫폼이 관여하지 않고 모든 책임을 회원들이 부담하는 것으로 하고, 소비자에게 발생한 손해에 대하여 플랫폼이 면책되도록 하였다.
- (시정 이유) 회원간 분쟁이나 소비자피해발생 원인이 플랫폼의 상품 검수과정 등 사업자의 책임과 관련 있을 수 있음에도 플랫폼의 관여나 책임을 면제하는 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항이다.
  - 명품플랫폼은 제품의 정품성을 보장하기 위해 출고 전 자체 검수 시스템을 마련하고 있고, 검수를 통과한 상품에 한하여 구매회원에게 전달하며, 이러한 사실을 널리 광고하고 있다(붙임 2 참조).
  - 또한 가품을 판매한 판매회원에게 계약해지, 페널티 및 관련법상 고발 등의 조치를 하는 등 플랫폼에서 거래되는 상품에 대하여 관리책임이 있다고 보아야 한다.
  - 따라서 플랫폼상 제공되는 상품정보의 진위 및 제품 하자·가품 여부에 대하여 플랫폼사업자에게도 책임이 있으며 이는 플랫폼 이용계약의 본질적 내용이다.
- (시정 후) 사업자들은 회원 간 분쟁이나 소비자피해 발생에 회사의 고의 또는 과실이 있다면 책임을 부담하는 것으로 시정하였다.

#### 【약관 시정 예시】

시정 전	시정 후
○ 회사는 재화 또는 용역의 거래와 관련하여 회원 또는 판매자를 대리하지 아니하고, 회원과 판매자 사이에 성립된 거래 및	○ 회사는 재화 또는 용역의 거래와 관련하여 회원 또는 판매자를 대리하지 않습니다. 회사의 고의 또는 과실이 없는 이상

시정 전	시정 후
<p>판매자가 제공하고 등록한 정보에 대해서는 해당 판매자가 직접적인 책임을 부담하여야 합니다.</p> <p>○ 회사는 서비스 화면에 표시되는 판매자 또는 제3자가 제공하는 상품 또는 정보 등의 정확성, 적시성, 타당성 등을 보증하지 않습니다.</p>	<p>회원과 판매자 사이에 성립된 거래 및 판매자가 제공하고 등록한 정보에 대해서는 해당판매자가 단독으로 책임을 부담합니다.</p> <p>○ <b>&lt;삭제&gt;</b></p>

## 나. 개인정보 관련 면책 조항 [발란, 머스트잇]

- (시정 전) 회원이 자신의 개인정보를 유출하거나 개인정보를 수정하지 않아 발생한 손해에 대해서 플랫폼은 책임을 지지 않는다고 규정하였다.
- (시정 이유) 플랫폼은 정보통신망법상 정보통신서비스 제공자이며 개인정보보호법상의 개인정보처리자이므로, 회사의 과실이 복합적으로 작용한 경우에 회사의 모든 책임을 면제하는 것은 부당하다.
- (시정 후) 개인정보유출에 회원의 부주의가 있었다 하더라도 회사의 고의 또는 과실이 있는 경우 책임을 부담하도록 시정하였다.

### 【약관 시정 예시】

시정 전	시정 후
<p>○ 이용자가 자신의 개인정보를 타인에게 유출하거나 제공하여 발생하는 피해에 대해 <u>회사는 일절 책임을 지지 않습니다.</u></p> <p>○ <u>수정하지 않은 정보로 인하여 발생하는 손해는 해당회원이 전적으로 부담하며, 회사는 이에 대하여 아무런 책임을 지지 않습니다.</u></p>	<p>○ <b>회사는</b> 이용자가 자신의 개인정보를 타인에게 유출하거나 제공하여 발생하는 피해에 대해 <b>그 피해 발생의 원인이 회사의 고의 또는 과실에 기인하지 않는 한 책임을 지지 않습니다.</b></p> <p>○ <b>수정하지 않은 정보로 인하여 발생하는 손해는 해당 회원의 책임이며, 회사의 고의 또는 과실로 인해 손해가 발생한 경우 그에 대한 책임은 회사가 부담합니다.</b></p>

## 다. 서비스 중단에 대한 사업자 면책 조항 [머스트잇]

- (시정 전) 정보통신설비의 수리, 교체 등에 따른 서비스 제공 중단으로 회원에게 손해가 발생한 경우에도 사업자는 고의나 중과실이 있는 경우에만 책임을 부담하도록 했다.
- (시정 이유) 플랫폼 서비스의 정상적인 제공은 플랫폼 사업자의 본질적 의무이므로, 서비스를 차질 없이 제공할 의무이행에 있어서 사업자의 고의·중과실은 물론 경과실이 없어야 면책될 수 있다.
- (시정 후) 서비스 이용 장애로 인한 손해에 대해 회사의 고의 또는 과실이 있는 경우 책임을 부담하도록 시정하였다.

### 【약관 시정 예시】

시정 전	시정 후
<p>○ 회사는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수, 점검, 교체 및 고장, 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우에는 판매 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있으며, 이와 관련하여 <b>회사는 고의 또는 중대한 과실이 없는 한 책임을 지지 않습니다.</b></p>	<p>○ 회사는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수, 점검, 교체 및 고장, 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우에는 판매 서비스의 제공을 일시적으로 중단할 수 있으며, 이와 관련하여 <b>회사는 고의 또는 과실이 없는 한 책임을 지지 않습니다.</b></p>

## 라. 저작물 침해시 사업자면책 조항 [발란, 머스트잇]

- (시정 전) 회원의 게시물이 제3자의 저작권을 침해하는 경우 명품 플랫폼은 어떠한 책임도 지지 않는다고 규정하였다.
- (시정 이유) 회원이 등록한 게시물이 제3자의 지적재산권을 침해한 경우 회원 자신이 책임을 지는 것이 원칙이나, 침해 사실을 사업자가 알았거나 중대한 과실로 알지 못한 경우 면책되는 것은 불공정하다.
- (시정 후) 제3자의 저작권 침해로 인한 손해에 대해 회사의 고의 또는 중과실이 있는 경우 책임을 부담하도록 시정하였다.

**【약관 시정 예시】**

시정 전	시정 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 회원이 '몰'에 등록 또는 게시한 게시물에 대한 모든 책임은 회원에게 있으며, '몰'은 회원의 게시물이 다음 각호에 해당한다고 판단되는 경우 사전통지 없이 삭제할 수 있고, <b>이에 대하여 '몰'은 어떠한 책임도 지지 않습니다.</b></li> </ul> <p>4. 회사 또는 제3자의 저작권, 기타 타인의 권리를 침해하는 내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 회원이 '몰'에 등록 또는 게시한 게시물에 대한 책임은 회원에게 있으며, <b>'몰'은 회원의 게시물로 인한 피해 발생의 원인이 회사의 고의 또는 중과실에 기인하지 않은 한 책임을 지지 않습니다.</b></li> </ul> <p>4. 회사 또는 제3자의 저작권, 기타 타인의 권리를 침해하는 내용</p>

**3. 임의로 회원의 게시물을 삭제할 수 있도록 한 조항** [발란, 트렌비, 머스트잇]

- (시정 전) 회원의 게시물을 사전통지 없이 삭제할 수 있도록 하고, 삭제 사유를 회사 내부지침에 위임하거나 불분명하게 규정하였다.
- (시정 이유) 게시물 삭제사유는 명백하고 합리적이어야 하며, 적법한 절차를 통해 저작물 또는 계정에 대한 조치를 해야 할 것이다.
  - 따라서 불명확하여 회사가 임의로 조치할 수 있는 사유에 의하여 저작물삭제, 블라인드 처리, 계정해지 등의 조치를 할 수 있게 한 조항은 불공정한 조항이다.
- (시정 후) 정보통신망법과 저작권법상의 삭제 요건 및 절차에 맞추어 수정하고, 회원의 게시물을 삭제할 수 있는 사유를 보다 구체적이고 한정적인 표현으로 시정하였다.

**【약관 시정 예시】**

시정 전	시정 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '몰'은 회원의 게시물이 다음 각 호에 해당한다고 판단되는 경우 사전통지 없이</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '몰'은 회원의 게시물이 다음 각 호에 <b>해당한다고 판단되는 경우 사전통지 후</b></li> </ul>

시정 전	시정 후
<p>삭제할 수 있고, 이에 대하여 '몰'은 어떠한 책임도 지지 않습니다.</p> <p>○ 회원이 다음에 해당하는 부적절 행위를 하는 경우 회사는 <u>사전통보 없이 해당 회원이 등록한 내용을 삭제 조치하고 회원의 서비스이용을 제한하거나 회원 자격을 상실시킬 수 있습니다.</u></p> <p>파. <u>회사의 업무에 방해되거나 기타 회사가 필요하다고 판단하는 경우</u></p>	<p><u>(단, 관련 법령에서 정하고 있는 경우에는 사전통지 없이) 게시물 삭제 등의 임시조치를 30일간 취할 수 있습니다. 회원은 본 조에 따른 임시조치 후 7일 내에 이의신청을 접수할 수 있습니다. 이의신청 접수가 없는 게시물에 대해서는 영구적인 조치가 취해집니다.</u></p> <p>○ 회원이 다음에 해당하는 부적절 행위를 하는 경우 회사는 <u>해당 회원이 등록한 내용을 블라인드처리 또는 삭제조치하고 회원의 서비스이용을 제한하거나 회원 자격을 상실시킬 수 있습니다.</u></p> <p>파. <u>음란물 및 제3자의 저작권 등 권리를 침해하는 내용을 게시하는 행위</u></p>

#### 4. 계약해지, 서비스 이용제한 및 제재 조항 [발란, 트렌비, 머스트잇]

□ (시정 전) 이용계약 해지의 사유를 내부 운영규정에 위임하거나, 불명확하게 규정하고 있으며, 이용계약 해지 시 사전통지 및 소명 절차도 규정하지 않고 있다.

\* (예시) 해지사유를 내부 운영규정에 위임 : '상습성에 대한 판단은 내부 규정이 있는 경우 그에 따릅니다', 불명확한 해지사유 : '서비스의 정상적인 운영을 방해한 경우', '일정 횟수 이상의 가품판정'

□ (시정 이유) 사업자가 구체적이고 합리적이지 않은 사유로 해지 등 이용제한 권한을 갖는 것은 회원에게 불측의 손해를 입힐 수 있다.

○ 또한, 사전 통지절차를 통해 회원이 스스로 문제를 시정할 기회를 갖거나 이의제기를 할 수 있도록 할 필요성이 있었다.

- (시정 후) 이용계약 해지·서비스 이용제한 사유를 구체화하고, 사전 통지 및 소명절차를 마련하는 것으로 시정하였다.

【약관 시정 예시】

시정 전	시정 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ "회사"는 "회원"이 이 약관 또는 관련 법령을 위반하거나 "서비스"의 정상적인 운영을 방해한 경우 경고, 일시정지, 영구이용정지, 이용계약해지(재가입 제한 조치 포함) 등(이하 "이용제한 등")으로 "서비스" 이용을 단계적으로 제한할 수 있습니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ "회사"는 "회원"이 <b>다음 각 호에 해당 하는 경우</b>, 경고, 일시정지, 영구이용정지, 이용계약 정지(재가입 제한 조치 포함) 등(이하 "이용제한 등")으로 "서비스" 이용을 단계적으로 제한할 수 있습니다.</li> <li>1. <u>본 약관 또는 "서비스" 이용에 관한 법령 위반</u></li> <li>2. <u>2회 이상의 가품 판정</u></li> <li>3. <u>부정거래(시세조작 행위, 자전거래 등) 시도</u></li> <li>4. <u>이용정지 중인 계정을 소유한 회원에게 계정을 이용할 수 있도록 제공하는 경우</u></li> <li>5. <u>"제휴 사업자"가 아닌 사업자의 "서비스" 이용</u></li> </ul> <p>&lt;추가&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>회사는 제9조제1항에서 정한 이용제한 등 조치를 하는 경우, 다음 각 호의 사항을 회원에게 <b>사전 통지</b>합니다.</u></li> <li>1. <u>이용제한 조치의 사유</u></li> <li>2. <u>이용제한 조치의 유형 및 기간</u></li> </ul>

**5. 재판매금지 등 부정행위 제재 조항** [발란, 오케이몰]

- (시정 전) 재판매목적 등으로 상품을 다수 구매하는 경우 회원자격을 제한하고 있어, 사실상 회원의 재구매·재판매를 금지하고 있다.

- (시정 이유) 물건의 소유권자는 법률에 반하지 않는 한 물건을 임의 대로 처분할 수 있고, 소유권 방해에 대한 타인의 간섭을 배제할 수 있다(민법 제211조 및 제214조).
- 또한, 「약관규제법」은 고객이 제3자와 계약을 체결하는 것을 부당 하게 제한하는 조항을 무효로 규정하고 있다(제11조 제3호).
- (시정 후) 재판매자체를 금지하는 조항을 삭제하고, ‘동일 상품을 5회 이상 반복적으로 주문취소한 후 재주문하는 경우’와 같이, 자전거래 등 부정행위를 막기 위한 규정은 그 요건을 구체화했다.

**【약관 시정 예시】**

시정 전	시정 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>재판매 목적으로 상품 등을 중복 구매하여 거래질서를 방해하는 경우</u></li> <li>○ <u>상품 재판매 등의 목적으로 대량으로 재화 등을 구매하여 건전한 상거래 질서를 해하는 경우</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ &lt;삭제&gt;</li> <li>○ <u>동일한 상품을 5회 이상 반복적으로 주문 취소한 후 재주문하는 경우</u></li> </ul>

---

## 6. 영수증 미포함에 대한 고객의 동의의제 조항 [트렌비]

---

- (시정 전) 구매한 상품에 영수증이 포함되지 않을 수 있다는 점에 대해 구매자가 동의한다고 규정하여, 영수증이 미포함되었다는 사실에 구매자의 동의가 의제되고 있다.
- (시정 이유) 약관법 제12조 제1호에서는 ‘일정한 작위 또는 부작위가 있을 때 고객의 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 보는 조항’은 무효로 규정하고 있다.
- (시정 후) 동의의제 조항을 삭제하여 시정하였다.

【약관 시정 예시】

시정 전	시정 후
<p>○ "회원"은 "상품"등록 시 "상품"을 구매한 영수증 또는 인보이스(이하 "영수증 등")를 포함하는 것을 권장합니다. 그러나 중고 및 새상품을 거래 대상 "상품"으로 하는 "서비스"의 특성 상, 실제 제품 외에 "판매자"가 상품을 구매하였을 때 수령한 영수증 등을 등록하는 것을 필수로 요구하지는 않습니다. "구매자"는 "상품"에는 영수증 등이 포함되지 않을 수 있다는 점에 동의하며,</p>	<p>○ "회원"은 "상품"등록 시 "상품"을 구매한 영수증 또는 인보이스(이하 "영수증 등")를 포함하는 것을 권장합니다. 그러나 중고 및 새상품을 거래 대상 "상품"으로 하는 "서비스"의 특성 상, 실제 제품 외에 "판매자"가 상품을 구매하였을 때 수령한 영수증 등을 등록하는 것을 필수로 요구하지는 않습니다. &lt;삭제&gt;</p>

7. 부당한 재판관할 합의 조항 [머스트잇]

- (시정 전) 이용자와의 분쟁에 관한 재판 관할을 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원으로 정하였다.
- (시정 이유) 회원의 소송제기 및 응소에 불편을 초래할 우려가 있으므로 고객에게 부당하게 불리한 재판관할 합의 조항에 해당한다.
- (시정 후) 민사소송법에 의한 재판 관할을 따르도록 시정하였다.

【약관 시정 예시】

시정 전	시정 후
<p>○ 이 약관과 회사와 회원 간의 서비스이용 계약 및 회원 상호 간의 분쟁에 대해 회사를 당사자로 하는 소송이 제기될 경우에는 회사의 본사소재지를 관할하는 법원을 합의 관할법원으로 정합니다.</p>	<p>○ 이 약관과 회사와 회원 간의 서비스이용 계약 및 회원 상호 간의 분쟁에 대해 회사를 당사자로 하는 소송이 제기될 경우에는 그 분쟁의 처리는 대한민국 '민사소송법'에서 정한 절차를 따릅니다.</p>

## 8. 위조상품 피해보상 관련 시효 조항 [머스트잇]

- (시정 전) 위조상품에 대한 피해보상 청구권의 행사를 2년으로 제한하고 있다.
  - (시정 이유) 위조상품 구매회원에게 법률에 정한 시효의 이익을 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하는 조항으로서 고객에게 부당하게 불리한 조항으로서 무효이다.
- \* 위조상품 구매회원의 청구권은 상행위로 인한 채권(5년)으로 볼 수도 있고, 불법행위로 인한 손해배상 청구권(안 날로부터 3년, 불법행위가 있는 날로부터 10년)으로 볼 수도 있다.

- (시정 후) 2년의 기간 제한을 삭제하였다.

### 【약관 시정 예시】

시정 전	시정 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 판매회원은 다음 각호에 따라 구매회원에게 위조상품 구매로 인한 피해를 보상합니다.</li> <li>a. <u>구매결정일로부터 2년 미만인 상품의 경우 결제한 금액의 200%를 보상합니다.</u></li> <li>b. <u>구매결정일로부터 2년이 지난 상품의 경우 보상이 진행되지 않습니다.</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 판매회원은 구매회원에게 <u>위조품으로 판정된 상품 결제금액의 200%를 보상합니다.</u></li> <li>a. &lt;삭제&gt;</li> <li>b. &lt;삭제&gt;</li> </ul>

### 3

### 의의 및 기대 효과

- 이번 심사에서는, 명품플랫폼이 거래당사자가 아닌 경우에도 자체 검수를 통해 제품의 정품성을 보장하고, 이를 신뢰한 소비자들이 고가의 명품거래를 비대면으로 참여한다는 특성을 고려하였다.

- 이러한 명품플랫폼만의 특성을 감안하여 플랫폼 사업자의 책임을 강화하고, 환불불가 조항 등을 관련 법에 맞게 시정하였다.
- 이번 시정은 플랫폼이 중개하는 상품의 특성과 회원간 거래에 개입하는 정도에 따라 책임범위가 달라질 수 있다고 판단한 사례로서 의의가 크다.
  - 명품플랫폼은 패션, 식품, 인테리어 등 특정 카테고리의 제품이 전문적으로 거래되는 버티컬커머스 플랫폼의 일종인바,
    - 향후, 다양한 소비자취향에 따라 구축되는 버티컬커머스 플랫폼 관련 불공정약관 심사에서도 기준이 될 수 있을 것이다.
- 이번 시정으로 명품플랫폼 시장에서 소비자들의 권익을 보호하고, 불공정약관 조항으로 인한 분쟁을 사전에 예방하여 관련 시장이 건전하게 성장할 수 있는 계기가 될 것으로 예상된다.
- 공정위는 앞으로도 다양한 플랫폼 사업자들의 이용약관 등을 지속적으로 점검하여 이용자들의 권익 증진을 위해 노력할 계획이다.

- ※ <붙임> 1. 불공정약관조항 시정 전·후 비교표  
 2. 명품 플랫폼별 정품검수시스템 및 가품보상제도



## 불공정약관조항 시정 전·후 비교표

### 1. 청약철회의 제한 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
<b>발란</b>	
<p><b>제28조 (청약철회, 교환의 특칙)</b></p> <p>④ 청약철회 또는 교환을 신청한 이용자가 <u>신청한 날로부터 5영업일 이내</u> 이미 수령한 상품 등을 판매자에게 반환하지 아니하거나 전화, 전자우편 등으로 연락되지 아니하는 경우, 해당 신청은 효력을 상실합니다.</p>	<p><b>제28조 (청약철회, 교환의 특칙)</b></p> <p>④ 청약철회 또는 교환을 신청한 이용자가 <u>신청한 날로부터 7영업일 이내</u> 이미 수령한 상품 등을 판매자에게 반환하지 아니하거나 전화, 전자우편 등으로 연락되지 아니하는 경우, 해당 신청은 효력을 상실합니다.</p>
<p><b>제29조 (해외 구매대행, 해외 직배송)</b></p> <p>④ 이용자가 해외 구매대행, 해외 직배송 상품 등을 구매하는 경우, <u>해외 배송 상품의 특성상 주문 취소가 제한될 수 있으며</u>, 청약철회 또는 교환은 상품 등을 수령한 후에 반품으로 진행될 수 있습니다.</p>	<p><b>제29조 (해외 구매대행, 해외 직배송)</b></p> <p>④ 이용자가 해외 구매대행, 해외 직배송 상품 등을 구매하는 경우, <u>판매자가 배송을 준비하기 이전인 주문 접수 단계에서만 취소할 수 있습니다. 이러한 경우에도 상품을 수령한 후 청약철회 또는 교환 신청을 접수할 수 있습니다.</u></p>
<b>트렌비</b>	
<p><b>제20조 (청약의 철회 및 제한)</b></p> <p>② 회원이 주문한 상품의 '주문 상태'가 '상품준비중'인 경우 구매취소(청약철회)를 요청할 경우 구매를 진행하기 위해 온/오프라인으로 시도한 "트렌비" 해외 사무실까지의 물류비, 인건비, 반품물류비용 등을 포함한 수수료를 공제 후 취소 가능하며, 수수료는 상품페이지를 통해 안내합니다. 단, <u>상품페이지에 '상품준비중'부터 교환 및 취소 불가 내용이 공지되어 있는 상품 및 파이널 세일 상품은 주문 취소가 불가합니다.</u></p>	<p><b>제20조 (청약의 철회 및 제한)</b></p> <p>② 회원이 주문한 상품의 '주문 상태'가 '상품준비중'인 경우 구매취소(청약철회)를 요청할 경우 구매를 진행하기 위해 온/오프라인으로 시도한 "트렌비" 해외 사무실까지의 물류비, 인건비, 반품물류비용 등을 포함한 수수료를 공제 후 취소 가능하며, 수수료는 상품페이지를 통해 안내합니다. <b>&lt;삭제&gt;</b></p>

<p>④ <u>한국으로 출고된 상품에 대해서는 회원의 취소가 불가능합니다. 단, 일부 반품 가능 상품의 경우 교환/반품 모두 비용이 발생하며, 상품페이지를 통해 금액을 고지 합니다.</u></p>	<p>④ <u>한국으로 출고된 상품에 대해서는 회원의 취소가 불가능하여 상품 수령 후, 반품 또는 교환신청을 해야합니다. 교환/반품 모두 비용이 발생하며, 상품페이지를 통해 금액을 고지합니다.</u></p>
<p>머스트잇</p>	
<p><b>&lt;구매회원 이용약관&gt;</b> <b>제18조(반품/교환)</b></p> <p>② <u>반품 또는 교환에 관한 일반적인 사항은 "전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률" 등 관련법령이 판매회원이 제시한 조건보다 우선합니다. 단, 다음 각 호의 경우에는 구매자가 반품이나 교환을 요청할 수 없습니다.</u></p> <p><b>5. 기타 구매자가 환불 또는 교환을 요청할 수 없는 합리적인 사유가 있는 경우</b></p>	<p><b>&lt;구매회원 이용약관&gt;</b> <b>제18조(반품/교환)</b></p> <p>② <u>반품 또는 교환에 관한 일반적인 사항은 "전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률" 등 관련법령이 판매회원이 제시한 조건보다 우선합니다. 단, 다음 각 호의 경우에는 구매자가 반품이나 교환을 요청할 수 없습니다.</u></p> <p><b>5. &lt;삭제&gt;</b></p>

## 2. 플랫폼 사업자의 책임을 부당하게 면제하는 조항

### 가. 중개관련 책임제한 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
<p>발란</p>	
<p><b>제5조 (대리 및 보증의 부인)</b></p> <p>① <u>회사는 상품 등의 거래와 관련하여 이용자 또는 판매자를 대리하지 아니하고, 이용자는 본인의 위험과 책임 하에 상품 등을 구매해야 합니다.</u></p> <p>② <u>회사는 이용자와 판매자 간의 모든 행위(거래행위 포함)와 관련하여 판매의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록 상품의 품질, 완전성, 안정성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 이용자 또는 판매자가 입력하는 정보 및 그 정보를 통</u></p>	<p><b>제5조 &lt;삭제&gt;</b></p>

<p>하여 연결된 웹사이트에 게재된 자료의 진실성 또는 적법성 등에 대하여 보증하지 아니하며, 이와 관련된 위험과 책임은 해당 당사자들이 부담합니다.</p> <p><b>제38조 (민원처리 및 분쟁조정)</b></p> <p>④ '물'은 제5조 제3항에 따라 판매자의 지위를 갖는 경우를 제외하고는 통신판매중개자로서 '물'을 기반으로 한 거래시스템만을 제공할 뿐이고, 이용자의 구매 거래의 당사자는 이용자와 판매자이며, '물'의 거래시스템을 이용한 거래 내용에 관한 이용자와 판매자 간의 모든 분쟁에 대해서는 당해 거래 당사자가 책임을 부담하고 회사는 이에 관한 일체의 책임을 부담하지 아니합니다.</p> <p><b>제39조 (회사의 면책)</b></p> <p>① 상품 등의 구매와 관련하여 발생하는 상품 등의 배송, 청약철회(반품 및 환불) 등의 거래진행은 거래 당사자인 이용자와 판매자 간에 수행되어야 하며, 회사는 거래진행에 관여하지 않습니다.</p> <p>⑥ 회사는 서비스 화면에 표시되는 판매자 또는 제3자가 제공하는 상품 또는 정보 등의 정확성, 적시성, 타당성 등을 보증하지 않습니다.</p>	<p><b>제38조</b></p> <p>④ &lt;삭제&gt;</p> <p><b>제39조</b></p> <p>① &lt;삭제&gt;</p> <p>⑥ &lt;삭제&gt;</p>
<p><b>트렌비</b></p>	
<p><b>제2조 (정의)</b></p> <p>⑨ "개인간거래 중개서비스"라 함은 회사가 인터넷사이트 (<a href="http://www.trenbe.com">http://www.trenbe.com</a>) 또는 모바일 애플리케이션을 통하여 회원 각자의 자기결정에 의해 회원 간 상품의 매매가 이루어질 수 있도록 온라</p>	<p><b>제2조 (정의)</b></p> <p>⑨ "개인간거래 중개서비스"라 함은 회사가 인터넷사이트 (<a href="http://www.trenbe.com">http://www.trenbe.com</a>) 또는 모바일 애플리케이션을 통하여 회원 각자의 자기결정에 의해 회원 간 상품의 매매가 이루어질 수 있도록 온라</p>

인 거래장소를 제공하는 서비스 일체를 말하며, 이때 회사는 통신판매 중개업자로서 회사에서 판매되는 상품의 거래당사자가 아니며, 판매자가 등록한 상품 및 거래(정보)에 대하여 책임을 부담하지 않습니다.

**제9조 (이용제한 등)**

⑤ 회사가 제공하는 중개서비스는 회원과 판매자 또는 판매회원이 상품을 거래할 수 있도록 통신판매를 알선하는 것을 목적으로 하며, 개별 판매자가 트레비에 등록한 상품과 관련해서는 **일체의 책임을 지지 않습니다.**

가. 회사는 효율적인 서비스를 위한 시스템 운영 및 관리 책임만을 부담하며, 재화 또는 용역의 거래와 관련하여 회원 또는 판매자를 대리하지 아니하고, 회원과 판매자 사이에 성립된 거래 및 판매자가 제공하고 등록한 정보에 대해서는 해당 판매자가 그에 대한 직접적인 책임을 부담하여야 합니다.

나. 회사는 회사가 제공하는 시스템을 통하여 이루어지는 회원과 판매자 또는 판매회원 간의 거래와 관련하여 판매 의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록 물품의 품질, 완전성, 안정성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 판매자가 입력하는 정보 및 그 정보를 통하여 링크된 URL에 게재된 자료의 진실성 또는 적법성 등 일체에 대하여 보증하지 아니하며, **이와 관련한 일체의 위험과 책임은 해당 판매자가 전적으로 부담합니다.**

인 거래장소를 제공하는 서비스 일체를 말하며, 이때 회사는 통신판매 중개업자로서 회사에서 판매되는 상품의 거래당사자가 아니며, **회사의 고의 또는 과실이 없는 이상** 판매자가 등록한 상품 및 거래(정보)에 대하여 책임을 부담하지 않습니다.

**제9조 (이용제한 등)**

⑥ 회사가 제공하는 중개서비스는 회원과 판매자 또는 판매회원이 상품을 거래할 수 있도록 통신판매를 알선하는 것을 목적으로 하며, **회사의 귀책사유가 없는 이상** 개별 판매자가 트레비에 등록한 상품과 관련해서는 **책임을 지지 않습니다.**

가. 회사는 효율적인 서비스를 위한 시스템 운영 및 관리 책임만을 부담하며, 재화 또는 용역의 거래와 관련하여 회원 또는 판매자를 대리하지 않습니다. **회사의 귀책사유가 없는 이상** 회원과 판매자 사이에 성립된 거래 및 판매자가 제공하고 등록한 정보에 관하여는 해당 판매자가 그에 대한 직접적인 책임을 부담하여야 합니다.

나. 회사는, 회사가 제공하는 시스템을 통하여 이루어지는 회원과 판매자 또는 판매회원 간의 거래와 관련하여 '회사가 작성 또는 제작하지 않은 판매 의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록 물품의 품질, 완전성, 안정성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 판매자가 입력하는 정보 및 그 정보를 통하여 링크된 URL에 게재된 자료의 진실성 또는 적법성 등 일체에 대하여 보증하지 않습니다. **다만, "판매자"와 "구매자" 간 거래에 있**

<p><b>제22조 (개인간거래 중개서비스의 개요)</b></p> <p>① 개인간거래 중개서비스(이하 본 장에서 “중개서비스”)는 회원과 판매자 또는 판매회원이 상품을 거래할 수 있도록 통신판매를 알선하는 것을 목적으로 하며, 개별 판매자가 트렌비에 등록된 상품과 관련해서는 <u>일체의 책임을 지지 않습니다.</u></p> <p>가. <u>회사는 효율적인 서비스를 위한 시스템 운영 및 관리 책임만을 부담하며, 재화 또는 용역의 거래와 관련하여 회원 또는 판매자를 대리하지 아니하고, 회원과 판매자 사이에 성립된 거래 및 판매자가 제공하고 등록된 정보에 대해서는 해당 판매자가 직접적인 책임을 부담하여야 합니다.</u></p> <p>나. <u>회사는 회사가 제공하는 시스템을 통하여 이루어지는 회원과 판매자 또는 판매회원 간의 거래와 관련하여 판매 의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록 물품의 품질, 완전성, 안정성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 판매자가 입력하는 정보 및 그 정보를 통하여 링크된 URL에 게재된 자료의 진실성 또는 적법성 등 일체에 대하여 보증하지 아니하며, 이와 관련한 일체의 위험과 책임은 해당 판매자가 전적으로 부담합니다.</u></p>	<p><u>어 회사의 귀책사유로 인하여 “판매자” 또는 “구매자”에 손해가 발생한 경우에는 그에 대한 책임을 부담합니다.</u></p> <p><b>제22조 (개인간거래 중개서비스의 개요)</b></p> <p>① 개인간거래 중개서비스(이하 본 장에서 “중개서비스”)는 회원과 판매자 또는 판매회원이 상품을 거래할 수 있도록 통신판매를 알선하는 것을 목적으로 하며, 개별 판매자가 트렌비에 등록된 상품과 관련해서는 책임을 지지 않습니다.</p> <p>가. <u>회사는 효율적인 서비스를 위한 시스템 운영 및 관리 책임만을 부담하며, 재화 또는 용역의 거래와 관련하여 회원 또는 판매자를 대리하지 않습니다. 회사의 고의 또는 과실이 없는 이상 회원과 판매자 사이에 성립된 거래 및 판매자가 제공하고 등록된 정보에 대해서는 해당 판매자가 단독으로 책임을 부담하며, 회사는 이에 대하여 어떠한 보증, 보장 또는 그에 대한 책임을 부담하지 않습니다.</u></p> <p>나. <u>회사는 회사가 제공하는 시스템을 통하여 이루어지는 회원과 판매자 또는 판매회원 간의 거래와 관련하여 ‘회사가 작성 또는 제작하지 않은 판매 의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록 물품의 품질, 완전성, 안정성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 판매자가 입력하는 정보 및 그 정보를 통하여 링크된 URL에 게재된 자료의 진실성 또는 적법성 등’에 관한 어떠한 보증도 하지 않습니다. 다만, 이와 관련하여 발생한 손해에 대하여 회사가 고의 또는 과실로 손해의 발생</u></p>
--	--

<p><b>제24조 (대리행위의 부인)</b>  “회사”는 “상품”거래의 당사자가 아닌 중개자로서 “회원” 상호 간의 거래에 대해서 효율적인 서비스를 위한 시스템 운영 및 관리 책임만을 부담하며, “상품”의 거래와 관련하여 “구매자” 또는 “판매자”를 대리하지 아니합니다. “회원” 사이에 성립된 거래 및 “회원”이 제공하고 등록한 정보에 대해서는 해당 “회원”이 그에 대한 모든 책임을 부담하여야 합니다.</p>	<p><u>을 용이하게 하거나 법령에 따라 요구되는 손해 방지를 위한 조치를 취하지 아니한 경우에 한하여 회사는 법령상 정해진 바에 따라 배상 책임을 부담합니다.</u></p> <p><b>제24조 (대리행위의 부인)</b>  “회사”는 “상품”거래의 당사자가 아닌 중개자로서 “회원” 상호 간의 거래에 대해서 효율적인 서비스를 위한 시스템 운영 및 관리 책임만을 부담하며, “상품”의 거래와 관련하여 “구매자” 또는 “판매자”를 대리하지 아니합니다. “회원” 사이에 성립된 거래 및 “회원”이 제공하고 등록한 정보에 대해서는 해당 “회원”이 그에 대한 모든 책임을 부담하여야 합니다. <u>다만, “판매자”와 “구매자” 간 거래에 있어 회사의 귀책사유로 인하여 “판매자” 또는 “구매자”에 손해가 발생한 경우에는 그에 대한 책임을 부담합니다.</u></p>
<p><b>머스트잇</b></p>	
<p><b>&lt;판매회원 및 구매회원 이용약관 공통&gt;</b>  <b>제4조 (서비스의 제공 및 변경)</b>  ② 회사가 제공하는 전항의 서비스는 회원이 상품을 거래할 수 있도록 인터넷 오픈마켓의 이용을 허락하거나, 통신판매를 알선하는 것을 목적으로 하며, <u>개별 판매회원(판매자)이 머스트잇에 등록한 상품과 관련해서는 일체의 책임을 지지 않습니다.</u></p> <p><b>제5조 (대리행위 및 보증의 부인)</b>  ② 회사는 회사가 제공하는 시스템을 통하여 이루어지는 구매자와 판매자 간의 거래와 관련하여 판매의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록 물품의 품질, 완전성, 안정성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 구매자 또는 판매자</p>	<p><b>&lt;판매회원 및 구매회원 이용약관&gt;</b>  <b>제4조(서비스의 제공 및 변경)</b>  ② 회사가 제공하는 전항의 서비스는 회원이 상품을 거래할 수 있도록 인터넷 오픈마켓의 이용을 허락하거나, 통신판매를 알선하는 것을 목적으로 합니다. <u>&lt;삭제&gt;</u></p> <p><b>제5조(대리행위 및 보증의 부인)</b>  ② 회사는 회사가 제공하는 시스템을 통하여 이루어지는 구매자와 판매자 간의 거래와 관련하여 판매의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록 물품의 품질, 완전성, 안정성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 구매자 또는 판매자</p>

가 입력하는 정보 및 그 정보를 통하여 링크된 URL에 게재된 자료의 진실성 또는 적법성 등 일체에 대하여 보증하지 아니하며, 이와 관련한 일체의 위험과 책임은 해당 회원이 전적으로 부담합니다.

**<판매회원 이용약관>**

**제27조 (회사의 면책)**

- ① 회사는 머스트잇을 기반으로 한 거래시스템만을 제공할 뿐, 판매회원이 등록한 상품 등에 관한 정보 또는 구매자와의 거래에 관하여 분쟁이 발생한 경우 회사는 그 분쟁에 개입하지 않으며 그 분쟁의 결과로 인한 모든 책임은 판매회원이 부담합니다. 또한 이와 관련하여 회사가 제3자에게 손해를 배상하거나 기타 비용을 지출한 경우 회사는 판매회원에게 구상권을 행사할 수 있습니다. 단, 회사는 분쟁의 합리적이고 원활한 조정을 위하여 회사가 설치/운영하는 신고센터(고객센터 포함)를 통하여 예외적으로 당해 분쟁에 개입할 수 있으며, 판매회원은 신고센터의 결정을 신의성실의 원칙에 입각하여 최대한 존중해야 합니다.

**<구매회원 이용약관>**

**제23조 (회사의 면책)**

- ① 회사는 머스트잇을 기반으로 한 거래시스템만을 제공할 뿐이며, 상품의 매매와 관련하여 발생하는 상품의 배송, 청약철회, 반품 등의 거래 진행은 거래 당사자인 판매자와 구매자간에 수행되어야 하며, 회사는 거래진행에 관여하지 않습니다.

가 입력하는 정보 및 그 정보를 통하여 링크된 URL에 게재된 자료의 진실성 또는 적법성 등 일체에 대하여 보증하지 아니하며, 이와 관련한 위험과 책임은 해당 회원이 부담합니다. 다만 회사의 고의 또는 과실로 인해 회원에게 피해가 발생한 경우 그에 대한 책임은 회사가 부담합니다.

**<판매회원 이용약관>**

**제27조(회사의 면책)**

- ① 회사는 머스트잇을 기반으로 한 거래 시스템을 제공하며, 판매회원이 등록한 상품 등에 관한 정보 또는 구매자와의 거래에 관하여 분쟁이 발생한 경우 전자상거래법에 의거하여 원만하게 처리될 수 있도록 중재합니다. 또한 이와 관련하여 회사가 제3자에게 손해를 배상하거나 기타 비용을 지출한 경우 회사는 판매회원에게 구상권을 행사할 수 있습니다. 단, 회사는 분쟁의 합리적이고 원활한 조정을 위하여 회사가 설치/운영하는 신고센터(고객센터 포함)를 통하여 예외적으로 당해 분쟁에 개입할 수 있으며, 판매회원은 신고센터의 결정을 신의성실의 원칙에 입각하여 최대한 존중해야 합니다. 단 회사의 고의 또는 과실로 인해 분쟁이 발생한 경우 그 책임은 회사가 부담합니다.

**<구매회원 이용약관>**

**제23조 (회사의 면책)**

- ① 회사는 머스트잇을 기반으로 한 거래 시스템을 제공하며, 상품의 매매와 관련하여 발생하는 상품의 배송, 청약철회, 반품 등의 거래에 관하여 분쟁이 발생한 경우 전자상거래법에 의거하여 원만하게 처리될 수 있도록 중재합니다.

나. 개인정보 관련 면책 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
발란	
<p>&lt;서비스이용약관&gt; 제39조 (회사의 면책)</p> <p>④ 이용자가 자신의 개인정보를 타인에게 유출하거나 제공하여 발생하는 피해에 대해 <u>회사는 일절 책임을 지지 않습니다.</u></p>	<p>&lt;서비스이용약관&gt; 제39조 (회사의 면책)</p> <p>④ <u>회사는</u> 이용자가 자신의 개인정보를 타인에게 유출하거나 제공하여 발생하는 피해에 대해 <u>그 피해 발생의 원인이 회사의 고의 또는 과실에 기인하지 않는 한 책임을 지지 않습니다.</u></p>
머스트잇	
<p>&lt;판매회원 이용약관&gt; 제9조 (개인정보의 변경, 보호)</p> <p>② <u>수정하지 않은 정보로 인하여 발생하는 손해는 해당 회원이 전적으로 부담하며, 회사는 이에 대하여 아무런 책임을 지지 않습니다.</u></p> <p>&lt;구매회원 이용약관&gt; 제12조 (개인정보의 변경, 보호)</p> <p>② <u>수정하지 않은 정보로 인하여 발생하는 손해는 해당 회원이 전적으로 부담하며, 회사는 이에 대하여 아무런 책임을 지지 않습니다.</u></p>	<p>&lt;판매회원 이용약관&gt; 제9조 (개인정보의 변경, 보호)</p> <p>② <u>수정하지 않은 정보로 인하여 발생하는 손해는 해당 회원의 책임이며, 회사의 고의 또는 과실로 인해 손해가 발생한 경우 그에 대한 책임은 회사가 부담합니다.</u></p> <p>&lt;구매회원 이용약관&gt; 제12조 (개인정보의 변경, 보호)</p> <p>② <u>수정하지 않은 정보로 인하여 발생하는 손해는 해당 회원의 책임이며, 회사의 고의 또는 과실로 인해 손해가 발생한 경우 그에 대한 책임은 회사가 부담합니다.</u></p>

다. 서비스 중단에 대한 사업자 면책 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
머스트잇	
<p>&lt;판매회원 이용약관&gt; 제27조 (회사의 면책)</p> <p>④ 회사는 컴퓨터 등 정보 통신 설비의 보수, 점검, 교체 및 고장, 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우에는 판매 서비스의 제공을 일시적</p>	<p>&lt;판매회원 이용약관&gt; 제27조 (회사의 면책)</p> <p>④ 회사는 컴퓨터 등 정보 통신 설비의 보수, 점검, 교체 및 고장, 통신의 두절 등의 사유가 발생한 경우에는 판매 서비스의 제공을 일시적</p>

<p>으로 중단할 수 있으며, 이와 관련하여 <u>회사는 고의 또는 중대한 과실이 없는 한 책임을 지지 않습니다.</u></p> <p>&lt;구매회원 이용약관&gt; 제23조 (회사의 면책) ② 제10조 제2항의 사유로 인하여 서비스를 일시적으로 중단하는 경우 회사는 이로 인하여 회원 또는 제3자가 입은 손해에 대하여 책임지지 않습니다. <u>단, 회사의 고의 또는 중과실로 인한 경우에는 그러하지 아니합니다.</u></p>	<p>으로 중단할 수 있으며, 이와 관련하여 <u>회사는 고의 또는 과실이 없는 한 책임을 지지 않습니다.</u></p> <p>&lt;구매회원 이용약관&gt; 제23조 (회사의 면책) ② 제10조 제2항의 사유로 인하여 서비스를 일시적으로 중단하는 경우 회사는 이로 인하여 회원 또는 제3자가 입은 손해에 대하여 책임지지 않습니다. <u>단, 회사의 고의 또는 과실로 인한 경우에는 그러하지 아니합니다.</u></p>
--	---

라. 저작권 침해시 사업자를 면책하는 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
발란	
<p>제35조 (회원의 게시물 및 저작권) ③ <u>회원이 '물'에 등록 또는 게시한 게시물에 대한 모든 책임은 회원에게 있으며, '물'은 회원의 게시물이 다음 각호에 해당한다고 판단되는 경우 사전통지 없이 삭제할 수 있고, 이에 대하여 '물'은 어떠한 책임도 지지 않습니다.</u></p> <p>(생략) 4. 회사 또는 제3자의 저작권, 기타 타인의 권리를 침해하는 내용 (생략)</p>	<p>제35조 (회원의 게시물 및 저작권) ③ 회원이 '물'에 등록 또는 게시한 게시물에 대한 <u>책임은 회원에게 있으며, '물'은 회원의 게시물로 인한 피해 발생의 원인이 회사의 고의 또는 중과실에 기인하지 않은 한 책임을 지지 않습니다.</u></p> <p>(생략) 4. 회사 또는 제3자의 저작권, 기타 타인의 권리를 침해하는 내용 (생략)</p>
머스트잇	
<p>&lt;판매회원 이용약관&gt; 제12조 (지적 재산권) ② 판매회원이 회사가 제공하는 서비스를 이용하면서 작성한 각종 게시물의 저작권은 판매회원 본인에게 있으며, <u>해당 게시물의 저작권 침</u></p>	<p>&lt;판매회원 이용약관&gt; 제12조 (지적 재산권) ② &lt;삭제&gt;</p>

<p><b>해를 비롯한 민·형사상 모든 책임은 회원 본인이 집니다.</b></p> <p>⑦ 판매회원은 머스트잇에 등록 시 사용한 정보와 관련하여 제3자로부터 소송 또는 소송 이외의 방법으로 이의 제기를 받게 되면 <b>회사를 면책시켜야하며</b>, 면책에 실패한 경우 그로 인해 회사가 입은 모든 손해를 배상하여야 합니다.</p>	<p>⑦ 판매회원은 머스트잇에 등록 시 사용한 정보와 관련하여 제3자로부터 소송 또는 소송 이외의 방법으로 이의 제기를 받게 되면 <b>회사를 면책시켜야하며</b>, 면책에 실패한 경우 그로 인해 회사가 입은 모든 손해를 배상하여야 합니다. <b>다만 회사의 고의 또는 중과실로 인해 발생한 경우 회사는 면책되지 않습니다.</b></p>
--	--

### 3. 임의로 회원의 게시물을 삭제할 수 있도록 한 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
발란	
<p><b>제35조 (회원의 게시물 및 저작권)</b></p> <p>③ (생략) '물'은 회원의 게시물이 다음 각호에 해당한다고 판단되는 경우 사전통지 없이 삭제할 수 있고, 이에 대하여 '물'은 어떠한 책임도 지지 않습니다.</p> <p>(생략)</p> <p><b>5. 회사가 정한 개별 서비스 별 세부이용지침에 반하는 내용</b></p> <p>(생략)</p> <p><b>13. 정당한 사유없이 회사의 영업을 방해하는 내용의 게시물</b></p> <p><b>14. 기타 관계 법령 및 회사의 개별 서비스 별 세부이용지침 등에 위반된다고 판단되는 경우</b></p>	<p><b>제35조 (회원의 게시물 및 저작권)</b></p> <p>③ (생략) '물'은 회원의 게시물이 다음 각호에 해당한다고 판단되는 경우 사전통지 후 (단, 관련 법령에서 정하고 있는 경우에는 사전통지 없이) 게시물 삭제 등의 임시조치를 30일간 취할 수 있습니다. 회원은 본조에 따른 임시조치 후 7일 내에 이의신청을 접수할 수 있습니다. 이의신청 접수가 없는 게시물에 대해서는 영구적인 조치가 취해집니다.</p> <p>(생략)</p> <p>&lt;삭제&gt;</p> <p>(생략)</p> <p>&lt;삭제&gt;</p> <p>&lt;삭제&gt;</p>

트렌비	
<p><b>제26조 (부적절 행위)</b></p> <p>② "회원"이 다음에 해당하는 부적절 행위를 하는 경우 "회사"는 사전 통보 없이 해당 "회원"이 등록한 내용을 삭제조치하고 "회원"의 "서비스" 이용을 제한하거나 "회원" 자격을 상실시킬 수 있습니다.</p> <p>파. "회사"의 업무에 방해되거나 기타 "회사"가 필요하다고 판단하는 경우</p>	<p><b>제26조 (부적절 행위)</b></p> <p>② 회원이 다음에 해당하는 부적절 행위를 하는 경우 회사는 해당 회원이 등록한 내용을 <u>블라인드 처리 또는 삭제</u>조치하고 회원의 "서비스" 이용을 제한하거나 회원 자격을 상실시킬 수 있습니다.</p> <p>파. 음란물 및 제3자의 저작권 등 권리를 침해하는 내용을 게시하는 행위</p> <p>&lt;추가&gt;</p> <p>③ 회사는 회원에게 제26조 제2항에서 정한 삭제 및 이용제한 등 조치를 하는 경우 사전에 삭제 사유 및 본 약관 제9조 제2항에서 정한 사항을 통지하여야 합니다. (단, 관련 법령에서 정하고 있는 경우에는 사전통지 없이 가능합니다) 다만, 제3자의 피해 예방 등을 위해 긴급한 조치가 필요한 경우에는 14일 이내에 사후 통지할 수 있습니다.</p>
머스트잇	
<p>&lt;구매회원 이용약관&gt; <b>제13조 (저작권 정책)</b></p> <p>⑨ 게시물의 내용이 다음 각 호의 내용을 담고 있을 때 회사는 <u>게시물을 삭제하거나 게시자에게 특정 서비스의 이용제한 또는 정지,이용계약의 해지 등의 조치를 할 수 있습니다.</u> 이때 게시물이 삭제되면 해당 게시물과 관련된 게시물도 모두 삭제됩니다.</p>	<p>&lt;구매회원 이용약관&gt; <b>제13조 (저작권 정책)</b></p> <p>⑨ 게시물의 내용이 다음 각 호의 내용을 담고 있을 때 회사는 <u>게시자에게 사전 안내 후 게시물을 블라인드 처리하거나 게시자에게 특정 서비스의 이용제한 또는 정지, 이용계약의 해지 등의 조치를 할 수 있습니다.</u> (단, 관련 법령에서 정하고 있는 경우에는 사전 안내 없이 가능합니다) 이때 게시물이 블라인드 처리되면 해당 게시물과 관련된 게시물도 모두 블라인드 처리됩니다.</p>

	<p><u>다.</u></p> <p><u>&lt;추가&gt;</u></p> <p><u>⑩ 회사가 제9항에 따라 게시물을 삭제했을 때, 해당 게시자는 회사에 30일내에 이의를 제기하여 구제받을 수 있습니다.</u></p>
--	--

4. 계약해지, 서비스 이용제한 및 제재 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
<b>발란</b>	
<p><b>제10조 (회원탈퇴 및 자격상실 등)</b></p> <p>⑧ 회원이 다음 각 목에 해당하는 경우 '몰'은 회원자격을 제한 및 정지시킬 수 있습니다.</p> <p>(생략)</p> <p>4) 상품 등에 특별한 하자가 없는데도 불구하고 일부 사용 후 상습적인 취소, 전부 또는 일부 반품 등으로 업무를 방해하는 경우. <u>상습성의 판단은 내부 규정이 있는 경우 그에 따릅니다.</u></p>	<p><b>제10조 (회원탈퇴 및 자격상실 등)</b></p> <p>⑧ 회원이 다음 각 목에 해당하는 경우 '몰'은 회원자격을 제한 및 정지시킬 수 있습니다.</p> <p>(생략)</p> <p>4) 상품 등에 특별한 하자가 없는데도 불구하고 일부 사용 후 상습적인 취소, 전부 또는 일부 반품 등으로 업무를 방해하는 경우. <u>&lt;삭제&gt;</u></p>
<b>트렌비</b>	
<p><b>제9조 (이용제한 등)</b></p> <p>① "회사"는 "회원"이 이 약관 또는 관련 법령을 위반하거나 "서비스"의 정상적인 운영을 방해한 경우, 경고, 일시정지, 영구이용정지, 이용계약 지(재가입 제한 조치 포함) 등(이하 "이용제한 등")으로 "서비스" 이용을 단계적으로 제한할 수 있습니다.</p>	<p><b>제9조 (이용제한 등)</b></p> <p>① "회사"는 "회원"이 <u>다음 각 호에 해당하는 경우</u>, 경고, 일시정지, 영구이용정지, 이용계약 정지(재가입 제한 조치 포함) 등(이하 "이용제한 등")으로 "서비스" 이용을 단계적으로 제한할 수 있습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>본 약관 또는 "서비스" 이용에 관한 법령 위반</u></li> <li>2. <u>2회 이상의 가품 판정</u></li> <li>3. <u>부정거래(시세조작 행위, 자전거래 등) 시도</u></li> <li>4. <u>이용정지 중인 계정을 소유한 회원에게 계정을 이용할 수 있도록 제</u></li> </ol>

<p>② "회사"는 전항에도 불구하고, "회원"의 의무 위반 행위나 "서비스" 운영 방해 행위에 대하여 사안의 중대성이나 긴급성 등을 토대로 "서비스"에 미치는 영향을 고려하여 경고 등의 단계적인 조치를 거치지 않고 곧바로 <u>일시 정지나 영구이용정지, 이용계약 해지(재가입 제한 조치 포함)를 할 수 있습니다.</u></p> <p>특히, '주민등록법'을 위반한 명의도용 및 결제도용, '저작권법'을 위반한 불법프로그램의 제공 및 운영방해, "정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률"을 위반한 불법통신 및 해킹, 악성프로그램의 배포, 접속권한 초과행위 등과 같이 관련법을 위반하여 서비스에 중대한 영향을 끼친 경우에는 즉시 영구이용정지를 할 수 있으며, 영구이용정지를 할 수 있는 위반행위는 이에 제한되지 않습니다.</p> <p>④ 본 조에 따른 "이용제한 등"의 사유는 <u>아래의 사항을 포함하나 이에 한하지 아니하며, 구체적인 제한의 조건 및 세부내용은 본 약관 또는 운영정책 및 개별 서비스 상의 이용약관이나 운영정책에서 정하는 바에 의합니다.</u></p>	<p>공하는 경우</p> <p>5. <u>"제휴 사업자"가 아닌 사업자의 "서비스" 이용</u></p> <p><b>&lt;추가&gt;</b></p> <p>② <u>회사는 제9조 제1항에서 정한 이용제한 등 조치를 하는 경우, 다음 각 호의 사항을 회원에게 사전 통지합니다.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>이용제한 조치의 사유</u></li> <li>2. <u>이용제한 조치의 유형 및 기간</u></li> </ol> <p>③ 전항에도 불구하고, 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 긴급성을 고려하여 곧바로 <u>일시 정지나 영구 이용정지, 이용계약 해지(재가입 제한 조치 포함)를 하고, 14일 이내에 해당 조치 사실을 통지할 수 있습니다.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>'주민등록법'을 위반한 명의도용 및 결제도용</u></li> <li>2. <u>'저작권법'을 위반한 불법프로그램의 제공 및 운영 방해</u></li> <li>3. <u>'정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'을 위반한 불법통신 및 해킹, 악성프로그램의 배포, 접속권한 초과행위</u></li> <li>4. <u>형사상 범죄를 방지하기 위한 경우 등 위 1호 내지 3호 사유에 준하는 합리적이 사유가 있는 경우</u></li> </ol> <p>④ <b>&lt;삭제&gt;</b></p>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일정 횟수 이상의 가품 판정</li> <li>- 부정거래(시세조작 행위, 자전거래 등) 시도</li> <li>- 이용정지 중인 계정을 소유한 "회원"과 동일인임이 확인되는 활성계정</li> <li>- "제휴 사업자"가 아닌 사업자의 "서비스" 이용</li> <li>- 본 약관 또는 관련 법령 위반</li> </ul>	
머스트잇	
<p><b>&lt;판매회원 이용약관&gt;</b>  <b>제8조 (회원 탈퇴 및 이용계약 해지 등)</b>  (생략)  <b>② 회원이 다음 각호의 사유에 해당하는 경우, 회사는 이용계약을 해지할 수 있습니다.(생략)</b></p>	<p><b>&lt;판매회원 이용약관&gt;</b>  <b>제8조 (회원 탈퇴 및 이용계약 해지 등)</b>  (생략)  <b>② 회원이 다음 각호의 사유에 해당하는 경우, 회사는 이용계약을 해지할 수 있습니다.(생략)</b></p> <p><b>&lt;추가&gt;</b>  <b>③ 회사가 제2항에 따라 이용계약을 해지하는 경우에는 회원에게 사전 안내 후 30일의 기간을 정하여 소명할 기회를 부여합니다.</b></p>

### 5. 재판매금지 등 부정행위 제재 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
발란	
<p><b>제10조 (회원탈퇴 및 자격상실 등)</b>  <b>⑧ 회원이 다음 각 목에 해당하는 경우 '몰'은 회원자격을 제한 및 정지시킬 수 있습니다.</b></p> <p><b>9) 재판매 목적으로 상품 등을 중복 구매하여 거래질서를 방해하는 경우</b></p>	<p><b>제10조 (회원탈퇴 및 자격상실 등)</b>  <b>⑧ 회원이 다음 각 목에 해당하는 경우 '몰'은 회원자격을 제한 및 정지시킬 수 있습니다.</b></p> <p><b>9) &lt;삭제&gt;</b></p>

오케이몰	
<p>&lt;이용약관&gt;  <b>제7조 (회원탈퇴 및 자격 상실 등)</b>          ② 회원이 다음 각 호의 사유에 해당하는 경우, "몰"은 회원자격을 제한 및 정지시킬 수 있습니다.</p> <p><b>7. 상품 재판매 등의 목적으로 대량으로 재화 등을 구매하여 건전한 상거래 질서를 해하는 경우</b></p>	<p>&lt;이용약관&gt;  <b>제7조 (회원탈퇴 및 자격 상실 등)</b>          ② 회원이 다음 각 호의 사유에 해당하는 경우, "몰"은 회원자격을 제한 및 정지시킬 수 있습니다.</p> <p><b>7. 동일한 상품을 5회 이상 반복적으로 주문 취소한 후 재주문하는 경우</b></p>

## 6. 영수증 미포함에 대한 고객의 동의의제 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
트렌비	
<p><b>제27조 (거래 적합 대상 품목 및 상품 등록)</b>          ③ "회원"은 "상품"등록 시 "상품"을 구매한 영수증 또는 인보이스(이하 "영수증 등")를 포함하는 것을 권장합니다. 그러나 중고 및 새상품을 거래 대상 "상품"으로 하는 "서비스"의 특성 상, 실제 제품 외에 "판매자"가 상품을 구매하였을 때 수령한 영수증 등을 등록하는 것을 필수로 요구하지는 않습니다. "구매자"는 "상품"에는 영수증 등이 포함되지 않을 수 있다는 점에 동의하며, 영수증 등이 포함되지 않아 "상품"의 제조사로부터 A/S를 받지 못하는 등의 불이익이 발생한 경우 "회사" 및 "판매자"는 책임을 부담하지 않습니다.</p>	<p><b>제27조 (거래 적합 대상 품목 및 상품 등록)</b>          ③ "회원"은 "상품"등록 시 "상품"을 구매한 영수증 또는 인보이스(이하 "영수증 등")를 포함하는 것을 권장합니다. 그러나 중고 및 새상품을 거래 대상 "상품"으로 하는 "서비스"의 특성 상, 실제 제품 외에 "판매자"가 상품을 구매하였을 때 수령한 영수증 등을 등록하는 것을 필수로 요구하지는 않습니다. &lt;삭제&gt; 영수증 등이 포함되지 않아 "상품"의 제조사로부터 A/S를 받지 못하는 등의 불이익이 발생한 경우 "회사" 및 "판매자"는 책임을 부담하지 않습니다.</p>

## 7. 부당한 재판관할 합의 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
머스트잇	
<판매회원 및 구매회원 이용약관 공통>	<판매회원 및 구매회원 이용약관 공통>

<p><b>제24조 (재판권 및 준거법)</b></p> <p>① 이 약관과 회사와 회원 간의 서비스 이용계약 및 회원 상호 간의 분쟁에 대해 회사를 당사자로 하는 소송이 제기될 경우에는 <u>회사의 본사 소재지를 관할하는 법원을 합의 관할법원으로 정합니다.</u></p> <p><b>&lt;정품 판매 보증 약관&gt;</b></p> <p><b>제12조 (재판권 및 준거법)</b></p> <p>① 이 약관과 회사와 회원 간의 서비스 이용계약 및 회원 상호 간의 분쟁과 관련하여 회사를 당사자로 하는 소송이 제기될 경우에는 <u>회사의 본사 소재지를 관할하는 법원을 합의 관할법원으로 정합니다.</u></p> <p><b>&lt;머스트잇 수선서비스 이용약관&gt;</b></p> <p><b>제10조(관할)</b></p> <p>본 약관 및 상품수선서비스의 이용과 관련하여 발생한 법적 분쟁은 <u>서울중앙지방법원을 관할로 합니다.</u></p>	<p><b>제24조 (재판권 및 준거법)</b></p> <p>① 이 약관과 회사와 회원 간의 서비스 이용계약 및 회원 상호 간의 분쟁에 대해 회사를 당사자로 하는 소송이 제기될 경우에는 <u>그 분쟁의 처리는 대한민국 '민사소송법'에서 정한 절차를 따릅니다.</u></p> <p><b>&lt;정품 판매 보증 약관&gt;</b></p> <p><b>제12조 (재판권 및 준거법)</b></p> <p>① 이 약관과 회사와 회원 간의 서비스 이용계약 및 회원 상호 간의 분쟁에 대해 회사를 당사자로 하는 소송이 제기될 경우에는 <u>그 분쟁의 처리는 대한민국 '민사소송법'에서 정한 절차를 따릅니다.</u></p> <p><b>&lt;머스트잇 수선서비스 이용약관&gt;</b></p> <p><b>제10조(관할)</b></p> <p>본 약관 및 상품수선서비스의 이용과 관련하여 발생한 법적 분쟁은 <u>대한민국 '민사소송법'에서 정한 절차를 따릅니다.</u></p>
---	--

## 8. 위조상품 피해보상 관련 시효 조항

심사대상 약관조항(시정 전)	시정 후 약관조항
머스트잇	
<p><b>&lt;정품 판매 보증 약관&gt;</b></p> <p><b>제9조 (위조상품 피해 보상)</b></p> <p>① 판매회원은 다음 각호에 따라 구매 회원에게 위조상품 구매로 인한 피해를 보상합니다.</p> <p>a. <u>구매결정일로부터 2년 미만인 상품의 경우 결제한 금액의 200%를 보상합니다.</u></p> <p>b. <u>구매결정일로부터 2년이 지난 상품의 경우 보상이 진행되지 않습니다.</u></p>	<p><b>&lt;정품 판매 보증 약관&gt;</b></p> <p><b>제9조 (위조상품 피해 보상)</b></p> <p>① 판매회원은 구매회원에게 <u>위조품으로 판정된 상품 결제금액의 200%를 보상합니다.</u></p> <p>a. <u>&lt;삭제&gt;</u></p> <p>b. <u>&lt;삭제&gt;</u></p>

## 명품 플랫폼별 정품검수시스템 및 가품보상제도

<p><b>트렌비</b> &lt;7단계 가품 차단 프로세스&gt;</p> <p><b>글로벌 명품감정센터를 통한 7단계 가품 차단 프로세스</b></p> <p>트렌비는 엄격하게 검증된 국내외 우수의 프리미엄 파트너사와 공식 제휴를 맺고, '사전 검수', '글로벌 명품감정센터', '배송전 검수'의 세분화된 시스템을 통해 고객님께 전달되는 상품을 전문적으로 관리합니다.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>사전 검수</b></p> <p><b>1단계</b> 해외 프리미엄 백화점 및 프리미엄 아울렛을 비롯한 국내외 우수 파트너사와 공식제휴</p> <p><b>2단계</b> 파트너사 대상으로 주기적인 블라인드 샘플 테스트와 모니터링 진행</p> <p><b>3단계</b> 구매고객에게 검수 사진 제공 해당 과정에서 가품/하자 발견시 고객 확인 후 폐기 <small>* 해외 구매 프리미엄 상품 및 정품리베 상품에만 해당 국내 발송 상품의 경우 파트너사 자체 검수 진행</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>글로벌 명품감정센터</b></p> <p><b>4단계</b> <b>정품 DB 매칭</b> 가품 의심 제품 글로벌 명품감정센터로 입고 전문 감정사가 최소 30개 이상 검수 항목으로 정품여부 확인</p> <p><b>5단계</b> <b>인증서 발급</b> 360도 촬영 검수 진행 후, 검수 통과한 상품에 인증서 발급</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>배송전 검수</b></p> <p><b>6단계</b> 해외 통관 제품 최종 검수 후 세관 신고 <small>* 국내 발송 제품은 세관 신고단계 없음 최종 검수는 발송 주체가 진행</small></p> <p><b>7단계</b> 발주요청부터 완료시점까지 총 5번의 트렌비 온라인 배송 추적시스템으로 가품 유입 원천 차단</p> </div> </div>	<p><b>발란</b> &lt;발란케어&gt;</p> <p style="text-align: center;"><b>상품 공급을 더 안전하게 BALAAN CARE</b></p> <p style="text-align: center;">  사전 검증과 모니터링을 강화한 상품 공급 관리 시스템</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p><b>파트너 입점 검수</b></p> <p><b>상품 정보 모니터링</b></p> <p><b>가격 비교 모니터링</b></p> <p><b>적법 통관 모니터링</b></p> <p><b>상품 출고 검수</b></p> <p><b>미스터리 쇼핑 검수</b></p> <p><b>위조품 근절</b></p> </div> <div style="width: 80%;"> <p>파트너 입점 심사 시 꼼꼼하게 검수합니다. 증빙서류, 상품 확보 및 수입 증빙, 매출 내역 등</p> <p>판매 상품의 정보를 상시 모니터링합니다. 필수 정보, 지적재산권, 표시광고법 준수 등</p> <p>동일 상품 가격 비교 서비스를 제공하고 결제 후에는 추가금이 발생하지 않습니다.</p> <p>선적 및 통관 과정을 랜덤 검수하여 적법 통관 여부를 상시 모니터링합니다.</p> <p>상품 출고 전, 꼼꼼하게 검수합니다. 리얼매킹영상, 고해상 사진 촬영 등 *판매자에 따라 검수 칸디선이 다를 수 있습니다.</p> <p>비 정기적 미스터리 쇼핑을 진행합니다. 주간 구매 데이터 기반 실구매 검수 진행</p> <p>위조품 의심 신고는 법에 따라 처리합니다. 자체감정 + 판매자 소명 + 외부기관 의뢰</p> </div> </div>
<p>&lt;가품 200% 보상제도&gt;</p> <p><b>그럼에도 가품이 발견된다면 200% 보상해드립니다.</b></p> <p>트렌비에서 구매하신 상품이 트렌비 7단계 가품차단 프로세스를 통과했음에도 불구하고 정품이 아닐 경우, 구매금액의 200%를 보상해 드립니다.</p> <p>트렌비는 고객님의 가품 걱정 없이 더욱 안심하고 쇼핑하실 수 있도록 엄격한 검수 시스템을 마련하는 것은 물론, 사후 대처를 위한 200% 보상제를 함께 약속하고 있습니다.</p>	<p>&lt;가품 200% 보상&gt;</p>  <p><b>정품 감정 서비스</b> 고이비토 명품감정원과 제휴하여 국내 최고 수준의 명품 감정 및 보증서 발급</p> <p>* 위조품 판정 시, 구매가의 200% 보상      자세히 보기+</p>

## 머스트잇

### <머스트잇 정품검증방법>

#### ONLY 머스트잇만의 정품 검증 방법

#### 모니터링 프로그램

<p><b>상시 모니터링</b> 등록 상품 및 구매 모니터링 진행 머스트잇 관리팀</p>	<p><b>판매자 모니터링</b> 비상가격 판매자 사무실 방문 → 직접 검수 진행 머스트잇 관리팀</p>	<p><b>상품 감시 프로그램</b> 유통가품 프로그램이 사이트에 24시간 운영 및 판별 머스트잇 관리팀</p>	<p><b>위조품 처리 센터</b> 의심상품 신고 → 바로 검정 진행 각각 → 머스트잇</p>
---	--	--	--

#### 철저한 판매자 관리 프로그램

<p><b>판매자 인증</b> 휴대폰 인증, 사업자 등록증 (or 주민등록)의 2단계로 신원 확인</p>	<p><b>정품판매 보증 약관</b> 정품판매 의무와 위반시 조치사항 안내 → '정품판매 보증약관' 등의 발기</p>	<p><b>상품 보장 각서</b> 상품 등록 시, 필수로 시행 하는 각서 → 가품 시 민사/형사 책임 약속</p>	<p><b>증빙 서류 제출</b> 정품 및 정상 유통을 증명할 수 있는 서류(수입신고발증 등) 제출을 요구</p>
--	---	---	---

## 오케이몰

### <10단계 정품검수>

#### 오케이몰의 10단계 정품검수

국내 매입 시			해외 매입 시		
1단계	2단계	3단계	1단계	2단계	3단계
업체 선정 시 확인 - 업체 증명 서류 확인 - 상품 확보 경로 확인 - 업체 거래 이력 확인	상품 발주 전 확인 - 발주 상품 정품 여부 - 시연 확인 - 업체 보유 실물 이미지 - 대조 확인	출고 전 확인 - 발주 정보와 출고 정보 - 대조 확인 - 출고 내역 최종 확인	해외 거래처 선정 시 확인 - 업체 증명 서류 확인 - 상품 확보 경로 확인 - 업체 거래 이력 확인	상품 발주 전 확인 - 발주 상품 정품 여부 - 시연 확인 - 업체 보유 실물 이미지 - 대조 확인	선취권 확인 - 해외 프리디자이너 상품 - 권위성/크로스 체크 - 선취권 최종 확인

#### 검통 과정

4단계	5단계	6단계	7단계
주문상품 자사 물류센터에 도착	주문상품 자사 물류센터에 도착	주문상품 자사 물류센터에 도착	주문상품 자사 물류센터에 도착
물류센터 입고 시 확인 - 입고 상품 간단히 확인 (물량/패스 유무 등) - 발주 정보와 입고 물품 확인 (상품 구성품 확인 등)	상품 설명 등록 시 확인 - 브랜드 전문성을 갖춘 MD의 실물 세부 검수 진행 (상품 발주요청 재확인)	이미지 촬영 시 확인 - 실물 재검수 (상품 발주요청 재확인)	상품 출고 시 검수 - 상품 상태, 구성품 등 최종 검수 - '정품인증 케어블러디' 제철 및 상품 정보 연동

#### 반품/교환 상품 추가 과정

8단계	9단계	10단계
<p>오케이몰은 반품/교환 상품까지 '알지여' 검수합니다.</p> <p>100% 모든 반품/교환 상품은 진행하여 초고품질 매장 영상과 상품 상태를 대조 검수하는 등 첨단 기술을 활용하기에 안심하고 구매하실 수 있습니다. 만약 검수 과정에서 상품 배워지기 등의 부정행위 적발 시 타겟없이 민형사적 수단을 총동원하여 강력 대응합니다.</p>	<p>반품/교환 상품 입고 시 확인</p> <p>- 발송 정보와 반품/교환 상품 - 대조 및 정품인증 케어블러디 - 제철 여부 인증 정보 확인 - 상품 현대성 상세 확인 (패스 오일 시용 여부 확인)</p>	<p>자사 상품 여부 세부 확인</p> <p>- 초고품질 매장 녹화 영상과 - 실물 대조 검수 - 상품 고유 표시 세부 확인</p> <p>상품 출고 시 재검수</p> <p>- 상품 상태, 구성품 등 - 최종 검수 재진행 - '정품인증 케어블러디' - 제철 및 상품 정보 연동</p>

### <가품 200% 책임보상제>

# 200% 책임 보상제

머스트잇이 끝까지 책임지겠습니다.  
정품이 아니면 200% 책임 보상!

200% 책임 보상제 | 품질/지역 보상제 | 직거래 신고 포상제 | A/S 서비스

머스트잇은 위조품 판매를 하지 않습니다.  
정품만을 추구하는 머스트잇!

위조품으로 판정되는 경우 200% 책임 보상!

불법 판매자를 근절하고 정품 판매자를 보호하는 것!  
구매자는 안심하고 정품을 구매할 수 있는 플랫폼을 만드는 것이 머스트잇의 의무입니다.

### <가품 300% 보상제도>

# 가품 300% 보상

오케이몰에서 판매중인 100% 모든 상품은  
브랜드 정품이 아닐 경우 구매금액의 300%를 보상합니다.

2000년 8월 1일 오픈 이래 <b>22년간</b>	판매된 상품 <b>28,209,318개 중</b>	발견된 가품 <b>0개</b>
----------------------------------	--------------------------------	---------------------

#### 오케이몰의 100% 정품 판매

오케이몰은 2000년 소핑을 오픈 이후 지금까지 판매한 상품들 중 단 하나의 가품도 발견되지 않았습니다.  
100% 직매입과 빈틈없는 10단계 정품 검수를 통한 철저한 상품관리 덕분입니다.