



보도 일시	2022. 12. 6.(화) 06:00	배포일	2022. 12. 5.(월)
담당 부서	분쟁조정사무국 조정2팀	담당자	김준권 팀 장 (043-880-5941)

소비자분쟁조정위원회, C2C 플랫폼의 판매자 정보제공 의무 책임 인정

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회(위원장 변응재, 이하 '위원회')는 개인 간 거래를 중개한 통신판매중개업자(이하 'C2C 플랫폼')에게 제품 하자를 이유로 구입대금 환급을 요구한 사건에서, C2C 플랫폼은 소비자에게 개인 판매자에 대한 정보를 열람할 수 있도록 해야 하고, 이를 이행하지 않을 경우 소비자에게 발생한 재산상의 손해를 배상해야 한다고 결정했다.

사건 개요

A씨(남, 30대)는 C2C 플랫폼 내 개인판매자가 판매하는 티셔츠(Stussy 8ball T-shirt)를 구입하고 수령 후 확인해보니 티셔츠 안쪽이 끈적거리는 하자를 발견함.

플랫폼에 이의를 제기하였으나 자신은 거래 당사자가 아니라며 제품 대금 환급 요구를 거절하고, 개인 판매자에 대한 정보 또한 주지 않고 있음.

한국소비자원 섬유제품심의위원회에서는 티셔츠 제품에 후면 프린트 접착제가 심출된 하자가 있고 그 과실책임은 제조·판매업체에게 있다고 판단하였으므로, 심의결과에 따른 구입대금 환급을 요구함.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 의하면 통신판매중개업자는 통신판매중개의뢰자(판매자)가 사업자가 아닌 경우 성명, 생년월일, 주소, 전화번호 및 전자우편주소를 확인해 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공해야 한다. 이러한 정보를 제공하지 않을 경우 판매자와 연대하여 소비자에게 발생한 재산상의 손해를 배상해야 한다¹⁾.

이 사건에서 C2C 플랫폼은 관련 법 등에도 불구하고 판매자에 대한 정보를 제공해 달라는 소비자의 요구에 전혀 응하지 않았다. 또한 플랫폼은 거래의 당사자가 아니고,

1) 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제20조 제2항, 제20조의2 제2항, 동 법 시행령 제25조 제2항

제품 하자의 책임이 제조·판매업체에게 있다는 한국소비자원 섬유제품심의위원회의 심의 결과 또한 인정할 수 없으므로 소비자의 대금 환급 요구를 수용할 수 없다고 주장했다.

위원회는 C2C 플랫폼이 판매되는 물품에 대해 검수를 하고 있고, 이에 대한 수수료를 소비자에게 받고 있으므로 검수 관련 책임도 부담해야 한다고 결정했다.

이번 조정 결정은 C2C 플랫폼을 통한 개인 간 거래가 급증*하는 상황에서, 플랫폼 사업자에게는 개인 판매자에 대한 정보제공 관련 의무가 있고, 그 의무를 다하지 않아 소비자의 손해가 발생한 경우 손해배상 연대책임을 명확히 하고 검수 관련 책임도 인정했다는 데에 그 의의가 있다.

* 1372소비자상담센터에 접수된 C2C 거래 관련 분쟁은 '20년 112건에서 '22년 570건으로 408.9% 증가

위원회는 “앞으로도 급변하는 소비환경에 따라 발생하는 새롭고 다양한 형태의 분쟁에 대해 공정하고 합리적인 결정을 내림으로써 소비자 권익을 보호하고 건전한 시장환경을 조성하는 데 노력하겠다”고 밝혔다.

※ 소비자분쟁조정위원회는 「소비자기본법」 제60조에 따라 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위해 한국소비자원에 설치돼 있으며 소비자와 사업자가 조정 결정을 수락하면 재판상 화해의 효력이 발생하게 됩니다.

