



## 성명서

제공일시 이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.  
 배포일시 2021년 03월 12일  
 담당부서 한국소비자단체협의회  
 (02-774-4050)

### 온라인 시장환경 변화 플랫폼책임 강화한 전자상거래법 개정 필요 전자상거래 시장 지속적 확대, 소비자 신뢰 얻어야 발전할 것 업계 반발 우려 소비자위해 필요한 입법 취지 훼손되지 말아야

한국소비자단체협의회(회장 원영희)는 지난 5일 공정거래위원회가 입법 예고한 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률(이하 전자상거래법)과 관련 플랫폼의 책임이 강화됨으로써 향후 보다 실질적인 소비자피해구제가 이루어질 수 있을 것으로 기대한다. 온라인 유통 시장이 급성장함에 따라 플랫폼 중심으로 거래구조가 개편되고 있는 상황에서 플랫폼의 책임을 강화함으로써 소비자 보호를 통해 시장의 신뢰를 얻고 산업의 성장을 이끄는 선순환구조를 만든다는 측면에서 적절한 조치로 보인다.

전자상거래시장은 매년 급상승하고 있고 특별히 코로나19를 겪으며 비대면사회로 빠르게 전환하며 배달앱, SNS, C2C 플랫폼을 통한 거래가 증가하며 소비자불만도 늘고 있다. 지난해 소비자단체가 운영하는 1372소비자상담센터에 접수된 상담건은 총 709,714건이고 이중 전자상거래 소비자피해는 214,872건으로 전체의 30.3%로 높은 비중을 차지한다. 디지털 경제에서 플랫폼이 차지하는 영향력이 강화되었음에도 오픈마켓을 포함한 플랫폼 업체들이 계약 당사자가 아니라는 이유로 소비자피해에 대한 책임을 외면하고 있는 것이 현실이라 소비자단체들은 지속적으로 플랫폼의 책임 강화를 주장해왔다. 개정안은 소비자 피해구제를 효과적으로 진행하고 신속한 구제를 위한 내용 들을 담고 있는 것으로 보인다.

개정안은 온라인플랫폼 운영사업자 및 이용사업자 등 전자상거래 실태를 반영한 용어의 정리를 새롭게 했고 전자상거래를 중심으로 규율체계를 개편했다. 위해물품 온라인 유통의 신속한 차단을 위한 안전조치를 마련하고 정보제공을 강화하기 위해 검색 결과와 순위, 후기게시판 등의 투명성을 강화하기 위한 조치를 마련했다. 중개 플랫폼과 관련해서는 수행하는 역할에 따라 책임을 현실화했으며 개인간 전자상거래에 대한 소비자보호 확대를 위해 C2C 플랫폼에 신원확인 과 제공 책임을 부여하고 SNS 플랫폼에는 피해 구제신청 대행 장치 마련과 소

비자 분쟁발생시 신원정보 제공 등 피해구제 협조의무를 부여하는 등 소비자보호를 위한 플랫폼의 책임을 강화하기 위한 안전장치가 있다.

개정안 입법예고 이후 업계를 중심으로 개정안의 문제점에 대한 지적이 있다. 플랫폼의 책임강화가 마치 디지털경제를 후퇴시킬 것이라는 주장과 소비자피해 처리를 위한 절차가 마치 개인정보 보호를 저해하는 것으로 호도되는 부분에 대해서는 우려를 표한다. 문제가 된 조문(29조)은 플랫폼이 이용자의 성명, 전화번호, 주소 등 신원정보를 확인하고 개인 판매자와 구매자 사이에 분쟁이 발생했을 때 이를 당사자에게 알리도록 의무화한 부분이다.

신원정보 확인·제공 및 보존의무는 현행법에도 규정된 사항이고 그동안 사각지대에 놓여있었던 C2C플랫폼의 분쟁해결 협조의무로 규정하여 소비자 피해발생 최소화를 위한 조치로 사업자의 개인정보 제공과 관련해 우려되는 측면은 시행령 등에서 보완이 가능할 것으로 보인다.

공정거래위원회가 입법 예고한 전자상거래법 전면개정안과 관련해 한국소비자단체협의회는 입법의 취지와 방향성에 대해서는 공감하며 아쉬운 부분과 추가요청 사항에 대해 회원단체 의견을 수렴해 입법예고 기간에 의견을 개진할 예정이다.

플랫폼을 중심으로 급변하고 있는 시장환경에서 소비자의 신뢰가 있어야 전자상거래 시장은 지속적으로 성장할 수 있을 것이다. 업계의 반발로 소비자보호를 위한 입법의 취지가 훼손되어서는 안 될 것이다.

---

#### 회원단체

소비자교육중앙회, 한국여성소비자연합, 한국YWCA연합회, 한국소비자연맹, 소비자시민모임, 한국소비자교육원  
한국YMCA전국연맹, 녹색소비자연대, 소비자공익네트워크, 한국부인회총본부, 대한어머니회중앙회