

『전자상거래법 전부개정법률안』

의견서

2021. 4.

[사] 오픈넷



대표자: 황성기

주소: [우]06650 서울시 서초구 서초대로 50길 62-9, 402 (서초동, 한림빌딩)

전화번호: 02-581-1643 팩스: 02-581-1642

I. 전자상거래법 체계 및 용어 재정비(안 제2조)

1. 주요내용

- 전자상거래법 적용대상 사업자를 크게 ‘온라인 플랫폼 운영사업자’ 및 ‘온라인 플랫폼 이용사업자’, ‘ 자체 인터넷 사이트 등 이용사업자’로 구분·정의하고, 이 중 ‘온라인 플랫폼 운영사업자’는 거래방식 및 관여도 등에 따라 ‘정보매개’, ‘연결수단 제공’, ‘중개’ 등 3가지 유형으로 구분하여 규정함

2. 검토의견: 수정

가. 정보매개 플랫폼사업자의 범위 수정

- 개정안은 온라인 플랫폼 운영사업자(이하 “플랫폼사업자”)를 ‘정보매개’, ‘연결수단 제공’, ‘중개’ 등 3가지 유형으로 구분하여 규정함. 제2조 제5호 가목에서 정보매개 서비스는 “온라인 플랫폼 이용사업자와 소비자 간에 재화등에 관한 정보 교환을 매개하는 서비스”라고 하여 정보매개 플랫폼사업자, 즉 정보매개자(intermediary)도 개정안의 적용대상임을 분명히 하고 있으며, 공정거래위원회(이하 “공정위”)는 SNS와 C2C 중고마켓을 대표유형으로 들고 있음
- 정보매개 플랫폼사업자를 포함한 플랫폼사업자는 제2절에 의한 의무뿐만 아니라 제30조 준용규정에 따라 온라인 판매사업자와 똑같이 사업자 신고의무(제6조), 정보의 투명성 확보 조치 의무(제16조), 맞춤형 광고 고지의무(제18조 제3항 내지 제5항), 국내 대리인의 지정 의무(제19조), 피해방지를 위한 조치의무(제20조)를 지게 됨

- 현행법상 ‘정보매개자’라는 개념은 사용되고 있지 않지만, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률(이하 “정보통신망법”)상 정보통신서비스 제공자 중 “정보의 제공을 매개하는 자”(정보통신망법 제2조 제1항 제3호 참조), 저작권법상 온라인서비스제공자 중 “이용자들이 정보통신망에 접속하거나 정보통신망을 통하여 저작물 등을 복제·전송할 수 있도록 서비스를 제공하거나 그를 위한 설비를 제공 또는 운영하는 자”(저작권법 제2조 제30호 참조)가 정보매개자에 해당함. 정리하자면 정보매개자란 “매개되는 정보 내용을 변경하지 아니하고 정보통신망을 통하여 정보를 전달하는 서비스를 제공하되, 직접 정보를 생성하거나 제공하지 아니하는 자”라고 정의할 수 있음. 물론 광의의 정보매개자에는 인터넷접속서비스를 제공하는 인터넷접속서비스제공자(Internet Service Provider, ISP)도 포함되나, 현행법에서는 이들을 기간통신사업자로 구분하고 있음. 현재 인터넷상의 각종 포털(네이버, 다음 등), 검색엔진(구글 등), 대화방서비스(카카오톡, 텔레그램 등), SNS서비스(유튜브, 페이스북, 인스타그램 등), 인터넷개인방송(아프리카TV 등) 모두 정보매개자라고 할 수 있음
- 기본적으로 모든 온라인 플랫폼은 정보매개자에 해당함. 따라서 개정안은 전자상거래에 관여하는 플랫폼뿐만 아니라 모든 플랫폼에 적용된다고 할 것임. 비록 “온라인 플랫폼 이용사업자와 소비자 간”이라고 하여 플랫폼의 범위가 제한적인 것처럼 보이나 공정위는 SNS나 C2C 중고마켓 등 소비자 간 정보를 교환하는 경우도 해당됨을 분명히 하고 있음. 또한 “재화등에 관한 정보”도 추상적이고 광범위하여 서비스 이용자가 교환하는 모든 정보가 이에 해당할 수 있음
- 그런데 모든 정보매개 플랫폼을 전자상거래를 하는 플랫폼사업자

로 보고 전자상거래법상 의무를 부과하는 것은 입법취지, 목적, 타 법과의 관계 등을 고려할 때 문제가 있으므로, 정보매개 서비스를 적용대상에서 삭제하거나 구체적으로 범위를 정해 대통령령으로 위임하는 등 정보매개 플랫폼사업자의 범위에 대한 수정이 필요함

나. 온플법과의 관계 정립 필요

- 공정거래위원회(이하 “공정위”)는 2020년 9월 「온라인 플랫폼 중개거래의 공정화에 관한 법률」 제정법률안(이하 “온플법”)을 입법 예고하고 2021년 1월 국회에 제출함. 온플법에서는 “온라인 플랫폼”을 “둘 이상 집단의 이용자들 간에 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 거래, 정보 교환 등 상호작용을 목적으로 하는 인터넷 홈페이지, 모바일 응용프로그램 및 이에 준하는 전자적 시스템”이라고 정의하고(제2조 제1호), “온라인 플랫폼 중개서비스”는 “온라인 플랫폼을 통하여 재화 또는 용역(이하 “재화 등”이라 한다)에 관한 정보제공, 소비자(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 소비자를 말한다. 이하 같다)의 청약 접수 등 대통령령이 정하는 방식으로 온라인 플랫폼 이용사업자와 소비자 간 재화 등의 거래의 개시를 알선하는 서비스”라고 정의하고 있음. 개정안은 제2조 제4호에서 “온라인 플랫폼”을 정의하고, 제2조 제5호 다목에서 온라인 플랫폼 중개서비스를 정의하고 있음
- 본 개정안과 온플법 둘 다 공정위 소관 법률이라는 점에서 수범자의 혼란을 방지하기 위해 온라인 플랫폼과 중개서비스의 정의를 일치시키는 등 관계 정립이 필요함

II. 정보의 투명성 확보조치 신설(안 제16조)

1. 주요내용

- 허위·과장·기만적 소비자유인행위를 사전에 차단하기 위해 재화등의 거래와 관련된 검색결과를 제공할 때 광고를 구분하여 표시하도록 하고, 검색순위를 결정하는 주요결정 기준을 표시하도록 의무화함. 또한 사업자가 이용후기 게시판을 사용하는 경우 이용후기의 수집·처리에 관한 정보를 공개하도록 함

2. 검토의견: 찬성

- 소비자의 알 권리와 선택권을 보장하는 내용이므로 찬성함

III. 맞춤형 광고 등 정보이용 시 고지의무 강화(안 제18조)

1. 주요내용

- 타겟형 광고 등 맞춤형 광고가 크게 늘어나고 있으나, 소비자는 이를 일반광고와 구분할 수 없어 합리적 선택을 제약받게 되므로, 맞춤형 광고 제공시 그 사실을 고지하도록 하고, 소비자가 맞춤형 광고를 거부할 경우 일반광고를 선택할 수 있도록 규정함

2. 검토의견: 찬성

- 소비자의 알 권리와 선택권을 보장하는 내용이므로 찬성함

IV. 위해방지 조치의무(안 제20조)

1. 주요내용

- 리콜명령 대상자의 리콜의무 이행에 협조해야할 의무를 명시하고, 중앙·지방정부가 리콜명령 등 발동 시 전자상거래사업자에 대해 직접 리콜 관련 전자적 조치 이행을 명령할 수 있는 근거를 신설함

2. 검토의견: 수정

- 소비자의 생명·신체·재산에 위해가 되는 상품에 대한 신속한 유통차단은 필요하지만, 동 조항은 정보매개 플랫폼사업자에게도 적용됨. 하지만 정보매개 플랫폼사업자의 경우 동 조항상의 조치 의무를 어떻게 이행할 수 있을지 불분명하므로 수정이 필요함

V. 온라인 플랫폼 운영사업자의 외관책임 강화(안 제25조)

1. 주요내용

- 자체영업 및 입점업체 영업 미구분·표시, 자신 명의로 표시·광고·공급·계약서 교부 등 온라인 플랫폼 운영사업자가 계약당사자에 준하는 것으로 볼 수 있는 경우에는 온라인 플랫폼 이용사업자의고의·과실로 소비자 손해 발생 시 연대책임을 지도록 하고, 온라인 플랫폼 운영사업자가 청약접수 등 거래과정의 중요업무를 직접 수행하는 과정에서 해당업무와 관련하여 소비자에게 손해가 발생한 경우에도 온라인 플랫폼 이용사업자와 연대책임을 지도록 함

2. 검토의견: 수정

- 개정안은 통신판매중개업자의 고지의무(제20조)를 삭제하고 온라인 플랫폼 운영사업자가 계약당사자에 준하는 것으로 볼 수 있는 경우 외관책임을 지우고 있음
 - 외관책임법리는 고의 또는 과실로 사실에 반하는 외관을 형성한 자는 그 외관을 신뢰하여 거래한 자에게 그 거래관계로부터 발생하는 일정한 책임을 부담한다는 법리임. 대표적인 외관책임법리인 상법상 ‘명의대여자책임’(24조)은 자기의 성명이나 상호를 타인이 사용하는 것을 허락함으로써(귀책사유) 외관이 형성된 데 대하여 명의대여자에게 그에 대한 책임을 부여하는 것임
 - 그런데 개정안은 플랫폼거래에서 무엇이 외관이고 어느 경우에 플랫폼에 귀책사유가 존재하는지에 대해 명확한 기준을 제시하지 않고 오로지 플랫폼운영자로서의 일정한 업무수행 자체에 대하여 연대책임을 부과하고 있음¹⁾
- 플랫폼운영자의 업무수행 자체를 외관으로 보아 그에 대해 책임을 부여하는 것은 귀책 근거가 명확하지 않으며 플랫폼 거래의 비즈니스모델과도 부합하지 않으므로 수정이 필요함

VI. 정보매개 플랫폼사업자의 분쟁해결의무 등(안 제28조)

1. 주요내용

- 정보 매개 플랫폼 운영사업자에게 이로 인한 소비자피해가 발생하

1) 서희석, “디지털경제시대 소비자 중심 전자상거래법 개정방안 토론회”, 한국소비자연맹, 서울대학교 경쟁법센터, 더불어민주당 전제수 국회의원실, 2021. 4. 1., 69면.

지 않도록 판매자에 대한 권고 의무, 피해구제신청대행장치 마련 의무 등을 부과함

2. 검토의견: 반대

- 제28조 제2항은 정보매개 플랫폼사업자에게 소비자피해를 방지할 의무를 지우고 이행하지 않을 경우 1천만원 이하의 과태료를 부과함(제80조 제4항 제1호)
- 정보매개 플랫폼사업자는 정보매개자로서 검색엔진부터 SNS, 메신저에 이르기까지 다양하며, 정보매개 플랫폼의 이용자들은 플랫폼을 통해 재화뿐만 아니라 다양한 주제에 대한 다양한 형태의 정보를 공유함. 그런데 재화등에 관한 정보의 교환을 매개하는 경우에 의무를 지우고 제재를 가한다면 정보매개 플랫폼사업자는 이용자들이 어떤 정보를 공유하는지를 확인해야 하고 이는 사적검열로 이어지게 될 것임
- 사적검열 강제로 인해 플랫폼 이용자들의 프라이버시와 표현의 자유를 침해할 가능성이 있기 때문에 반대함

Ⅶ. 개인간 전자상거래에서의 소비자 보호(안 제29조)

1. 주요내용

- 중고마켓 등 개인간 플랫폼을 통한 거래가 급증하고 있으나 소비자 피해구제 및 분쟁 조정이 미흡한 측면이 있으므로, 개인간 거래 온라인 플랫폼 운영사업자로 하여금 신원정보 확인 및 분쟁발생시 제공 의무를 명확히 하고, 판매자에 대한 결제대금예치제도 활용 등 권고 의무를 부과함

2. 검토의견: 반대

- 동 조항은 플랫폼사업자에게 개인판매자의 신원정보 확인을 강제하고, 분쟁 발생시 소비자에게 개인판매자의 신원정보를 제공하지 않거나 신원정보가 사실과 다른 때에는 연대책임을 지우고 있음. 따라서 사업자는 책임을 지지 않기 위해서 모든 개인판매자의 신원정보를 확인한 뒤 수집·보관하게 될 것임. 그런데 정보매개자를 포함하는 플랫폼사업자에게 이러한 의무를 지운다면 사실상 위협적인 인터넷 실명제로 작동할 가능성이 높기 때문에 반대함
 - 인터넷 실명제는 표현의 자유와 개인정보자기결정권 등 인터넷 이용자의 기본권을 침해하는 위헌적 제도로서 헌법재판소는 2012년 게시판 인터넷 실명제(헌재 2012. 8. 23. 2010헌마24·252(병합)), 2021년 선거기간 인터넷 실명제(헌재 2021. 1. 28. 2020헌마406)에 위헌 결정을 내린 바 있음
- 또한 실제로는 분쟁이 발생하지 않았음에도 정보를 취득하기 위한 목적으로 분쟁이 있다고 주장하는 경우도 있을 수 있는데 일방의 주장만으로 사업자가 개인판매자의 성명, 전화번호, 주소와 같은 개인정보를 제공하도록 강제하는 것은 개인판매자의 개인정보자기결정권에 대한 중대한 침해이며 개인정보의 제3자 제공과 관련된 개인정보 보호법 제17조 위반 소지가 있음

VIII. 임시중지명령 요건 완화(안 제64조)

1. 주요내용

- 사기사이트 폐쇄 등 다수 소비자 피해 예방을 위한 긴급조치 수단

인 임시중지명령 제도는 그 요건이 지나치게 엄격하여 사실상 사문화된 상태임. 임시중지명령 제도의 활용도 제고를 위해 명백한 범위반이 의심될 경우로 발동요건을 완화하고, 행위의 내용에 따라 표시·광고의 중지·삭제, 청약철회 방해 문구의 삭제, 사이트 내 경고 문구의 게시 등 다양한 조치가 가능하도록 하며, 지자체에서도 공정위에 대해 임시중지명령을 요청할 수 있도록 규정함

2. 검토의견: 수정

- 개정안 제31조 제1항 제1호는 “거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하는 행위”를 금지하고 있으며, 개정안 제64조 제2항에 의하면 공정위는 임시중지를 하기 위하여 필요한 경우 플랫폼사업자에게 해당 업무 제공 중단 등을 요청할 수 있음. 플랫폼사업자가 요청을 따르지 않는 경우 과태료가 부과됨(제80조 제4항 제9호)
- 플랫폼사업자에는 정보매개 플랫폼사업자, 즉 정보매개자가 포함되므로, 동 조항은 방송통신심의위원회의 통신심의와 유사한 제도로 운용될 가능성이 있음. 특히 “과장된 사실”을 알리는 행위가 “명백하게 의심되는 경우”에 임시중지 명령을 내릴 수 있기 때문에 그 범위가 과도하게 넓어질 수 있고 결과적으로 합법정보도 포함될 수 있음. 게다가 플랫폼사업자가 요청을 따르지 않는 경우 과태료가 부과되므로 플랫폼사업자는 공정위의 요청만 있으면 합법정보도 무조건 차단하게 될 것이어서 과검열로 일반 인터넷 이용자의 표현의 자유가 침해될 우려가 있음. 따라서 임시중지명령을 요청할 수 있는 대상에 정보매개 플랫폼사업자를 제외하는 방향으로 수정이 필요함