발 간 등 록 번 호

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 : 3단비교

2014.11.21

법제처 국가법령정보센터
Korea Law Service Center

목 차

1. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(3단비교)

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(3단비교)

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 [법률 제11841호, 2013.5.28.]	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령 [대통령령 제24436호, 2013.3.23.]	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙 [총리령 제991호, 2012.8.17.]
제1장 총칙 <개정 2012.2.17>		
제1조(목적) 이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다. [전문개정 2012.2.17]	**제1조**(목적) 이 영은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. [전문개정 2012.8.13]	**제1조**(목적) 이 규칙은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. [전문개정 2012.8.17]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2012.6.1>

1. "전자상거래"란 전자거래(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래를 말한다. 이하 같다)의 방법으로 상행위(商行爲)를 하는 것을 말한다.
2. "통신판매"란 우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 한다)을 판매하는 것을 말한다. 다만, 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매는 통신판매의 범위에서 제외한다.
3. "통신판매업자"란 통신판매를 업(業)으로 하는 자 또는 그와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자를 말한다.
4. "통신판매중개"란 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말

제2조(소비자의 범위) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제2조제5호나목에서 "대통령령으로 정하는 자"란 사업자가 제공하는 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 한다)을 소비생활 외의 목적에 사용하거나 이용하는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. <개정 2013.3.23>

1. 재화등을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자. 다만, 재화등을 원재료(중간재를 포함한다) 및 자본재로 사용하는 자는 제외한다.
2. 법 제3조제1항 단서에 해당하는 사업자로서 재화등을 구매하는 자(해당 재화등을 판매한 자에 대한 관계로 한정한다)
3. 재화등을 농업(축산업을 포함한다) 또는 어업 활동을 위하여 구입한 자. 다만, 「원양산업발전법」 제6조제1항에 따라 해양수산부장관의 허가를 받은 원양어업자는 제외한다.

[전문개정 2012.8.13]

제2조(통신판매에 관한 정보의 제공방법 등) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제2조제2호 본문에서 "총리령으로 정하는 방법"이란 다음 각 호의 방법을 말한다.

1. 광고물·광고시설물·전단지·방송·신문 및 잡지 등을 이용하는 방법
2. 판매자와 직접 대면하지 아니하고 우편환·우편대체·지로 및 계좌이체 등을 이용하는 방법

[전문개정 2012.8.17]

제3조(통신판매 거래의 알선방법) 법 제2조제4호에서 "총리령으로 정하는 방법"이란 자신의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 그 광고수단에 자신의 이름을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 것을 말한다.

[전문개정 2012.8.17]

한다. 이하 같다)의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다. 5. "소비자"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 가. 사업자가 제공하는 재화등을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자 나. 가목 외의 자로서 사실상 가목의 자와 같은 지위 및 거래조건으로 거래하는 자 등 대통령령으로 정하는 자 6. "사업자"란 물품을 제조(가공 또는 포장을 포함한다. 이하 같다)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다. [전문개정 2012.2.17]		

제3조(적용 제외) ① 이 법의 규정은 사업자(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제6호의 다단계판매원은 제외한다. 이하 이 항에서 같다)가 상행위를 목적으로 구입하는 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)의 교부의무에 관한 규정은 다음 각 호의 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 제1호의 경우에는 총리령으로 정하는 바에 따라 계약내용에 관한 서면의 내용이나 교부의 방법을 다르게 할 수 있다.

1. 소비자가 이미 잘 알고 있는 약관 또는 정형화된 거래방법에 따라 수시로 거래하는 경우로서 총리령으로 정하는 거래
2. 다른 법률(「민법」 및 「방문판매 등에 관한 법률」은 제외한다)에 이 법의 규정과 다른 방법으로 하는 계약서 교부의무 등이 규정되어 있는 거래

③ 통신판매업자가 아닌 자

제3조(법 적용 제외대상인 금융상품의 범위) 법 제3조제4항에서 "대통령령으로 정하는 금융회사 등이 하는 금융상품거래"란 다음 각 호의 금융회사 등이 직접 취급하는 금융상품거래를 말한다.

1. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조제1호부터 제8호까지의 기관
2. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조에 따라 등록한 대부업자 또는 대부중개업자
3. 다른 법령에 따라 설립된 금융회사 또는 중앙행정기관의 인가·허가 등을 받아 설립된 금융회사

[전문개정 2012.8.13]

제4조(정형화된 거래방법에 따른 수시 거래) ① 법 제3조제2항제1호에서 "총리령으로 정하는 거래"란 유·무선 전화기 등으로 전화정보서비스를 이용하는 경우 등과 같이 법 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다) 교부가 곤란한 거래를 말한다.

② 제1항에 따른 거래의 경우에는 거래 전에 미리 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 한다)의 제공자의 성명·연락처 및 재화등의 내용·이용요금 등을 밝히고, 거래 후에 거래대금 결제내용을 통보하여야 한다.

[전문개정 2012.8.17]

사이의 통신판매중개를 하는 통신판매업자에 대하여는 제13조부터 제15조까지, 제17조부터 제19조까지의 규정을 적용하지 아니한다. ④ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」의 투자매매업자·투자중개업자가 하는 증권거래, 대통령령으로 정하는 금융회사 등이 하는 금융상품거래 및 일상생활용품, 음식료 등을 인접지역에 판매하기 위한 거래에 대하여는 제12조부터 제15조까지, 제17조부터 제20조까지 및 제20조의2를 적용하지 아니한다. [전문개정 2012.2.17]		
제4조(다른 법률과의 관계) 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호에 관하여 이 법과 다른 법률이 경합하는 경우에는 이 법을 우선 적용한다. 다만, 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법을 적용한다. [전문개정 2012.2.17]		
제2장 전자상거래 및 통신판매		

제5조(전자문서의 활용) ① 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제6조제2항제2호에도 불구하고 사업자가 소비자와 미리 전자문서로 거래할 것을 약정하여 지정한 주소(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제2호의 정보처리시스템을 말한다)로 전자문서(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 말한다. 이하 같다)를 송신하지 아니한 경우에는 그 사업자는 해당 전자문서에 의한 권리를 주장할 수 없다. 다만, 긴급한 경우, 소비자도 이미 전자문서로 거래할 것을 예정하고 있는 경우, 소비자가 전자문서를 출력한 경우 등 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2012.6.1> ② 사업자는 전자서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 말한다. 이하 같다)을 한 전자문서를 사용하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 전자문서의 효력, 수령 절차 및 방법 등을 소비자에게 고지하여야 한다. ③ 사업자는 전자문서를 사용할 때 소비자에게 특정한 전자서명 방법을 이용하도	**제4조**(약정하지 아니한 주소로 송신된 전자문서의 효력 인정) 법 제5조제1항 단서에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다. 1. 소비자와 특정한 전자우편주소로 2회 이상 거래한 경우에 그 전자우편주소로 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서(이하 "전자문서"라 한다)를 송신한 경우 2. 소비자가 전자문서를 출력한 경우 3. 소비자의 이익에 반하지 아니하고 그 소비자도 해당 전자문서의 효력을 부인하지 아니하는 경우 4. 긴급하게 연락할 필요성이 있고 전자우편 외에 다른 수단을 활용할 수 없는 경우 [전문개정 2012.8.13]	

록 강요(특수한 표준 등을 이용함으로써 사실상 특정한 전자서명 방법의 이용이 강제되는 경우를 포함한다)하여서는 아니 되고, 소비자가 선택한 전자서명 방법의 사용을 부당하게 제한하여서는 아니 된다. ④ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자의 회원 가입, 계약의 청약, 소비자 관련 정보의 제공 등을 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하는 경우에는 회원탈퇴, 청약의 철회, 계약의 해지·해제·변경, 정보의 제공 및 이용에 관한 동의의 철회 등도 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하여야 한다. ⑤ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자가 재화등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자문서로 제공하여 줄 것을 요청한 경우 이에 따라야 한다. ⑥ 전자상거래를 하는 사업자가 전자문서로 제공하기 어려운 기술적 이유나 보안상 이유가 명백하여 이를 소비자에게 미리 고지한 경우에는 제4항과 제5항을 적용하지 아니한다. ⑦ 전자상거래를 하는 사업자가 제4항과 제5항에 따른 의무를 이행할 때 해당 사이버몰의 구축 및 운영과	**제5조**(전자서명의 효력 등 고지절차) 사업자는 법 제5조제2항에 따라 다음 각 호의 사항을 「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명(이하 "전자서명"이라 한다)을 한 전자문서가 포함된 전자우편의 본문에 표시하거나 미리 소비자에게 고지하여야 한다. 1. 전자서명을 한 전자문서의 효력 2. 전자서명을 한 전자문서의 출력방법 [전문개정 2012.8.13]	

관련된 사업자들은 그 의무 이행에 필요한 조치를 하는 등 협력하여야 한다. [전문개정 2012.2.17]		

제6조(거래기록의 보존 등) ① 사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 기간 보존하여야 한다. 이 경우 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다. ② 제1항에 따라 사업자가 보존하여야 할 거래기록 및 그와 관련된 개인정보(성명·주소·주민등록번호 등 거래의 주체를 식별할 수 있는 정보로 한정한다)는 소비자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하는 경우에도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 대통령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정에도 불구하고 이를 보존할 수 있다. ③ 제1항에 따라 사업자가 보존하는 거래기록의 대상·범위·기간 및 소비자에게 제공하는 열람·보존의 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. [전문개정 2012.2.17]	**제5조의2**(개인정보 보호와 관련된 법률의 예외적 적용) 법 제6조제2항에서 "「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 대통령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정"이란 다음 각 호의 규정을 말한다. 1. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제30조제3항 2. 「개인정보 보호법」 제21조제1항 본문, 제36조제2항 및 제37조제4항 3. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제37조제1항 본문 [본조신설 2012.8.13]	

	제6조(사업자가 보존하는 거래기록의 대상 등) ① 법 제6조제3항에 따라 사업자가 보존하여야 할 거래기록의 대상、범위 및 기간은 다음 각 호와 같다. 다만, 통신판매중개자는 자신의 정보처리시스템을 통하여 처리한 기록의 범위에서 다음 각 호의 거래기록을 보존하여야 한다. 1. 표시、광고에 관한 기록 : 6개월 2. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록: 5년 3. 대금결제 및 재화등의 공급에 관한 기록: 5년 4. 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록: 3년 ② 법 제6조제3항에 따라 사업자가 소비자에게 제공하여야 할 거래기록의 열람、보존의 방법은 다음 각 호와 같다. 1. 거래가 이루어진 해당 사이버몰(법 제2조제4호의 사이버몰을 말한다. 이하 같다)에서 거래당사자인 소비자가 거래기록을 열람、확인할 수 있도록 하고, 전자문서의 형태로 정보처리시스템 등에 저장할 수 있도록 할 것 2. 거래당사자인 소비자와의 거래기록을 그 소비자의 희망에 따라 방문, 전	

	화, 팩스 또는 전자우편 등의 방법으로 열람하거나 복사할 수 있도록 할 것. 다만, 거래기록 중에 「저작권법」 제4조부터 제6조까지의 규정에 따른 저작물(「저작권법」에 따라 복사할 수 있는 저작물은 제외한다)이 있는 경우에는 그에 대한 복사는 거부할 수 있다. 3. 사업자가 법 제6조제2항에 따라 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회한 소비자의 거래기록 및 개인정보를 보존하는 경우에는 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하지 아니한 소비자의 거래기록 및 개인정보와 별도로 보존할 것 [전문개정 2012.8.13]	
제7조(조작 실수 등의 방지) 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작 실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점이나 청약 전에 그 내용을 확인하거나 바로잡는 데에 필요한 절차를 마련하여야 한다. [전문개정 2012.2.17]		

제8조(전자적 대금지급의 신뢰 확보) ① 사업자가 대통령령으로 정하는 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급(이하 "전자적 대금지급"이라 한다)방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행자, 전자결제서비스 제공자 등 대통령령으로 정하는 전자적 대금지급 관련자(이하 "전자결제업자등"이라 한다)는 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 하여야 한다. ② 사업자와 전자결제업자등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사 표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 다음 각 호의 사항에 대하여 명확히 고지하고, 고지한 사항에 대한 소비자의 확인절차를 대통령령으로 정하는 바에 따라 마련하여야 한다. 1. 재화등의 내용 및 종류 2. 재화등의 가격 3. 용역의 제공기간 ③ 사업자와 전자결제업자등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우에는 전자문서의 송신 등 총리령으로 정하는 방법으로 소비자에게 그 사실을 알리고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할	**제7조**(전자적 대금지급) 법 제8조제1항에서 "대통령령으로 정하는 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급"이란 전자문서의 형태로 이루어지는 대금결제를 말한다. 다만, 대면하여 본인 여부를 확인한 경우는 제외한다. [전문개정 2012.8.13]	**제5조**(소비자에 대한 전자적 대금지급 사실의 통지) 법 제8조제3항에서 "전자문서의 송신 등 총리령으로 정하는 방법"이란 전화·팩스·휴대전화 등을 이용하여 소비자에게 신속하게 전자적 대금지급 사실을 알리고, 매월 정해진 날짜에 이용요금을 고지할 때 재화등을 공급한 사업자별로 거래내용과 이용요금, 연락처(전화번호·전자우편주소 등)를 표시하는 것을 말한다. 다만, 소비자의 동의를 받은 경우에는 통지 또는 표시를 생략할 수 있다. [전문개정 2012.8.17]

수 있게 하여야 한다.

④ 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자는 총리령으로 정하는 바에 따라 그 결제수단의 신뢰도 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 표시하거나 고지하여야 한다.

⑤ 사업자와 소비자 사이에 전자적 대금지급과 관련하여 다툼이 있는 경우 전자결제업자등은 대금지급 관련 정보의 열람을 허용하는 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

[전문개정 2012.2.17]

제8조(전자결제업자등) 법 제8조제1항에서 "전자결제수단 발행자, 전자결제서비스 제공자 등 대통령령으로 정하는 전자적 대금지급 관련자"란 해당 전자결제수단의 발행자, 전자결제서비스 제공자 및 해당 전자결제수단을 통한 전자결제서비스의 이행을 보조하거나 중개하는 자(이하 "전자결제업자등"이라 한다)로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 「은행법」 등 법령의 규정에 따른 금융회사로서 계좌이체업무를 수행하는 금융회사
2. 「여신전문금융업법」 제2조제2호의2에 따른 신용카드업자
3. 전자적 매체 또는 정보처리시스템에 화폐가치 또는 그에 상응하는 가치를 기록·저장하였다가 재화등의 구매 시 지급하는 결제수단의 발행자
4. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 정보통신서비스 제공자
5. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제11호에 따른 통신과금서비스제공자
6. 전자결제 대행 또는 중

제6조(결제수단 발행자의 고지) 법 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자는 다음 각 호의 사항을 소비자에게 고지하여야 한다.

1. 대표자의 성명, 주된 사무소의 주소, 전화번호, 전자우편주소, 자본금의 규모 및 자기자본 현황 등
2. 법 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약 등(이하 "소비자피해보상보험계약등"이라 한다)의 체결사실 및 계약내용(채무지급보증 범위를 포함한다)과 그 확인에 필요한 사항
3. 남은 금액의 현금 반환과 관련된 사항
4. 반품 시 처리기준 및 현금화와 관련된 사항
5. 해당 결제수단을 사용할 수 있는 사이버몰 현황
6. 해당 결제수단의 사용상 제한 및 주의사항
7. 그 밖에 소비자에게 표시 또는 고지를 하지 아니하는 경우 해당 결제수단을 사용하는 소비자에게 피해를 줄 우려가 있다고 인정되는 사항

[전문개정 2012.8.17]

	개서비스 사업자 [전문개정 2012.8.13] **제9조**(전자적 대금지급 고지 확인절차) 사업자와 전자결제업자등은 법 제8조제2항 각 호의 사항에 대하여 소비자가 확인하고 동의 여부를 선택할 수 있도록 전자결제업자등이 마련한 전자적 대금 결제창을 소비자에게 제공하여야 한다. 이 경우 사업자와 전자결제업자등은 소비자가 직접 동의 여부를 선택하기 전에 미리 동의한다는 표시를 하여 제공하는 방식으로 확인절차를 진행해서는 아니 된다. [전문개정 2012.8.13]	

	제10조(전자적 대금지급 관련 분쟁의 해결) 법 제8조 제5항에 따라 전자결제업자등은 분쟁해결을 위하여 사업자나 소비자가 분쟁발생 사실을 소명하여 요청하는 경우 분쟁해결에 필요한 범위에서 다음 각 호의 사항에 대하여 지체 없이 협조하여야 한다. 1. 분쟁의 원인이 된 대금지급과 관련된 정보(고객인증 관련 정보를 포함한다)의 열람·복사 허용 2. 분쟁의 원인이 된 대금지급에 대한 전자결제업자등의 보안유지 조치 관련 정보의 열람·복사 허용. 다만, 공개할 경우 보안유지에 장애가 발생할 우려가 있는 정보에 대해서는 공개를 거부할 수 있다. [전문개정 2012.8.13]	

제9조(배송사업자 등의 협력) ① 전자상거래나 통신판매에 따라 재화등을 배송[「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망(이하 "정보통신망"이라 한다)을 통한 전송을 포함한다]하는 사업자는 배송 사고나 배송 장애 등으로 분쟁이 발생하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다. ② 호스팅서비스(사업자가 전자상거래를 할 수 있도록 사이버몰 구축 및 서버 관리 등을 하여주는 서비스를 말한다. 이하 이 조에서 같다)를 제공하는 자는 사업자와 호스팅서비스에 관한 이용계약을 체결하는 경우 사업자의 신원을 확인하기 위한 조치를 취하여야 한다. ③ 사업자와 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우 호스팅서비스를 제공하는 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청에 따라 사업자의 신원정보 등 대통령령으로 정하는 자료를 제공함으로써 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다. 1. 공정거래위원회 2. 특별시장·광역시장·	**제11조**(배송사업자 등의 분쟁해결 협조) 재화등의 배송을 하는 사업자는 법 제9조제1항에 따라 소비자가 분쟁의 발생 사실을 소명하여 요청하는 경우 분쟁해결에 필요한 범위에서 다음 각 호의 사항에 대하여 지체 없이 협조하여야 한다. 1. 배송 관련 기록의 열람·제공 2. 사고 또는 장애 관련 사실의 확인을 위한 기록 열람 [전문개정 2012.8.13]	

도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다) 3. 수사기관 4. 분쟁의 당사자인 소비자 5. 그 밖에 분쟁해결을 위하여 필요하다고 인정되어 대통령령으로 정한 자 [전문개정 2012.2.17]	**제11조의2**(호스팅서비스를 제공하는 자의 분쟁해결 협조) ① 법 제9조제3항 각 호 외의 부분에서 "사업자의 신원정보 등 대통령령으로 정하는 자료"란 다음 각 호의 자료를 말한다. 1. 사업자의 성명 및 주민등록번호(법 제9조제3항제4호에 따른 소비자가 요청하는 경우에는 생년월일) 2. 상호[법인인 경우에는 대표자의 성명 및 주민등록번호(법 제9조제3항제4호에 따른 소비자가 요청하는 경우에는 생년월일)를 포함한다], 주소 및 전화번호 ② 법 제9조제3항제5호에서 "대통령령으로 정한 자"란 다음 각 호의 기구를 말한다. 1. 「소비자기본법」 제33조에 따라 설립된 한국소비자원(이하 "한국소비자원"이라 한다) 2. 「소비자기본법」 제60조에 따라 설립된 소비자분쟁조정위원회(이하 "소비자분쟁조정위원회"라 한다) 3. 「전자문서 및 전자거래기본법」 제32조에 따라 설립된 전자문서·전자거래분쟁조정위원회(이하	

	"전자거래분쟁조정위원회"라 한다) 4. 「콘텐츠산업 진흥법」 제29조에 따라 설립된 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 "콘텐츠분쟁조정위원회"라 한다) [본조신설 2012.8.13] **제11조의3**(사이버몰의 표시) 법 제10조제1항제6호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 법 제9조제2항에 따른 호스팅서비스를 제공하는 자의 상호를 말한다. [본조신설 2012.8.13]	

제10조(사이버몰의 운영) ① 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 소비자가 사업자의 신원 등을 쉽게 알 수 있도록 다음 각 호의 사항을 총리령으로 정하는 바에 따라 표시하여야 한다.

1. 상호 및 대표자 성명
2. 영업소가 있는 곳의 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함한다)
3. 전화번호·전자우편주소
4. 사업자등록번호
5. 사이버몰의 이용약관
6. 그 밖에 소비자보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

② 제1항에 따른 사이버몰의 운영자는 그 사이버몰에서 이 법을 위반한 행위가 이루어지는 경우 운영자가 조치하여야 할 부분이 있으면 시정에 필요한 조치에 협력하여야 한다.

[전문개정 2012.2.17]

제11조의3(사이버몰의 표시) 법 제10조제1항제6호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 법 제9조제2항에 따른 호스팅서비스를 제공하는 자의 상호를 말한다.

[본조신설 2012.8.13]

제7조(사이버몰 운영자의 표시방법) ① 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 법 제10조제1항제1호부터 제6호까지의 사항을 소비자가 알아보기 쉽도록 사이버몰의 초기 화면에 표시하여야 한다. 다만, 법 제10조제1항제5호의 사항은 소비자가 연결 화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다.

② 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 제1항에 따라 표시한 사항의 진위 여부를 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 공정거래위원회가 법 제12조제4항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제19조에 따라 정보를 공개하는 사업자정보 공개페이지를 사이버몰의 초기 화면에 연결하여야 한다.

③ 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자로서 출력에 제한이 있는 휴대전화 등과 같은 기기를 이용하여 거래하는 사업자는 법 제10조제1항제1호부터 제6호까지의 사항이 사이버몰의 화면에 순차적으로 나타나도록 할 수 있다. 이 경우 대표자 성명, 사업자등록번호 및 사이버몰의 이용약관은 그 내용을 확인할 수 있는

		방법을 화면에 나타나게 하는 것으로 대신할 수 있다. [전문개정 2012.8.17]
제11조(소비자에 관한 정보의 이용 등) ① 사업자는 전자상거래 또는 통신판매를 위하여 소비자에 관한 정보를 수집하거나 이용(제3자에게 제공하는 경우를 포함한다. 이하 같다)할 때는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 규정에 따라 이를 공정하게 수집하거나 이용하여야 한다. ② 사업자는 재화등을 거래함에 있어서 소비자에 관한 정보가 도용되어 해당 소비자에게 재산상의 손해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 특별한 사유가 있는 경우에는 본인 확인이나 피해의 회복 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 취하여야 한다. [전문개정 2012.2.17]	**제12조**(소비자에 관한 정보의 확인 등) 법 제11조제2항에서 "본인 확인이나 피해의 회복 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 어느 하나를 말한다. 1. 소비자 본인이 요청하는 경우 도용 여부의 확인 및 해당 소비자에 대한 관련 거래 기록의 제공 2. 도용에 의하여 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복 3. 도용에 의한 피해의 회복 [전문개정 2012.8.13]	

제12조(통신판매업자의 신고 등) ① 통신판매업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. 다만, 통신판매의 거래횟수, 거래규모 등이 공정거래위원회가 고시로 정하는 기준 이하인 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 상호(법인인 경우에는 대표자의 성명 및 주민등록번호를 포함한다), 주소, 전화번호
2. 전자우편주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버의 소재지
3. 그 밖에 사업자의 신원확인을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

② 통신판매업자가 제1항에 따라 신고한 사항을 변경하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 신고하여야 한다.

③ 제1항에 따라 신고한 통신판매업자는 그 영업을 휴업 또는 폐업하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 신고하여야 한다.

④ 공정거래위원회는 제

제13조(통신판매업자의 신고 절차) ① 법 제12조제1항에 따라 신고를 하려는 통신판매업자는 총리령으로 정하는 신고서(전자문서로 된 신고서를 포함한다)를 주된 사무소의 소재지를 관할하는 특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 제출(주된 사무소의 소재지가 외국인 경우에는 공정거래위원회에 제출)하여야 한다. 이 경우 해당 통신판매업자가 법 제15조제1항 본문에 따른 선지급식 통신판매를 하려는 경우에는 다음 각 호의 서류를 함께 제출하여야 한다.

1. 법 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치의 이용 또는 법 제24조제1항 각 호에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 증명하기 위하여 총리령으로 정하는 양식의 서류
2. 법 제24조제3항 각 호에 따른 거래의 경우에는 이에 대한 소명자료

② 제1항에 따라 신고서를 제출받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 「전자정부법」 제36조제1항

제7조(사이버몰 운영자의 표시방법) ① 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 법 제10조제1항제1호부터 제6호까지의 사항을 소비자가 알아보기 쉽도록 사이버몰의 초기 화면에 표시하여야 한다. 다만, 법 제10조제1항제5호의 사항은 소비자가 연결 화면을 통하여 볼 수 있도록 할 수 있다.

② 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 제1항에 따라 표시한 사항의 진위 여부를 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 공정거래위원회가 법 제12조제4항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제19조에 따라 정보를 공개하는 사업자정보 공개페이지를 사이버몰의 초기 화면에 연결하여야 한다.

③ 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자로서 출력에 제한이 있는 휴대전화 등과 같은 기기를 이용하여 거래하는 사업자는 법 제10조제1항제1호부터 제6호까지의 사항이 사이버몰의 화면에 순차적으로 나타나도록 할 수 있다. 이 경우 대표자 성명, 사업자등록번호 및 사이버몰의 이용약관은 그 내용을 확인할 수 있는

1항에 따라 신고한 통신판매업자의 정보를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공개할 수 있다.

[전문개정 2012.2.17]

에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 다음 각 호의 서류를 확인하여야 하며, 신고인이 제1호 단서 또는 제2호의 확인에 동의하지 아니하는 경우에는 해당 서류(제2호의 경우에는 그 사본을 말한다)를 제출하도록 하여야 한다.

1. 법인 등기사항증명서(법인인 경우만 해당한다). 다만, 그 법인의 설립 등기 전에 신고를 하는 경우에는 법인 설립을 위한 발기인의 주민등록표 등본을 말한다.
2. 사업자등록증

③ 제1항의 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 총리령으로 정하는 신고증을 교부하여야 한다.

[전문개정 2012.8.13]

제15조(통신판매업자의 신고사항) 법 제12조제1항제3호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 사업자의 성명 및 주민등록번호(개인인 경우만 해당한다)를 말한다.

[전문개정 2012.8.13]

방법을 화면에 나타나게 하는 것으로 대신할 수 있다.

[전문개정 2012.8.17]

제8조(통신판매업자의 신고) ① 법 제12조제1항 및 영 제13조제1항 각 호 외의 부분 전단에 따라 신고하려는 통신판매업자는 별지 제1호서식의 통신판매업 신고서를 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 제출하여야 한다. 다만, 신규로 신고하는 경우로서 인터넷도메인 이름 및 호스트서버 소재지를 적을 수 없는 경우에는 제3항에 따른 신고증의 교부일부터 30일 이내에 이를 보완하여야 한다.

② 영 제13조제1항제1호에서 "총리령으로 정하는 양식의 서류"란 별지 제2호서식의 구매안전서비스 이용확인증을 말한다.

③ 제1항에 따른 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 별지 제3호서식의 통신판매업 신고증을 교부하여야 한다.

[전문개정 2012.8.17]

	제16조(통신판매업자의 변경신고) ① 법 제12조제2항에 따라 변경신고를 하려는 자는 해당 변경사항이 발생한 날부터 15일 이내에 총리령으로 정하는 신고서에 그 변경사항을 증명하는 서류를 첨부하여 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. ② 제1항의 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 변경사항을 확인하고 변경사항이 기재된 신고증을 다시 발급하여야 한다. [전문개정 2012.8.13] **제17조**(영업의 휴업·폐업 또는 휴업 후 영업재개의 신고) 법 제12조제3항에 따라 통신판매업자가 그 영업을 휴업 또는 폐업하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작할 때에는 미리 총리령으로 정하는 신고서를 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. 다만, 폐업신고를 하는 경우에는 종전의 신고증을 첨부하여야 한다. [전문개정 2012.8.13]	**제9조**(신고사항의 변경신고) 법 제12조제2항 및 영 제16조제1항에 따라 변경신고를 하려는 통신판매업자는 별지 제4호서식의 통신판매업 변경신고서에 그 변경사항을 증명하는 서류를 첨부하여 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. [전문개정 2012.8.17] **제10조**(휴업·폐업 등의 신고) 법 제12조제3항 및 영 제17조에 따라 영업을 휴업 또는 폐업하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작하려는 통신판매업자는 별지 제5호서식의 통신판매업 휴업·폐업·영업재개 신고서를 영업의 휴업·폐업 또는 영업재개 5일 전에 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. [전문개정 2012.8.17]

	제19조(통신판매업자에 대한 정보의 공개) ① 공정거래위원회는 법 제12조제4항에 따라 통신판매업자의 정보를 공개하는 경우 그 통신판매업자에게 공개하는 내용과 방법을 미리 알려야 하고, 사실과 다른 내용을 정정할 수 있는 기회를 주어야 한다. ② 공정거래위원회가 제1항에 따라 통신판매업자의 정보를 공개하는 경우 통신판매업자(법인인 경우에는 그 대표자를 포함한다)의 주민등록번호는 공개하지 아니한다. [전문개정 2012.8.13]	

	제28조(소비자피해보상보험계약등) ① 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 공정거래위원회가 체결하도록 권장하는 소비자피해보상보험계약등은 다음 각 호의 사항을 충족하여야 한다. 1. 청약철회등의 권리 행사에 따라 발생하는 대금환급의무의 불이행 또는 재화등의 공급의무 불이행 등으로 인한 소비자피해를 보상하는 것을 그 내용으로 할 것 2. 피보험자 또는 수혜자는 해당 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자가 판매하는 재화등의 구매자로 할 것 3. 계약금액은 재화등의 매매대금을 한도로 공정거래위원회가 정한 규모 이상으로 할 것 4. 정당한 사유 없이 피해보상의 범위나 보험자 또는 재화등의 판매자의 책임을 한정하지 아니할 것 5. 제19조의3제2항제5호부터 제8호까지의 사항 ② 법 제24조제2항에 따라 선지급식 통신판매를 하는 통신판매업자는 제13조제1항 각 호의 서류를 법 제12조제1항에 따라 통신판매업의 신고를 한 특별자치	

	도지사·시장·군수·구청장에게 선지급식 통신판매를 하기 전에 제출하여야 한다. ③ 법 제24조제5항에 따라 소비자피해보상보험계약등은 다음 각 호의 요건을 모두 충족하여야 한다. 1. 전자결제수단을 구매한 소비자가 그 결제수단에서 정한 권리를 행사할 수 없어 발생하는 소비자피해를 보상하는 것을 내용으로 할 것 2. 피보험자 또는 수혜자가 전자결제수단의 구매자일 것 3. 계약금액은 전자결제수단 발행자가 발행하는 「상법」상 채권 유효기간 내에 있는 전자결제수단 발행잔액의 100분의 10 이내의 금액으로서 공정거래위원회가 정하는 금액[「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 제1호부터 제8호까지의 기관(제6호의 겸영여신업자는 제외한다) 및 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국예금 또는 우체국보험을 취급하는 체신관서에 예치된 금액은 제외하며, 다른 법령에 따라 이와 유사한 지급보증 등의 의무를 이	

	행한 경우에는 해당 금액을 공제한 금액을 말한다] 이상으로 할 것 4. 정당한 사유 없이 피해보상의 범위나 보험자 또는 전자결제수단 발행자의 책임을 한정하지 아니할 것 5. 제19조의3제2항제5호부터 제8호까지의 사항 ④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 재화 등이나 거래의 특성에 따른 소비자피해보상보험계약등의 구체적인 기준이나 피해보상의 내용 및 절차와 소비자피해보상보험계약등의 표지사용에 필요한 사항은 총리령으로 정한다. [전문개정 2012.8.13]	

제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) ① 통신판매업자가 재화등의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시·광고를 할 때에는 그 표시·광고에 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다.

1. 상호 및 대표자 성명
2. 주소·전화번호·전자우편주소
3. 제12조에 따라 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 한 신고의 신고번호와 그 신고를 받은 기관의 이름 등 신고를 확인할 수 있는 사항

② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에

제19조의2(재화등을 공급받는 자에 대한 계약내용 관련 서면 교부) 법 제13조제2항 각 호 외의 부분 단서에서 "대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 계약자가 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다)을 교부하도록 동의한 경우
2. 통신판매업자가 고의 또는 과실 없이 계약자의 주소(전자우편주소를 포함한다)를 알 수 없어 계약자에게 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다)을 교부할 수 없는 경우

[본조신설 2012.8.13]

[종전 제19조의2는 제19조의3으로 이동 <2012.8.13>]

제4조(정형화된 거래방법에 따른 수시 거래) ① 법 제3조제2항제1호에서 "총리령으로 정하는 거래"란 유·무선 전화기 등으로 전화정보서비스를 이용하는 경우 등과 같이 법 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다) 교부가 곤란한 거래를 말한다.

② 제1항에 따른 거래의 경우에는 거래 전에 미리 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 한다)의 제공자의 성명·연락처 및 재화등의 내용·이용요금 등을 밝히고, 거래 후에 거래대금 결제내용을 통보하여야 한다.

[전문개정 2012.8.17]

관한 서면을 교부할 수 있다. 1. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등 2. 재화등의 명칭·종류 및 내용 2의2. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면에의 기재를 갈음할 수 있다. 3. 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기 4. 재화등의 공급방법 및 공급시기 5. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 "청약철회등"이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다) 6. 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차 7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항 8. 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리	**제19조의3**(제3자의 범위 등) ① 법 제13조제2항제10호에서 "대통령령으로 정하는 제3자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 1. 법 제13조제2항제10호의 결제대금예치 업무를 하기 위하여 「전자금융거래법」 제28조제2항제5호 및 같은 법 시행령 제15조제3항제1호에 따라 금융위원회에 등록한 자로서 다음 각 목의 요건을 모두 갖춘 사업자 가. 법 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등(이하 "소비자피해보상보험계약등"이라 한다)을 체결할 것 나. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각 호의 기관 또는 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 체신관서에 결제대금의 예치만을 위한 계좌로 개설·통보한 계좌에 소비자의 결제대금을 예치할 것 2. 「전자금융거래법」 제28조제2항 각 호 외의 부분 단서에 따른 금융기관 ② 제1항제1호에 따른 사업자가 같은 호 가목에 따	

및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항 9. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다) 10. 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화등을 공급받을 때까지 대통령령으로 정하는 제3자에게 그 재화등의 결제대금을 예치하는 것(이하 "결제대금예치"라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 통신판매업자의 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 제24조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다) 11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항 ③ 통신판매업자는 미성년자와 재화등의 거래에 관한 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 아니하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약	라 체결하여야 하는 소비자피해보상보험계약등은 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다. 1. 사업자가 제28조의3제4호에 따라 소비자에게 결제대금을 환급하지 아니하거나 할 수 없게 됨에 따른 피해를 보상하는 것을 그 내용으로 할 것 2. 피보험자 또는 수혜자는 결제대금을 예치한 소비자로 할 것 3. 소비자피해보상보험계약등의 계약금액은 소비자가 예치한 결제대금 잔액의 100분의 10 이상의 금액으로 할 것(계약금액의 변경이 필요한 경우에는 보험계약을 지체 없이 조정하되, 계약금액을 수시로 변경하는 것이 곤란한 경우에는 매월 말일의 결제대금 잔액을 기준으로 보험계약을 조정할 것) 4. 정당한 사유 없이 피해자의 범위나 보험자 또는 사업자의 책임을 한정하지 아니할 것 5. 소비자가 쉽고 신속하게 피해보상을 받을 수 있도록 하고, 보상이 지연되는 경우에는 지연배상금이 지급되도록 할 것 6. 정당한 사유 없이 소비	

을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하여야 한다. ④ 공정거래위원회는 제1항 및 제2항에 따른 통신판매업자의 상호 등에 관한 사항, 재화등의 정보에 관한 사항과 거래조건에 대한 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 정하여 고시할 수 있다. 이 경우 거래방법이나 재화등의 특성을 고려하여 그 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 다르게 정할 수 있다. ⑤ 통신판매업자는 제2항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나 고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 한다. [전문개정 2012.2.17]	자의 의사표시 방법을 제한하거나 소비자에게 지나친 입증책임의 부담을 부과하지 아니할 것 7. 소비자에게 예상하기 어려운 위험이나 손해를 줄 우려가 있거나 부당하게 불리한 약정을 두지 아니할 것 8. 보험계약 또는 채무지급보증계약은 「보험업법」 제2조제6호에 따른 보험회사 또는 「은행법」 제2조제1항제2호에 따른 은행과 체결할 것 [전문개정 2012.8.13] [제19조의2에서 이동 <2012.8.13>] **제20조**(계약서의 기재사항) 법 제13조제2항제11호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다. 1. 재화등의 가격 외에 교환·반품 비용 등 소비자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액 2. 판매일시, 판매지역, 판매수량, 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용 [전문개정 2012.8.13]	

	제21조(청약철회등의 제한) 법 제17조제2항제5호에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화 등 또는 이와 유사한 재화 등에 대하여 법 제13조제2항제5호에 따른 청약철회 등(이하 "청약철회등"이라 한다)을 인정하는 경우 통신판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 해당 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서를 포함한다)에 의한 동의를 받은 경우를 말한다. [전문개정 2012.8.13]	

	제25조(통신판매업자인 통신판매중개자의 정보제공) ① 법 제20조제2항에서 "성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 법 제13조제1항 각 호의 사항(사업자가 법인이 아닌 경우 그 대표자의 성명을 갈음하여 사업자의 성명) 및 사업자등록번호를 말하고, 통신판매업자인 통신판매중개자가 다음 각 호의 정보를 보유한 경우에는 이를 포함한다. 1. 공인인증기관(「전자서명법」 제2조제10호에 따른 공인인증기관을 말한다. 이하 같다) 또는 신용정보회사(「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 신용정보회사를 말한다. 이하 같다) 등을 통하여 확인한 신원정보 2. 해당 통신판매업자인 통신판매중개자가 제공하는 통신판매중개의뢰자의 신용도에 관한 정보 ② 법 제20조제2항에서 "성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 통신판매중개의뢰자의 성명, 생년월일, 주소, 전화번호 및 전자우편주소를 말하	

	고, 통신판매업자인 통신판매중개자가 다음 각 호의 정보를 보유한 경우에는 이를 포함한다. 1. 공인인증기관 또는 신용정보회사 등을 통하여 확인한 신원정보 2. 해당 통신판매업자인 통신판매중개자가 제공하는 통신판매중개의뢰자의 신용도에 관한 정보 [전문개정 2012.8.13]	
제14조(청약확인 등) ① 통신판매업자는 소비자로부터 재화등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 한다. ② 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고, 정정하거나 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다. [전문개정 2012.2.17]		

제15조(재화등의 공급 등) ① 통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하여야 하고, 소비자가 재화등을 공급받기 전에 미리 재화등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매(이하 "선지급식 통신판매"라 한다)의 경우에는 소비자가 그 대금을 전부 또는 일부 지급한 날부터 3영업일 이내에 재화등의 공급을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 소비자와 통신판매업자 간에 재화등의 공급시기에 관하여 따로 약정한 것이 있는 경우에는 그러하지 아니하다. ② 통신판매업자는 청약을 받은 재화등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다. ③ 통신판매업자는 소비자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정거래위	**제13조**(통신판매업자의 신고 절차) ① 법 제12조제1항에 따라 신고를 하려는 통신판매업자는 총리령으로 정하는 신고서(전자문서로 된 신고서를 포함한다)를 주된 사무소의 소재지를 관할하는 특별자치도지사·시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 제출(주된 사무소의 소재지가 외국인 경우에는 공정거래위원회에 제출)하여야 한다. 이 경우 해당 통신판매업자가 법 제15조제1항 본문에 따른 선지급식 통신판매를 하려는 경우에는 다음 각 호의 서류를 함께 제출하여야 한다. 1. 법 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치의 이용 또는 법 제24조제1항 각 호에 따른 소비자피해보상보험계약등의 체결을 증명하기 위하여 총리령으로 정하는 양식의 서류 2. 법 제24조제3항 각 호에 따른 거래의 경우에는 이에 대한 소명자료 ② 제1항에 따라 신고서를 제출받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 「전자정부법」 제36조제1항	

원회는 그 조치에 필요한 사항을 정하여 고시할 수 있다. ④ 제2항에 따라 선지급식 통신판매에서 재화등의 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하는 경우에는 제18조제1항부터 제5항까지의 규정을 준용한다. [전문개정 2012.2.17]	에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 다음 각 호의 서류를 확인하여야 하며, 신고인이 제1호 단서 또는 제2호의 확인에 동의하지 아니하는 경우에는 해당 서류(제2호의 경우에는 그 사본을 말한다)를 제출하도록 하여야 한다. 1. 법인 등기사항증명서(법인인 경우만 해당한다). 다만, 그 법인의 설립 등기 전에 신고를 하는 경우에는 법인 설립을 위한 발기인의 주민등록표 등본을 말한다. 2. 사업자등록증 ③ 제1항의 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 총리령으로 정하는 신고증을 교부하여야 한다. [전문개정 2012.8.13]	
제16조 삭제 <2005.3.31>		

제17조(청약철회등) ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다. 1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일 2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일 ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항	**제21조**(청약철회등의 제한) 법 제17조제2항제5호에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화등 또는 이와 유사한 재화등에 대하여 법 제13조제2항제5호에 따른 청약철회등(이하 "청약철회등"이라 한다)을 인정하는 경우 통신판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 해당 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서를 포함한다)에 의한 동의를 받은 경우를 말한다. [전문개정 2012.8.13]	

에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제4호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다. 1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다. 2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우 4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우 5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우 ③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다. ④ 제1항 또는 제3항에 따른 청약철회등을 서면으로 하는 경우에는 그 의사표시		

가 적힌 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다. ⑤ 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용할 때 재화등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부, 재화등의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 재화등의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 통신판매업자가 이를 증명하여야 한다. ⑥ 통신판매업자는 제2항 제2호부터 제4호까지의 규정에 따라 청약철회등이 불가능한 재화등의 경우에는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 적거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. [전문개정 2012.2.17]		

제18조(청약철회등의 효과) ① 소비자는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다.

② 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 재화등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 "지연배상금"이라 한다)를 지급하여야 한다.

③ 통신판매업자는 제1항 및 제2항에 따라 재화등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 대통령령으로 정하는 결제수단으로 재화등의 대금을 지급한 경우에

제21조의2(지연배상금의 이율) 법 제18조제2항 후단에서 "대통령령으로 정하는 이율"이란 연 100분의 20을 말한다.

[전문개정 2012.8.13]

제22조(청약철회등에 따른 대금 청구의 정지 또는 취소 대상 결제수단) 법 제18조제3항 본문에서 "대통령령으로 정하는 결제수단"이란 재화등을 구입한 소비자가 직접 지급하는 현금(계좌이체에 의한 지급을 포함한다) 외의 결제수단으로서 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 "결제업자"라 한다)에게 청구를 정지 또는 취소하거나 환급하는 경우 해당 소비자에게 환급한 것과 같은 효과가 발생하는 결제수단을 말한다.

[전문개정 2012.8.13]

는 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 "결제업자"라 한다)에게 재화등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다. 다만, 통신판매업자가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다. ④ 제3항 단서에 따라 통신판매업자로부터 재화등의 대금을 환급받은 결제업자는 그 환급받은 금액을 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다. ⑤ 제3항 단서에 해당하는 통신판매업자 중 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다. ⑥ 소비자는 통신판매업자가 제3항 단서에도 불구하고 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니하는 경우에는 결제업자에게 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 통신판매업자로부터 환급받을 금액을 상계(相計)할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 결제업	**제23조**(채무의 상계) ① 결제업자는 소비자가 다음 각 호의 방법으로 상계(相計)를 요청할 경우 법 제18조제6항 후단에 따라 즉시 상계할 수 있다. 1. 환급금액 등을 적은 서면(전자문서를 포함한다)에 의할 것 2. 법 제17조제1항 각 호 또는 같은 조 제3항의 기간 내에 청약철회등을 한 사실 및 법 제18조제1항에 따라 재화등을 반환하였음을 증명하는 자료(소비자가 재화등을 계약서에 적힌 통신판매업자의 주소로 반환하였으나 수취 거절된 경우에는 그 증명자료)를 첨부할 것 ② 결제업자는 제1항에 따라 상계한 경우 그 사실 및 금액명세 등을 적은 서면(전자문서를 포함한다)을 해당 통신판매업자 및 소비자에게 지체 없이 보내야 한다. ③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 결제업자의 상계에 필요한 사항은 총리령으로 정한다. [전문개정 2012.8.13]	

자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다. ⑦ 소비자는 결제업자가 제6항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게을리한 경우에는 결제업자에 대하여 대금의 결제를 거부할 수 있다. 이 경우 통신판매업자와 결제업자는 그 결제 거부를 이유로 그 소비자를 약정한 기일까지 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다. ⑧ 제1항의 경우 통신판매업자는 이미 재화등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다. ⑨ 제17조제1항에 따른 청약철회등의 경우 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.	**제24조**(재화등이 일부 소비된 경우의 비용청구 범위) 법 제18조제8항에서 "대통령령으로 정하는 범위의 금액"이란 다음 각 호의 비용을 말한다. 1. 재화등의 사용으로 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 해당 소모성 부품의 공급에 든 비용 2. 다수의 동일한 가분물로 구성된 재화등의 경우에는 소비자의 일부 소비로 인하여 소비된 부분의 공급에 든 비용 [전문개정 2012.8.13]	

⑩ 제17조제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담한다. ⑪ 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 제17조제1항 및 제3항에 따른 청약철회등에 의한 제1항부터 제7항까지의 규정에 따른 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다. [전문개정 2012.2.17]		

제19조(손해배상청구금액의 제한 등) ① 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등의 판매에 관한 계약이 해제된 경우 통신판매업자가 소비자에게 청구하는 손해배상액은 다음 각 호의 구분에 따라 정한 금액에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없다. 1. 공급한 재화등이 반환된 경우: 다음 각 목의 금액 중 큰 금액 가. 반환된 재화등의 통상 사용료 또는 그 사용으로 통상 얻을 수 있는 이익에 해당하는 금액 나. 반환된 재화등의 판매가액(販賣價額)에서 그 재화등이 반환된 당시의 가액을 뺀 금액 2. 공급한 재화등이 반환되지 아니한 경우: 그 재화등의 판매가액에 해당하는 금액 ② 공정거래위원회는 통신판매업자와 소비자 간의 손해배상청구에 따른 분쟁의 원활한 해결을 위하여 필요하면 제1항에 따른 손해배상액을 산정하기 위한 기준을 정하여 고시할 수 있다. [전문개정 2012.2.17]		

제20조(통신판매중개자의 고지 및 정보제공 등) ① 통신판매중개자는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다.

② 통신판매업자인 통신판매중개자는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 "통신판매중개의뢰자"라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

③ 통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령으로 정한다.

제25조(통신판매업자인 통신판매중개자의 정보제공) ① 법 제20조제2항에서 "성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 법 제13조제1항 각 호의 사항(사업자가 법인이 아닌 경우 그 대표자의 성명을 갈음하여 사업자의 성명) 및 사업자등록번호를 말하고, 통신판매업자인 통신판매중개자가 다음 각 호의 정보를 보유한 경우에는 이를 포함한다.

1. 공인인증기관(「전자서명법」 제2조제10호에 따른 공인인증기관을 말한다. 이하 같다) 또는 신용정보회사(「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 신용정보회사를 말한다. 이하 같다) 등을 통하여 확인한 신원정보
2. 해당 통신판매업자인 통신판매중개자가 제공하는 통신판매중개의뢰자의 신용도에 관한 정보

② 법 제20조제2항에서 "성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항"이란 통신판매중개의뢰자의 성명, 생년월일, 주소, 전화번호 및 전자우편주소를 말하

제11조의2(통신판매 당사자가 아니라는 사실의 고지방법) ① 법 제20조제1항에서 "총리령으로 정하는 방법"이란 통신판매중개자가 운영하는 사이버몰의 초기화면에 알리는 한편, 다음 각 호의 구분에 따라 추가적으로 알리는 방법을 말한다.

1. 통신판매중개자가 자신의 명의로 표시·광고를 하는 경우: 그 표시·광고를 하는 매체의 첫 번째 면에 알릴 것
2. 통신판매중개자가 법 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 교부하는 경우: 그 서면에 알릴 것
3. 통신판매중개자가 청약의 방법을 제공하는 경우: 법 제14조에 따른 청약내용의 확인·정정·취소에 대한 절차에서 알릴 것

② 통신판매중개자가 제1항제2호 및 제3호의 사항을 알릴 때 그 글씨의 크기는 계약 당사자를 고지하는 글씨와 같거나 그보다 더 크게 하여야 한다.

[본조신설 2012.8.17]

[전문개정 2012.2.17]	고, 통신판매업자인 통신판매중개자가 다음 각 호의 정보를 보유한 경우에는 이를 포함한다. 1. 공인인증기관 또는 신용정보회사 등을 통하여 확인한 신원정보 2. 해당 통신판매업자인 통신판매중개자가 제공하는 통신판매중개의뢰자의 신용도에 관한 정보 [전문개정 2012.8.13]	

	제25조의2(소비자 불만이나 분쟁해결을 위한 필요한 조치의 내용과 방법 등) 통신판매중개자는 법 제20조제3항에 따라 다음 각 호의 조치를 시행하여야 한다. 1. 통신판매중개의뢰자와 소비자 사이에 발생하는 분쟁이나 불만을 접수·처리하는 인력 및 설비를 갖출 것 2. 통신판매중개자 또는 통신판매중개의뢰자에 의하여 발생한 불만이나 분쟁을 해결하기 위한 기준을 사전에 마련하여 사이버몰에 고지할 것 3. 소비자 불만이나 분쟁의 원인 등을 조사하여 3영업일 이내에 진행 경과를 소비자에게 알리고 10영업일 이내에 조사 결과 또는 처리방안을 소비자에게 알릴 것 [본조신설 2012.8.13]	

제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① 통신판매중개자는 제20조제1항의 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. ② 통신판매중개자는 제20조제2항에 따라 소비자에게 정보 또는 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하지 아니하거나 제공한 정보가 사실과 달라 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다. ③ 제20조제1항에 따른 고지에도 불구하고 통신판매업자인 통신판매중개자는 제12조부터 제15조까지, 제17조 및 제18조에 따른 통신판매업자의 책임을 면하지 못한다. 다만, 통신판매업자의 의뢰를 받아 통신판매를 중개하는 경우 통신판매중개의뢰자가 책임을 지는 것으로 약정하여 소비자에게 고지한 부분에 대하여는 통신판매중개의뢰자		

가 책임을 진다. ④ 통신판매중개의뢰자(사업자의 경우에 한정한다)는 통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개자의 행위라는 이유로 면책되지 아니한다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다. [본조신설 2012.2.17]		

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
2. 청약철회등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도

제26조(재화등의 배송 등을 위한 소비자정보의 이용) 법 제21조제1항제6호가목에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다.

1. 재화등의 배송 또는 전송을 업으로 하는 자로서 해당 배송 또는 전송을 위탁받은 자에게 제공하는 경우
2. 재화등의 설치, 사후 서비스, 그 밖에 약정한 서비스의 제공을 업으로 하는 자로서 해당 서비스의 제공을 위탁받은 자에게 제공하는 경우

[전문개정 2012.8.13]

제11조의3(컴퓨터프로그램 등의 설치 시 소비자에 대한 설명·고지) 법 제21조제1항제7호에서 "총리령으로 정하는 방법"이란 컴퓨터프로그램이 설치되기 전에 컴퓨터프로그램의 용량, 기능, 기존의 컴퓨터 프로그램에 미치는 영향, 제거 방법 등의 중요사항을 소비자에게 알리는 것을 말한다.

[본조신설 2012.8.17]

록 강요하는 행위 6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다. 가. 재화등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우 나. 재화등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우 다. 도용방지를 위하여 본인 확인에 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우 라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우 7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위 ② 공정거래위원회는 이 법 위반행위를 방지하고 소비자피해를 예방하기 위하여 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 준수하여야 할 기준을 정하여	**제27조**(도용방지를 위한 소비자정보의 이용) 법 제21조제1항제6호다목에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다. 1. 소비자의 신원 및 실명 여부나 본인의 진의 여부를 확인하기 위하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자에게 제공하는 경우 가. 「전기통신사업법」 제5조제3항제1호에 따른 기간통신사업자 나. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제2조제5호 및 제6호에 따른 신용정보회사 및 신용정보집중기관 다. 해당 거래에 따른 대금결제와 직접 관련된 전자결제업자등 라. 법령 또는 법령의 규정에 따른 인·허가에 의하여 도용방지를 위한 실명확인을 업으로 하는 자 2. 미성년자와의 거래에서 법정대리인의 동의 여부를 확인하기 위하여 이용하는 경우 [전문개정 2012.8.13]	

고시할 수 있다. [전문개정 2012.2.17]		
제22조(휴업기간 등에서의 청약철회등의 업무처리 등) ① 통신판매업자는 휴업기간이나 영업정지기간에도 제17조제1항 및 제3항에 따른 청약철회등의 업무와 제18조제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 청약철회 등에 따른 대금 환급과 관련된 업무를 계속하여야 한다. ② 통신판매업자가 폐업신고를 하지 아니한 상태에서 파산선고를 받는 등 실질적으로 영업을 할 수 없는 것으로 판단되는 경우에는 제12조제1항에 따른 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 직권으로 신고사항을 말소할 수 있다. [전문개정 2012.2.17]		
제3장 소비자 권익의 보호		

제23조(전자상거래 등에서의 소비자보호지침의 제정 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서의 건전한 거래질서의 확립 및 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 "소비자보호지침"이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다. ② 사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다. [전문개정 2012.2.17]		

제24조(소비자피해보상보험계약등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서 소비자를 보호하기 위하여 관련 사업자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약(이하 "소비자피해보상보험계약등"이라 한다)을 체결하도록 권장할 수 있다. 다만, 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다. 1. 「보험업법」에 따른 보험계약 2. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 기관과의 채무지급보증계약 3. 제10항에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약 ② 통신판매업자는 제1항에도 불구하고 선지급식 통신판매를 할 때 소비자가 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치의 이용 또는 통신판매업자의 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택한 경우에는 소비자가 결제대금예치를 이용하도록 하거나 소비자피해보상보험계약등을 체결하여야 한다. ③ 제2항은 소비자가 다음	**제28조**(소비자피해보상보험계약등) ① 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 공정거래위원회가 체결하도록 권장하는 소비자피해보상보험계약등은 다음 각 호의 사항을 충족하여야 한다. 1. 청약철회등의 권리 행사에 따라 발생하는 대금환급의무의 불이행 또는 재화등의 공급의무 불이행 등으로 인한 소비자피해를 보상하는 것을 그 내용으로 할 것 2. 피보험자 또는 수혜자는 해당 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자가 판매하는 재화등의 구매자로 할 것 3. 계약금액은 재화등의 매매대금을 한도로 공정거래위원회가 정한 규모 이상으로 할 것 4. 정당한 사유 없이 피해보상의 범위나 보험자 또는 재화등의 판매자의 책임을 한정하지 아니할 것 5. 제19조의3제2항제5호부터 제8호까지의 사항 ② 법 제24조제2항에 따라 선지급식 통신판매를 하는 통신판매업자는 제13조제1항 각 호의 서류를 법 제12조제1항에 따라 통신판매업의 신고를 한 특별자치	**제12조**(소비자피해보상보험계약등) ① 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 공정거래위원회가 체결하도록 권장하는 소비자피해보상보험계약등의 구체적인 기준은 다음 각 호와 같다. 1. 보험금은 해당 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자가 판매하는 재화등의 구매자가 직접 수령할 수 있도록 할 것 2. 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자는 보험계약 성립 후 재화등의 구매자가 지체 없이 보험계약등을 체결한 사실 및 그 내용을 쉽게 알 수 있도록 할 것 ② 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 전자결제수단의 발행자가 체결하여야 하는 소비자피해보상보험계약등의 구체적인 기준은 다음 각 호와 같다. 1. 전자결제수단 발행잔액의 변동으로 영 제28조제3항제3호에 따른 계약금액의 변경이 필요한 경우에는 보험계약을 지체 없이 조정할 것. 다만, 전자결제수단 발행잔액의 변동이 잦은 등의 이유로 계약금액을 수시로 변경하

각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우에는 적용하지 아니한다.

1. 삭제 <2013.5.28>
2. 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드로 재화등의 대금을 지급하는 거래. 이 경우 소비자가 재화등을 배송받지 못한 때에는 「여신전문금융업법」 제2조제2호의2에 따른 신용카드업자는 구매대금 결제 취소 등 소비자피해의 예방 및 회복을 위하여 협력하여야 한다.
3. 정보통신망으로 전송되거나 제13조제2항제10호에 따른 제3자가 배송을 확인할 수 없는 재화등을 구매하는 거래
4. 일정기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 재화등을 구매하는 거래
5. 다른 법률에 따라 소비자의 구매안전이 충분히 갖추어진 경우 또는 제1호부터 제4호까지의 규정과 유사한 사유로 결제대금예치 또는 소비자피해보상보험계약등의 체결이 필요하지 아니하거나 곤란하다고 공정거래위원회가 정하여 고시하는 거래

④ 제2항에 따른 결제대금

도지사·시장·군수·구청장에게 선지급식 통신판매를 하기 전에 제출하여야 한다.

③ 법 제24조제5항에 따라 소비자피해보상보험계약등은 다음 각 호의 요건을 모두 충족하여야 한다.

1. 전자결제수단을 구매한 소비자가 그 결제수단에서 정한 권리를 행사할 수 없어 발생하는 소비자피해를 보상하는 것을 내용으로 할 것
2. 피보험자 또는 수혜자가 전자결제수단의 구매자일 것
3. 계약금액은 전자결제수단 발행자가 발행하는 「상법」상 채권 유효기간 내에 있는 전자결제수단 발행잔액의 100분의 10 이내의 금액으로서 공정거래위원회가 정하는 금액[「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조제1호부터 제8호까지의 기관(제6호의 겸영여신업자는 제외한다) 및 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국예금 또는 우체국보험을 취급하는 체신관서에 예치된 금액은 제외하며, 다른 법령에 따라 이와 유사한 지급보증 등의 의무를 이

는 것이 현실적으로 곤란한 경우에는 매월 말일의 전자결제수단 발행잔액을 기준으로 보험계약을 지체 없이 조정할 것

2. 보험금은 해당 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자가 발행하는 전자결제수단의 구매자(전자결제수단이 전자결제수단의 구매자로부터 다른 소비자에게 권리 이전된 경우에는 최종적으로 권리 이전된 소비자를 말한다)가 직접 수령할 수 있도록 할 것

③ 법 제24조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 전자결제수단의 발행자가 체결하여야 하는 소비자피해보상보험계약등의 피해보상 내용 및 절차는 다음 각 호와 같다.

1. 전자결제수단 발행자가 소비자에 대한 대금 환급의무를 이행하지 아니하거나 이행할 수 없어서 해당 전자결제수단을 소지한 소비자가 결제수단에서 정한 권리를 행사할 수 없게 된 경우: 그 전자결제수단 발행자와 소비자피해보상보험계약등을 체결한 「보험업법」 제2조제6호에 따른 보험회사 또는 「은행법」 제2조제

예치의 이용 또는 소비자피해보상보험계약등의 체결에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ⑤ 소비자피해보상보험계약등은 이 법 위반행위로 인한 소비자피해를 보상하거나 제8조제4항에 따른 결제수단 발행자의 신뢰성을 확보하기에 적절한 수준이어야 하며, 그 구체적인 기준은 대통령령으로 정한다. ⑥ 소비자피해보상보험계약등에 따라 소비자피해보상금을 지급할 의무가 있는 자는 그 지급 사유가 발생하면 지체 없이 소비자피해보상금을 지급하여야 하고, 이를 지연한 경우에는 지연배상금을 지급하여야 한다. ⑦ 소비자피해보상보험계약등을 체결하려는 사업자는 소비자피해보상보험계약등을 체결하기 위하여 매출액 등의 자료를 제출할 때 거짓 자료를 제출하여서는 아니 된다. ⑧ 소비자피해보상보험계약등을 체결한 사업자는 그 사실을 나타내는 표지를 사용할 수 있으나, 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 아니한 사업자는 그 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사	행한 경우에는 해당 금액을 공제한 금액을 말한다] 이상으로 할 것 4. 정당한 사유 없이 피해보상의 범위나 보험자 또는 전자결제수단 발행자의 책임을 한정하지 아니할 것 5. 제19조의3제2항제5호부터 제8호까지의 사항 ④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 재화등이나 거래의 특성에 따른 소비자피해보상보험계약등의 구체적인 기준이나 피해보상의 내용 및 절차와 소비자피해보상보험계약등의 표지사용에 필요한 사항은 총리령으로 정한다. [전문개정 2012.8.13] **제28조의2**(결제대금예치 및 소비자피해보상보험계약등의 적용 제외 대상) 법 제24조제3항제1호에서 "대통령령으로 정하는 금액"이란 5만원(소비자가 1회 결제하는 금액을 기준으로 한다) 미만을 말한다. [전문개정 2012.8.13]	1항제2호에 따른 은행(이하 이 항에서 "보험회사 또는 은행"이라 한다)은 30일 이상의 채권 신고기간을 두어 소비자로 하여금 채권 신고를 할 수 있도록 할 것 2. 제1호에 따른 채권 신고기간 중 접수된 정당한 소비자의 채권 신고금액이 소비자피해보상보험계약등의 계약금액을 초과하는 경우: 보험회사 또는 은행은 계약금액을 한도로 각 소비자의 정당한 채권신고금액을 기준으로 비례하여 균등하게 나누어 소비자의 피해를 보상할 것 [전문개정 2012.8.17]

용하여서는 아니 된다. ⑨ 제2항에 따른 결제대금 예치의 이용에 관하여는 제8항을 준용한다. ⑩ 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 제1항에 따른 소비자보호를 위하여 공제조합을 설립할 수 있다. 이 경우 공제조합의 설립 및 운영에 관하여는 「방문판매 등에 관한 법률」 제38조를 준용하되, 같은 조 제1항 중 "제5조제1항에 따라 신고하거나 제13조제1항 또는 제29조제3항에 따라 등록한 사업자"는 "전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자"로, "제37조제1항제3호"는 "「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제1항제3호"로 보고, 같은 조 제9항 및 제10항 중 "이 법"은 각각 "「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」"로 본다. [전문개정 2012.2.17]	**제28조의3**(예치된 결제대금의 지급방법) 제19조의3제1항에 따른 제3자(이하 "제3자"라 한다)는 예치된 결제대금을 법 제24조제4항에 따라 다음 각 호의 방법으로 통신판매업자에게 지급하거나 소비자에게 환급한다. 1. 제3자는 재화등을 구매한 소비자(그 소비자의 동의를 받은 경우에는 재화등을 공급받을 자를 포함한다. 이하 제2호 및 제3호에서 같다)에게 재화등을 공급받은 사실을 재화등을 공급받은 날부터 3영업일(거래당사자가 3영업일보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다. 이하 같다) 이내에 통보해 주도록 요청하여야 하며, 소비자로부터 재화등을 공급받은 사실을 통보받은 후에 통신판매업자에게 결제대금을 지급한다. 2. 제3자는 제1호에 따른 통보 요청 시에 소비자가 재화등을 공급받은 날부터 3영업일이 지나도록 재화등을 공급받은 사실을 통보하지 아니하면 통신판매업자에게 결제대금을 지급할 수 있다는 사실을 소비자에게 고지하여	

	야 한다. 3. 소비자가 재화등을 공급받은 날부터 3영업일이 지나도록 정당한 사유를 제시하지 아니하고 그 공급받은 사실을 통보하지 아니하는 경우에는 다음 각 목의 어느 하나에 해당할 때에 통신판매업자에게 결제대금을 지급할 수 있다. 가. 소비자가 제2호에 따른 고지를 받고도 재화등을 공급받은 사실을 그 기간 내에 통보하지 아니하였을 때 나. 제3자가 제2호에 따른 고지를 하지 아니한 경우에는 제3자가 그 사실을 소비자에게 고지한 후 3영업일이 지났을 때 4. 제3자가 통신판매업자에게 결제대금을 지급하기 전에 소비자가 그 결제대금을 환급받을 사유가 발생한 경우에는 그 결제대금을 소비자에게 환급한다. [전문개정 2012.8.13]	

	제28조의4(공제조합의 인가 등) 법 제24조제10항에 따라 설립된 공제조합의 인가, 정관 기재사항, 운영 및 감독에 관하여는 「방문판매 등에 관한 법률 시행령」 제45조, 제47조 및 제48조를 준용한다. [전문개정 2012.8.13]	

제24조의2(구매권유광고 시 준수사항 등) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 이용하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 권유하는 행위(이하 "구매권유광고"라 한다)를 할 때에는 이 법과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 법률의 규정을 준수하여야 한다. ② 공정거래위원회는 제1항을 위반하여 구매권유광고를 한 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 대한 시정조치를 하기 위하여 방송통신위원회 등 관련 기관에 위반자의 신원정보를 요청할 수 있다. 이 경우 신원정보의 요청은 공정거래위원회가 위반자의 신원정보를 확보하기 곤란한 경우로 한정하며, 방송통신위원회 등 관련 기관은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제64조의2제1항에도 불구하고 공정거래위원회에 위반자의 신원정보를 제공할 수 있다. [전문개정 2012.2.17]		

제25조(전자상거래소비자단체 등의 지원) 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매에서 공정거래질서를 확립하고 소비자의 권익을 보호하기 위한 사업을 시행하는 기관 또는 단체에 예산의 범위에서 필요한 지원 등을 할 수 있다. [전문개정 2012.2.17]		
제4장 조사 및 감독		

제26조(위반행위의 조사 등) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정할 때에는 직권으로 필요한 조사를 할 수 있다. ② 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 제1항에 따른 조사를 하려면 미리 시·도지사는 공정거래위원회에, 시장·군수·구청장은 공정거래위원회 및 시·도지사에게 통보하여야 하며, 공정거래위원회는 조사 등이 중복될 우려가 있는 경우에는 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사의 중지를 요청할 수 있다. 이 경우 중지 요청을 받은 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 상당한 이유가 없으면 그 조사를 중지하여야 한다. ③ 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항 또는 제2항에 따라 조사를 한 경우에는 그 결과(조사 결과 시정조치명령 등의 처분을 하려는 경우에는 그 처분의 내용을 포함한다)를 해당 사건의 당사자에게 서면으로 알려야 한다. ④ 누구든지 이 법의 규정에 위반되는 사실이 있다고	**제28조의5**(조사반의 구성 등) ① 법 제26조제6항에 따른 조사반(이하 이 조에서 "조사반"이라 한다)은 반장 및 반원으로 구성한다. ② 제1항에 따른 반장은 공정거래위원회 소속 공무원으로 하고, 반원은 공정거래위원회 소속 공무원과 「소비자기본법」 제38조에 따른 한국소비자원장이 지정한 소속 직원으로 한다. ③ 공정거래위원회는 조사반을 구성하려는 경우에는 미리 조사기간, 조사대상, 조사에 필요한 인원 등을 적은 문서로 한국소비자원장에게 반원을 지정해 줄 것을 요청하여야 한다. ④ 조사반의 조사 등의 활동은 반장의 지휘·감독을 받아 실시한다. [전문개정 2012.8.13]	

인정할 때에는 그 사실을 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 신고할 수 있다. ⑤ 공정거래위원회는 이 법을 위반하는 행위가 끝난 날부터 5년이 지난 경우에는 그 위반행위에 대하여 제32조에 따른 시정조치를 명하지 아니하거나 제34조에 따른 과징금을 부과하지 아니한다. 다만, 제33조제1항에 따른 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안이나 조정안을 당사자가 수락하고도 이를 이행하지 아니하는 경우에는 그러하지 아니하다. ⑥ 공정거래위원회는 제1항의 조사를 위하여 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원과 합동으로 조사반을 구성할 수 있다. 이 경우 조사반의 구성과 조사에 관한 구체적인 방법과 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ⑦ 공정거래위원회는 제6항의 조사활동에 참여하는 한국소비자원의 임직원에게 예산의 범위에서 수당이나 여비를 지급할 수 있다. [전문개정 2012.2.17]		

제27조(공개정보 검색 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매의 공정거래질서를 확립하고 소비자 피해를 예방하기 위하여 필요하면 전자적인 방법 등을 이용하여 사업자나 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호 관련 단체가 정보통신망에 공개한 공개정보를 검색할 수 있다. ② 사업자 또는 관련 단체는 제1항에 따른 공정거래위원회의 정보검색을 정당한 사유 없이 거부하거나 방해하여서는 아니 된다. ③ 공정거래위원회는 소비자피해에 관한 정보를 효율적으로 수집하고 이용하기 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 전자상거래나 통신판매에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체에 관련 자료를 제출하거나 공유하도록 요구할 수 있다. ④ 제3항에 따라 공정거래위원회로부터 자료 요구를 받은 기관이나 단체는 정당한 사유가 없으면 자료 제출이나 자료 공유를 거부하여서는 아니 된다. [전문개정 2012.2.17]	**제29조**(소비자보호 관련 기관 또는 단체에 대한 자료 제출 요구등) ① 법 제27조제3항에 따른 자료의 제출 또는 공유의 요구는 다음 각 호의 사항을 적은 서면(전자문서를 포함한다)으로 하여야 한다. 1. 목적 2. 사용 용도 3. 제출 또는 공유 대상 자료의 구체적인 범위 ② 공정거래위원회는 법 제27조제3항에 따라 전자상거래나 통신판매에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체로부터 받거나 공유하게 된 자료를 제1항에 따라 미리 알린 목적, 용도 외에 사용해서는 아니 된다. [전문개정 2012.8.13]	

제28조(위법행위 등에 대한 정보공개) 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매의 공정거래질서를 확립하고 소비자피해를 예방하기 위하여 제27조제1항에 따라 검색된 정보 중 사업자가 이 법을 위반한 행위나 그 밖에 소비자피해의 예방을 위하여 필요한 관련 정보를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공개할 수 있다. [전문개정 2012.2.17]	**제30조**(위법행위 등에 대한 정보공개 등) ① 공정거래위원회는 법 제28조에 따라 정보를 공개하려는 경우에는 사전에 해당 사업자에게 공개되는 정보의 내용을 통보하여 소명의 기회를 주어야 한다. ② 공정거래위원회는 제1항에 따른 정보 및 소명사실 등을 소비자가 널리 알 수 있도록 공정거래위원회 홈페이지 등에 공개할 수 있다. [전문개정 2012.8.13]	

제29조(평가·인증 사업의 공정화) ① 전자상거래 및 통신판매의 공정화와 소비자보호를 위하여 관련 사업자의 평가·인증 등의 업무를 수행하는 자(이하 "평가·인증 사업자"라 한다)는 그 명칭에 관계없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 평가·인증에 관한 기준, 방법 등을 공시하고, 그에 따라 공정하게 평가·인증하여야 한다. ② 제1항에 따른 평가·인증의 기준 및 방법은 사업자가 거래의 공정화와 소비자보호를 위하여 한 노력과 그 성과에 관한 정보를 전달하는 데에 적절한 것이어야 한다. ③ 공정거래위원회는 평가·인증 사업자에게 운용 상황 등에 관한 자료를 제출하게 할 수 있다. [전문개정 2012.2.17]	**제31조**(평가·인증 사업의 공정화) ① 법 제29조제1항에 따른 평가·인증 사업자는 다음 각 호의 사항을 공정거래위원회가 정하는 바에 따라 공시하여야 한다. 1. 평가·인증 사업자의 명칭 2. 주소 또는 사업소의 소재지 3. 평가·인증 범위 4. 평가·인증 업무 개시일 5. 평가·인증의 기준·절차 및 방법에 관한 사항 ② 제1항 각 호의 사항은 소비자가 쉽게 열람·확인할 수 있는 방법으로 공시하여야 한다. [전문개정 2012.8.13]	

제30조(보고 및 감독) ① 제31조에 따라 시정권고를 하는 경우에는 시·도지사는 공정거래위원회에, 시장·군수·구청장은 공정거래위원회 및 시·도지사에게 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 결과를 보고하여야 한다. ② 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 시행하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 그 소관 사항에 관하여 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사·확인 또는 자료 제출을 요구하거나 그 밖에 시정에 필요한 조치를 할 것을 요구할 수 있다. 이 경우 해당 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 특별한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 한다. [전문개정 2012.2.17]	**제32조**(보고의무) 법 제30조 제1항에 따라 시정권고를 하는 경우 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다)는 공정거래위원회에 보고하고, 시장·군수·구청장은 공정거래위원회 및 시·도지사에게 지체 없이 보고하여야 한다. 이 경우 전자문서로 보고할 수 있다. [전문개정 2012.8.13]	
제5장 시정조치 및 과징금 부과		

제31조(위반행위의 시정권고) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 사업자가 이 법을 위반하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니한 경우에는 제32조의 시정조치를 명하기 전에 그 사업자가 그 위반행위를 중지하거나 이 법에 규정된 의무 또는 제32조에 따른 시정을 위하여 필요한 조치를 이행하도록 시정방안을 정하여 해당 사업자에게 이에 따를 것을 권고할 수 있다. 이 경우 그 사업자가 권고를 수락하면 제3항에 따라 시정조치를 명한 것으로 본다는 뜻을 함께 알려야 한다. ② 제1항에 따라 시정권고를 받은 사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 그 권고의 수락 여부를 그 권고를 한 행정청에 알려야 한다. ③ 제1항에 따라 시정권고를 받은 자가 그 권고를 수락하면 제32조에 따른 시정조치를 명한 것으로 본다. [전문개정 2012.2.17]		

제32조(시정조치 등) ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있다. 1. 제5조제2항부터 제5항까지, 제6조제1항, 제7조, 제8조, 제9조부터 제11조까지, 제12조제1항부터 제3항까지, 제13조제1항부터 제3항까지 및 제5항, 제14조, 제15조, 제17조제1항부터 제3항까지 및 제5항, 제18조, 제19조제1항, 제20조, 제20조의2, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, 제27조제2항 및 제4항, 제29조제1항 및 제2항을 위반하는 행위 2. 제21조제1항 각 호의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위 ② 제1항에 따른 시정조치는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 말한다. 1. 해당 위반행위의 중지 2. 이 법에 규정된 의무의 이행 3. 시정조치를 받은 사실의	**제33조**(시정조치를 받은 사실의 공표 및 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치) ① 공정거래위원회는 법 제32조제3항에 따라 사업자에게 시정조치를 받은 사실의 공표를 명할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여 공표의 내용 및 횟수 등을 정하여 명하여야 한다. 1. 위반행위의 내용 및 정도 2. 위반행위의 기간 및 횟수 3. 위반행위로 인하여 발생한 소비자피해의 범위 및 정도 ② 법 제32조제3항에 따른 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치는 다음 각 호와 같다. 1. 사업자와 소비자 사이에 발생하는 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비를 구비하도록 의무를 부과하는 조치 2. 대금의 환급 거절 및 지연의 경우 재화등을 반환받은 날부터 3영업일을 초과한 시점부터 조치시점까지의 기간에 대하여 제21조의2에 따른 이율을 곱하여 산정한 이자를 더한 금액의 환급 조치 3. 재화등의 교환을 거절한	

공표 4. 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치 5. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치 ③ 제2항제3호에 따른 시정조치를 받은 사실의 공표에 필요한 사항과 같은 항 제4호에 따른 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다. ④ 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. 1. 제1항에 따른 시정조치 명령에도 불구하고 위반행위가 반복되는 경우 2. 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우 3. 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우 [전문개정 2012.2.17]	경우 교환 조치 [전문개정 2012.8.13] **제34조**(영업의 정지) 법 제32조제4항에 따른 영업정지 처분의 기준은 별표 1과 같다. [전문개정 2012.8.13] **제36조**(분쟁조정 조정안 수락 및 이행 시 시정조치를 하지 아니하는 절차 등) ① 법 제33조에 따른 분쟁조정의 당사자는 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 이행하였음을 확인하는 서류를 그 이행한 날부터 10일 이내에 공정거래위원회에 제출하고, 법 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 확인을 요청할 수 있다. ② 제1항의 요청을 받은 공정거래위원회는 시정조치를 하지 아니하는 대상 등을 사업자에게 알려야 한다. [전문개정 2012.8.13]	

제33조(소비자피해 분쟁조정의 요청) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 전자상거래 또는 통신판매에서의 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제신청이 있는 경우에는 제31조에 따른 시정권고 또는 제32조에 따른 시정조치 등을 하기 전에 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체 등 대통령령으로 정하는 소비자피해 분쟁조정기구(이하 "소비자피해 분쟁조정기구"라 한다)에 조정을 의뢰할 수 있다. ② 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 뜻을 당사자에게 알려야 한다. ③ 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다. ④ 공정거래위원회는 제	**제35조**(소비자피해 분쟁조정기구) 법 제33조제1항에서 "대통령령으로 정하는 소비자피해 분쟁조정기구"란 다음 각 호의 기구를 말한다. 1. 소비자분쟁조정위원회 2. 전자거래분쟁조정위원회 3. 콘텐츠분쟁조정위원회 4. 그 밖에 소비자보호 관련 법령에 따라 설치·운영되는 분쟁조정기구 [전문개정 2012.8.13] **제36조**(분쟁조정 조정안 수락 및 이행 시 시정조치를 하지 아니하는 절차 등) ① 법 제33조에 따른 분쟁조정의 당사자는 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 이행하였음을 확인하는 서류를 그 이행한 날부터 10일 이내에 공정거래위원회에 제출하고, 법 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 확인을 요청할 수 있다. ② 제1항의 요청을 받은 공정거래위원회는 시정조치를 하지 아니하는 대상 등을 사업자에게 알려야 한다. [전문개정 2012.8.13]	

1항에 따라 분쟁조정을 의뢰하는 경우에는 예산의 범위에서 그 분쟁조정에 필요한 예산을 지원할 수 있다. ⑤ 소비자피해 분쟁조정기구는 분쟁의 조정이 이루어진 경우에는 그 결과를, 조정이 이루어지지 아니한 경우에는 그 경위를 지체 없이 조정을 의뢰한 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 보고하여야 한다. [전문개정 2012.2.17]		

제34조(과징금) ① 공정거래위원회는 제32조제4항에 따른 영업정지가 소비자 등에게 심한 불편을 줄 우려가 있다고 인정하는 경우에는 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 해당 사업자에게 대통령령으로 정하는 위반행위 관련 매출액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 이 경우 관련 매출액이 없거나 그 매출액을 산정할 수 없는 경우 등에는 5천만원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. ② 공정거래위원회는 제1항에 따라 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 과징금을 부과할 수 있는 판단 기준을 정하여 고시할 수 있다. ③ 공정거래위원회는 제1항에 따른 과징금을 부과할 때 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다. 1. 위반행위로 인한 소비자피해의 정도 2. 소비자피해에 대한 사업자의 보상노력 정도 3. 위반행위로 취득한 이익의 규모 4. 위반행위의 내용·기간 및 횟수 등 ④ 공정거래위원회는 이 법	**제38조**(과징금 부과를 위한 위반행위 관련 매출액 산정 등) ① 법 제34조제1항 전단에서 "대통령령으로 정하는 위반행위 관련 매출액"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 금액을 말한다. 다만, 해당 위반행위가 제1호부터 제3호까지의 규정 가운데 둘 이상에 해당하는 경우에는 그 중 큰 금액을 말한다. 1. 해당 위반행위가 매출이나 소비자피해 발생의 직접적인 원인이 아닌 경우: 해당 위반행위의 발생시점으로부터 그 종료시점(해당 행위가 과징금부과처분 시까지 종료되지 아니한 경우에는 과징금 부과처분을 명하는 공정거래위원회의 의결일을 해당 행위의 종료일로 본다)까지의 매출액의 100분의 10에 해당하는 금액. 다만, 위반행위가 특정 분야에 한정된 경우에는 해당 분야 매출액을 기준으로 한다. 2. 해당 위반행위가 매출이 일어난 직접적 원인이 된 경우: 해당 위반행위와 상당인과관계가 있는 매출액 전액에 해당하는 금액 3. 해당 위반행위가 소비자피해에 직접적 원인이 된	

을 위반한 사업자인 회사가 합병한 경우에는 그 회사가 한 위반행위를 합병 후 존속하거나 합병으로 설립된 회사가 한 행위로 보아 과징금을 부과·징수할 수 있다. ⑤ 제1항에 따른 과징금의 납부기한 연장, 분할납부, 과징금의 징수 및 체납·환급 처분에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4부터 제55조의6까지의 규정을 준용한다. [전문개정 2012.2.17]	경우: 해당 위반행위로 인하여 피해가 발생한 매출액 전액에 해당하는 금액 ② 법 제34조제1항에 따른 과징금의 부과기준은 별표 2와 같다. ③ 공정거래위원회는 이 영에서 규정한 사항 외에 과징금의 부과에 필요한 세부기준을 정하여 고시할 수 있다. [전문개정 2012.8.13]	
제6장 보칙 <개정 2012.2.17>		
제35조(소비자에게 불리한 계약의 금지) 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다. [전문개정 2012.2.17]		

제36조(전속관할) 통신판매업자와의 거래에 관련된 소(訴)는 소 제기 당시 소비자의 주소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 하고, 주소가 없는 경우에는 거소(居所)를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 소 제기 당시 소비자의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다. [전문개정 2012.2.17]		

제37조(사업자단체의 등록) ① 전자상거래와 통신판매업의 건전한 발전과 소비자에 대한 신뢰도의 제고, 그 밖에 공동 이익의 증진을 위하여 설립된 사업자단체는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 등록할 수 있다. ② 제1항에 따른 등록의 요건·방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. [전문개정 2012.2.17]	**제39조**(사업자단체의 등록) ① 법 제37조제1항에 따라 등록하려는 사업자단체는 다음 각 호의 사항을 적은 신청서를 공정거래위원회에 제출하여야 한다. 1. 설립목적 2. 명칭 3. 주된 사무소·지부의 주소 및 홈페이지 주소 4. 대표자의 성명·주민등록번호와 주소, 전화번호 및 전자우편주소 5. 설립 연월일 6. 회원의 수(지부의 수를 포함한다) 7. 사업 내용 ② 제1항의 신청서에는 정관과 다음 각 호에 관한 자료를 첨부하여야 한다. 1. 인력, 재정 상황 및 재원 확보 방안 2. 주요설비의 목록 및 성능 ③ 법 제37조제1항에 따라 등록한 사업자단체는 제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호와 제2항 각 호의 사항 중 변경된 사항이 있을 때에는 그 변경된 날부터 20일 이내에 공정거래위원회에 통보하여야 한다. [전문개정 2012.8.13]	**제13조**(사업자단체의 등록) 법 제37조제1항 및 영 제39조제1항에 따라 등록하려는 사업자단체는 별지 제6호서식의 사업자단체 등록신청서를 공정거래위원회에 제출하여야 한다. [전문개정 2012.8.17]

제38조(권한의 위임·위탁) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 소속 기관의 장 또는 시·도지사에게 위임하거나 다른 행정기관의 장에게 위탁할 수 있다. ② 이 법에 따른 시·도지사의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다. ③ 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 집행하기 위하여 필요한 경우에는 사무의 일부를 제37조제1항에 따라 등록된 사업자단체에 위탁할 수 있다. ④ 공정거래위원회는 제3항에 따라 사무의 일부를 사업자단체에 위탁하는 경우에는 예산의 범위에서 그 위탁사무의 수행에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다. ⑤ 제26조제6항 및 이 조 제3항에 따라 사무를 위탁받아 해당 업무를 수행하거나 수행하였던 자에 대하여는 「형법」 제127조, 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다. [전문개정 2012.2.17]		

제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제42조, 제43조, 제43조의2, 제44조, 제45조 및 제52조를 준용한다. ② 이 법 위반행위에 대한 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장의 조사 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항부터 제4항까지의 규정을 준용한다. ③ 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분 및 제38조에 따라 위임된 시·도지사의 처분에 대한 이의신청, 시정조치명령의 집행정지, 소의 제기 및 불복의 소의 전속관할에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조, 제53조의2, 제54조, 제55조 및 제55조의2를 준용한다. ④ 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 또는 공무원에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제62조를 준용한다. [전문개정 2012.2.17]		

제7장 벌칙 <개정 2012.2.17>		
제40조(벌칙) 제32조제1항에 따른 시정조치명령에 따르지 아니한 자는 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다. [전문개정 2012.2.17]		
제41조(벌칙) 제32조제4항에 따른 영업정지명령을 위반하여 영업을 한 자는 2년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다. [전문개정 2012.2.17]		
제42조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. 1. 제12조제1항에 따른 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자 2. 제24조제8항 및 제9항을 위반하여 소비자피해보상보험계약등을 체결하는 사실 또는 결제대금예치를 이용하도록 하는 사실을 나타내는 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작하거나 사용한 자 [전문개정 2012.2.17]		

제43조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. 1. 제13조제1항에 따른 사업자의 신원정보에 관하여 거짓 정보를 제공한 자 2. 제13조제2항에 따른 거래조건에 관하여 거짓 정보를 제공한 자 [전문개정 2012.2.17]		
제44조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제40조부터 제43조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다. [전문개정 2010.3.22]		

제45조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. 1. 제21조제1항제1호부터 제5호까지의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자 2. 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자로서 제24조제1항 각 호 외의 부분 단서를 위반하여 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 아니한 자 3. 제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매업자로서 제24조제2항을 위반한 자 4. 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자로서 제24조제7항을 위반하여 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자 5. 제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매업자로서 제24조제7항을 위반하여 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자 6. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제1호에 따른 출석처분을 받은 당사자 중 정당한 사유 없이 두	**제42조**(과태료 부과기준) 법 제45조제3항에 따른 과태료의 부과기준은 별표 3과 같다. [전문개정 2012.8.13]	

번 이상 출석하지 아니한 자로서 이 법을 위반한 자 7. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제3호 또는 제3항에 따른 보고를 하지 아니하거나 필요한 자료나 물건을 제출하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓으로 자료나 물건을 제출한 자 8. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자 ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. 1. 제6조를 위반하여 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 아니한 자 2. 제10조제1항 또는 제13조제1항에 따른 사업자의 신원정보를 표시하지 아니한 자 3. 제12조제2항 및 제3항에 따른 신고를 하지 아니한 자 4. 제13조제2항을 위반하		

여 표시·광고하거나 고지를 하지 아니하거나 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자 5. 제13조제3항을 위반하여 재화등의 거래에 관한 계약을 취소할 수 있다는 내용을 거래 상대방인 미성년자에게 고지하지 아니한 자 ③ 제1항 및 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 기준에 따라 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다. [전문개정 2012.2.17]		

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 : 3단비교

제 작 자 : J. August Kim

제작일자 : 2014.11.21

법제처 국가법령정보센터