

공정거래법

온라인 구매 및 판매



본 팩트 시트는 온라인으로 물건을 구매하거나 판매하는 모든 사람을 대상으로 공정거래법과 소비자보호법이 거래에 어떻게 적용되는지 이해를 돕고자 고안되었습니다.

인터넷은 소비자가 제품과 서비스를 구매하는 방법을 바꿔놓았습니다. 이제 소비자는 식료품부터 바누아투로 가는 항공권까지 모든 것을 클릭 한 번에 구매할 수 있게 되었습니다. 인터넷은 또한 판매자로 하여금 기존 오프라인 상점을 보완하는 온라인 상점을 갖추거나, 아예 오프라인 상점을 없애므로써 사업 범위를 넓히는 새로운 기회를 안겨주었습니다.

그러나 인터넷은 모든 것이 '무질서하게' 이루어지는 공간이 아닙니다. 뉴질랜드 이외의 지역에 거주하더라도 뉴질랜드 소비자에게 온라인으로 광고하거나 거래하는 판매자에게 뉴질랜드 공정거래법이 동일하게 적용됩니다.

인터넷은 모든 것이 '무질서하게' 이루어지는 공간이 아닙니다.

온라인으로 거래하는 판매자는 거래 과정에서 소비자로부터 하여금 자신이 공정거래법과 소비자보호법에 따라 보호되고 있다는 것을 분명하게 인지시켜야 합니다.

온라인 판매의 유형

온라인 판매에는 다음과 같은 다양한 방법이 있습니다.

- 웹사이트 또는 스마트폰 애플리케이션
- 이메일
- 문자 메시지
- 소셜 미디어
- Trade Me, eBay 등의 온라인 경매
- 일일 거래 및 공동구매 웹사이트

공정거래법과 소비자보호법은 이러한 모든 채널을 통해 이루어지는 판매에 적용됩니다. 판매자가 어떤 판촉 수단을 선택하는지는 중요하지 않습니다.

공정거래법은 언제 적용되는가?

공정거래법은 판매자가 **거래업에 종사할 때** 온라인 판매에 적용됩니다.

거래업 종사자는 누구인가?

공정거래법에서 말하는 “거래”의 정의는 광범위합니다. 공정거래법은 거래를 “모든 거래, 산업, 직업, 상업 활동 또는 제품 또는 서비스의 공급이나 취득과 관련된 이행”으로 정의합니다.

어떤 개인이 거래업에 종사하는지 여부는 판매자와 판매 행위의 구체적인 상황에 따라 달라집니다. 어떤 개인이 거래업에 종사하는지 여부에는 다음과 같은 많은 요인이 관련될 수 있습니다.

- 제품 또는 서비스를 온라인으로 판매하기 위해 정기적으로 또는 항시 제공하는 경우
- 제품을 판매할 목적으로 제조, 구매 또는 취득하는 경우
- GST에 등록된 경우
- 판매 관리를 돕는 직원이나 보조인을 고용하는 경우
- 회사를 창립하거나 다른 종류의 거래 기구를 설립하는 경우

이외에도 한 개인이 거래업에 종사하는지 여부를 알 수 있는 여러 요인이 있습니다. 자신이 거래업에 종사하는지 확신할 수 없는 판매자는 법률 상담을 받아야 합니다.

판매자는 자신을 대신하여 다른 사람이 판매하게 하여 공정거래법 또는 소비자보호법에 따른 의무를 회피할 수 없습니다. 이러한 경우에도 원 판매자는 여전히 거래업에 종사 중인 것이며, 판매자를 대신하여 판매하는 개인(대리인)도 책임을 질 수 있습니다.

처음에는 개인적인 용도로 구입하거나 취득한 제품을 판매하는 사람은 거래업 종사자에 해당하지 않습니다.

판매자 지위 공개

공정거래법에 따르면 거래업에 종사하는 모든 사람이 온라인 판매를 위해 제품 또는 서비스를 제공할 때 이것을 소비자에게 명확히 해야 합니다. 그러면 소비자는 자신이 공정거래법과 소비자보호법의 적용을 받는다는 사실을 알게 됩니다.

판매자는 소비자가 구매를 완료할 수 있는 온라인상의 모든 장소에 그들의 판매자 지위를 명확하고 눈에 띄게 공개해야 합니다. 판매자는 처음부터 판매자 지위를 명확히 하는 것이 이상적이며, 판매자가 사용하는 모든 웹사이트 또는 플랫폼상에서도 마찬가지입니다. 통상위원회는 자신의 판매자 지위를 밝히지 않는 판매자에게 최고 1,000달러의 벌금을 부과할 수 있습니다.

온라인 판매를 위한 플랫폼을 제공하는 중개인(예: 온라인 경매 또는 일일 거래 웹사이트)은 플랫폼을 이용하는 판매자가 본인의 판매자 지위를 공개하도록 합리적인 조치를 취해야 합니다.

공정거래법에 관한 더 자세한 내용은 다음 링크의 팩트 시트에서 확인할 수 있습니다. www.comcom.govt.nz/fair-trading-act-fact-sheets



공정거래법에 따르면 거래업에 종사하는 모든 사람이 온라인 판매를 위해 제품 또는 서비스를 제공할 때 이것을 소비자에게 명확히 해야 합니다. 그러면 소비자는 자신이 공정거래법과 소비자보호법의 적용을 받는다는 사실을 알게 됩니다.

예

Ben은 휴일에 해외여행을 갑니다. 여행 중에 그는 자신이 신을 신발 한 켤레와 집에 도착하면 온라인으로 판매할 신발 아홉 켤레를 구입합니다. 신발 아홉 켤레를 판매 목적으로 샀기 때문에 Ben은 이를 판매할 때 거래업 종사자가 됩니다. 나머지 신발에 대한 온라인 목록에는 그가 거래업 종사자로서 판매한다는 점이 명시되어야 합니다. Ben은 공정거래법과 소비자보호법을 준수해야 합니다.

Kate에게는 어린 아들이 있습니다. 그녀는 아들이 커서 못 입을 옷을 온라인으로 판매합니다. 온라인상에서 아들의 옷을 많이 판매하더라도, 판매하는 옷이 애초에 개인 용도로 구입한 것이므로 Kate는 거래업 종사자에 해당하지 않습니다.



Paula는 정기적으로 책을 사서 읽은 다음 온라인으로 판매합니다. 이런 식으로 책을 판매하는 경우, Paula는 개인 용도로 책을 구입했기 때문에 거래업 종사자에 해당하지 않습니다. Paula는 집에서 장신구를 만들어 온라인 경매를 통해 판매하기도 합니다. 장신구를 판매할 때 Paula는 거래업에 종사하는 것입니다. 왜냐하면 그녀는 장신구를 판매 목적으로 만들었기 때문입니다. Paula는 장신구를 판매할 때 공정거래법과 소비자보호법을 준수해야 합니다.

Liam은 등록된 자동차 딜러로서 자동차를 판매합니다. 그의 고객 중 한 명은 새 차를 살 때 낡은 차를 보상 판매합니다. Liam은 소비자법을 피하기 위해 삼촌에게 대신해 보상 판매 차량을 팔아 달라고 부탁드립니다.

삼촌이 차를 팔 때 Liam은 거래업에 종사하는 것입니다. 왜냐하면 삼촌은 공정거래법에 따라 Liam의 대리인이고, Liam이 계속 판매에 대한 책임을 지기 때문입니다. Liam의 삼촌은 Liam의 대리인으로서 소비자보호법을, Liam이 공정거래법을 위반하는 것을 조력함으로써 같은 법을 위반하는 것입니다.



온라인 판매자에게는 어떤 의무가 있는가?

온라인으로 거래하는 판매자는 공정거래법과 소비자보호법을 준수해야 합니다.

공정거래법

공정거래법에 따라 온라인상에서 제품을 거래하는 판매자는 다음을 준수해야 합니다.

- 거래업 종사 사실을 잠재 구매자에게 분명히 밝힌다(위 참조).
- 제품 또는 서비스에 대한 진술이 정확하고 소비자를 오도하거나 속이지 않도록 한다.
- 소비자의 권리와 의무에 대해 소비자를 오도하지 않는다.
- 낚시성 광고 또는 단단계 판매와 같은 불공정한 판매에 관여하지 않는다.
- 암시적이든 명시적이든 제품 또는 서비스에 대한 모든 주장에는 합리적인 근거가 있어야 한다. 더 자세한 내용은 다음 링크의 팩트 시트 입증 불가능한 진술에서 확인할 수 있다.
🔗 www.comcom.govt.nz/unsubstantiated-representations
- 관련된 제품 안전 및 소비자 정보 기준을 준수하고 위험 제품 공지에 의해 금지된 제품을 판매하지 않는다.

소비자보호법

소비자보호법은 개인 및 가정용으로 판매자로부터 일반적으로 구매하는 제품 및 서비스에 적용됩니다.

소비자 보호법에 따라, 제품은 설명과 일치해야 하고, 공개되지 않은 결함이 없어야 하며, 정상적인 목적, 안전, 내구성, 합리적인 품질, 허용 가능한 외관 및 마감의 기준을 만족시켜야 합니다.

통상위원회는 소비자보호법을 집행하지 않습니다. 그러나 소비자보호법(또는 다른 법)에 따른 소비자의 권리에 대해 오도할 수 있는 진술을 하는 판매자는 통상위원회가 집행하는 공정거래법을 위반하게 됩니다.

🔗 다음 링크에서 소비자보호법에 따른 소비자의 권리를 더 자세히 확인할 수 있습니다.
www.consumeraffairs.govt.nz/for-consumers/law/consumer-guarantees-act

제품 안전 및 소비자 정보 기준



현재 여섯 가지 제품 안전 기준이 있습니다. 이는 다음과 같습니다.

- 유아용 보행기
- 어린이 잠옷
- 어린이 장난감
- 가정용 아기침대
- 담배 라이터
- 페달 자전거

현재 다섯 가지 소비자 정보 기준이 있습니다. 이는 다음과 같습니다.

- 관리 안내 라벨
- 의류 및 신발류의 원산지 라벨
- 섬유 함량 라벨
- 중고 자동차
- 물 효율 라벨 방식

🔗 다음 링크에서 제품 안전 및 소비자 정보기준에 대한 더 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
www.comcom.govt.nz

🔗 다음 링크에서 위험 제품 공지에 대한 더 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.
www.consumeraffairs.govt.nz/legislation-policy/acts-regulation/product-safetystandards/unsafe-goods-notices/current-bans

통상위원회는 소비자보호법을 집행하지 않습니다. 그러나 소비자보호법(또는 다른 법)에 따른 소비자의 권리에 대해 오도할 수 있는 진술을 하는 판매자는 통상위원회가 집행하는 공정거래법을 위반하게 됩니다.



온라인에서 자주 발생하는 공정거래법 관련 문제

통상위원회는 온라인 판매와 관련하여 자주 발생하는 여러 문제를 확인합니다.

약관

판매자는 모든 온라인 판매의 약관을 명확하고 찾기 쉽게 표시해야 합니다. 여기에는 가격, 품질 및 조건, 배송, 반품 및 보증 등과 관련된 조건이 포함됩니다.

또한 판매자는 모든 거래에서 제공되는 메시지가 정확한지 확인해야 합니다.

판매자는 자격, 제한 사항 및 기타 중요한 조건을 작은 활자로 인쇄하거나 링크 페이지에 숨겨서는 안 됩니다. 소비자에게 중요할 수 있는 모든 조건은 거래에서 명시되어야 합니다.

제품 및 서비스 제공 가능성

판매자는 제시한 조건에 따라 합리적으로 공급할 수 없다고 생각하는 제품 또는 서비스를 판매해서는 안 됩니다.

판매자는 소비자에게 제품과 서비스의 제공 가능성과 소비자의 예상 수령일에 대해 분명하고 정확한 정보를 제공해야 합니다.

예

한 여행 기획자가 공연을 위해 크라이스트처치에서 더니든까지 기차 여행을 제공했습니다. 이 기획자는 거래 개설 당시 소비자를 운송하는 철도 객차를 제공하지 못할 수도 있다는 사실을 알고 있었습니다. 그는 지속해서 예약을 시도했고, 콘서트 3일 전에 소비자에게 기차 대신 버스를 타도록 제안했습니다. 이 회사의 이사는 기소되어 벌금형에 처해졌으며, 피해를 입은 소비자에게 보상하라는 명령을 받았습니다.

재고가 없는 판매자

모든 온라인 판매자가 재고를 “쌓아두고” 있지는 않습니다. 일부 판매자는 주문을 받거나 온라인으로 물건을 판매 후에야 재고를 채웁니다. 이런 방식으로 운영하는 판매자는 제공 가능성 및 배송 시간에 대해 정확하게 진술하고, 홍보한 바와 일치하도록 주문을 지속적으로 충족시킬 수 있다고 믿을 수 있는 합리적인 근거가 없다면 판매 홍보를 하지 않아야 합니다.

일일 거래 및 쿠폰 판매

일일 거래 또는 공동구매 웹사이트를 통해 제품 또는 서비스를 제공하는 판매자는 본인이 판매하는 모든 거래를 이행할 능력이 있어야 합니다.

쿠폰이 판매되는 경우, 판매자는 소비자가 거래를 확정하기 전에 쿠폰이 사용되어야 하는 기간을 분명하게 밝혀야 합니다. 쿠폰을 거래하는 판매자는 또한 쿠폰이 제시되는 합리적인 시간 내에 모든 쿠폰을 충족할 수 있는 충분한 자원(재고, 직원, 예약 슬롯 등)을 보유해야 합니다. 판매자가 일정한 판매량만을 충족할 수 있는 상황이라면, 거래 횟수를 관리 가능한 정도로 제한하거나, 거래 내용에 쿠폰을 사용할 수 없는 날짜를 명시하거나, 쿠폰 사용에 문제가 있는 경우 소비자가 환불할 수 있도록 보장해야 합니다.

판매자가 “모두 예약”되어 있거나 다른 이유로 인해 합당한 기간 내에 쿠폰을 인도할 수 없어서 구매자에게 사용할 수 없는 쿠폰이 제공되어서는 안 됩니다.

예

Mary는 작은 식당을 운영하고 있으며 할인 저녁 식사를 제공함으로써 판매를 늘리려고 합니다. 저녁 식사 쿠폰은 1년간 유효하며, Mary는 판매되는 쿠폰의 수를 제한하지 않습니다.

Sebastian은 지인 600명과 함께 저녁 식사 쿠폰을 구입합니다. Sebastian은 Mary의 레스토랑에 전화해서 다음 달로 예약을 요청합니다. 하지만 향후 6개월 동안 이용할 수 있는 예약이 모두 찻다는 답변을 듣습니다.

이 경우, Mary가 무제한 식사를 제공함으로써 해당 거래를 이행할 수 있다고 믿을 만한 합리적 근거가 없기 때문에 공정거래법 위반에 해당합니다.

Mary는 얼마나 많은 식사 쿠폰이 팔릴 것인지 알 수 없었지만, 사업 능력에는 한계가 있다는 것을 알았습니다. 그러므로 판매될 쿠폰 수량을 제한할 수 있었습니다. 더불어 Sebastian이 쿠폰을 사용하기 위해 기다려야 하는 기간은 합당하지 않았습니다.



제품 배송

구매 시점에 제품이 공급되지 않는 사업체와 마찬가지로(텔레마케팅 또는 우편 주문 등) 온라인 판매자도 배송 시간이 명확하고 충족할 수 있는 것인지 확인해야 합니다. 확인 대상에는 배송비, 세금, 수수료, 예상 배송 시간 등이 포함됩니다.

예

통상위원회는 ‘선배송 후지급’ 방식을 사용하는 웹사이트에 대해 이용자들에게 경고를 발령했습니다. 이 웹사이트 행태는 대금을 받지도 않고 소비자들이 온라인 장바구니에 담은 제품을 발송하는 방식이었습니다. 많은 소비자는 돈을 지불하지 않았는데 제품을 받으리라고 생각하지 못했습니다. 그런 다음 웹사이트에서 소비자에게 송장을 보내고 수수료를 추가하며 소비자가 대금을 지불하지 않으면 채권추심을 하겠다며 위협했습니다.

셸 비딩(Shill Bidding)

공정거래법에 따라 벤더 또는 판매자는 다음과 같은 경우에만 자신의 온라인 경매에 입찰하거나 타인을 대리인으로 참여시켜 입찰할 수 있습니다.

- 온라인 경매에 최저 경매 가격이 있는 경우
- 벤더 입찰이 최저 경매 가격 이하인 경우
- 입찰이 벤더 입찰 시점에 명확히 식별되는 경우

벤더 또는 판매자가 위의 경우와 다른 상황에서 입찰하는 경우에는 가격에 관해 실제 입찰자를 오도하기 때문에 모두 공정거래법상 불법입니다. 이러한 유형의 불법 행위를 “셸 비딩”이라고 지칭합니다.

예

오克兰드의 한 자동차 딜러는 판매 중인 자동차의 가격을 인위적으로 올리기 위해 Trade Me 멤버십 20개를 사용하여 최저 경매 가격 1달러 온라인 경매 530개에 입찰했습니다. 딜러는 기소되어 벌금형에 처해졌으며, 피해를 입은 소비자에게 보상금을 지불했습니다.



가격 비교

판매자는 종종 제품이나 서비스의 가격을 통상 가격이나 권장소매가격(RRP)과 비교하여 소비자가 지금 자신에게서 구매하면 할인을 받을 수 있다는 것을 보여줍니다. 이는 일일 거래 또는 공동구매 웹사이트에서 일반적인 관행입니다.

온라인으로 제품 또는 서비스를 거래하는 판매자는 가격 할인을 과장해서는 안 됩니다.

🔗 다음 링크의 팩트 시트 가격 책정에서 더 자세한 내용을 확인할 수 있습니다. www.comcom.govt.nz

통상 가격은 제품 또는 서비스가 일반적으로 판매되는 가격이거나, 제품 또는 서비스의 가격이 인하되기 직전의 가격이어야 합니다.

예

통상위원회의 조사 결과에 따라, 자전거를 판매하는 한 회사가 자전거에 대한 할인 금액 및 할인 기간에 대한 잘못된 인상을 심어준 혐의로 법원으로부터 80만 달러의 벌금형을 선고받았습니다. 이 회사는 광고에서 자전거를 50%까지 대폭 할인된 가격에 판매하며, ‘제한된 시간 동안만’ 할인한다는 인상을 주었습니다. 그러나 둘 모두 사실이 아니었습니다. 할인된 가격은 회사의 정상적인 판매 가격이었으며 광고된 판매 기간 전후에도 같은 가격으로 판매되었습니다.



온라인 쇼핑 - 온라인 구매를 위한 간단 조언

- **까다롭게 굴 것:** 조금이라도 의심 가거나 너무 좋은 조건인 경우, 진행하지 마십시오.
- **상대방을 파악할 것:** 판매자를 온라인으로 검색하고, 온라인 경매 피드백도 확인하고, 리뷰 사이트, 소셜 미디어, Scamwatch 등을 확인하여 다른 소비자가 어떤 경험을 했는지 파악하십시오. 회사 위치와 회사의 이름, 주소, 전화 및 이메일 세부 정보를 제공하는지 확인합니다. 웹사이트 주소가 .co.nz로 끝난다고 해서 뉴질랜드에 기반을 둔 사업체라고 믿지 마십시오.
- **구매하는 무엇을 파악할 것:** 제품 또는 서비스에 대한 설명, 특히 작은 활자를 자세히 읽어 보십시오. 문제가 발생하면 어떻게 되는지를 포함하여 약관을 읽어 보십시오.
- **비용을 따져볼 것:** 배송비, 환율, 보험료 또는 관세와 같은 적용 가능한 추가 요금을 고려하십시오.
- **다른 곳과 비교할 것:** 온라인으로 검색하고 가격, 기간 및 조건을 비교합니다.
- **자신을 보호할 것:** 결제 방법이 안심할 수 있는 경우에만 구매하고 거래 내역을 기록하십시오. 신용카드나 페이팔과 같은 지불 시스템을 통한 구매는 현금 이체보다 더 안전합니다.
- **해외 기반 판매자로부터 구매할 경우:** 통상위원회에 불만을 제기하는 것 외에도, 해외기반 판매자와 온라인 거래에서 문제가 발생한 경우 소비자는 국제 감시 기구에 불만을 제기할 수 있습니다.
🔗 www.econsumer.gov



본 팩트 시트는 참조용으로만 제공됩니다. 또한 확정본이 아니며 법률용으로 사용할 수 없습니다. 법 개정에 따른 책임은 귀하에게 있습니다.

업데이트 관련 정보는 다음 링크에서 구독이 가능합니다. www.comcom.govt.nz/subscribe

법률 위반 가능성에 대한 정보는 아래 연락처로 문의하시기 바랍니다.

전화: 0800 943 600 우편: Enquiries Team, PO Box 2351, Wellington 6140

이메일: contact@comcom.govt.nz

Buying and selling online - Korean

