



통신판매 기본법률

1. 사업자 등록과 부가가치세

- ✓ 사업자의 정의
- ✓ 사업자의 종류
- ✓ 사업자의 의무
- ✓ 사업자 미등록 시 불이익
- ✓ 부가가치세 납부
- ✓ 부가가치세 신고 시 확인사항



부가가치세 납부의무자

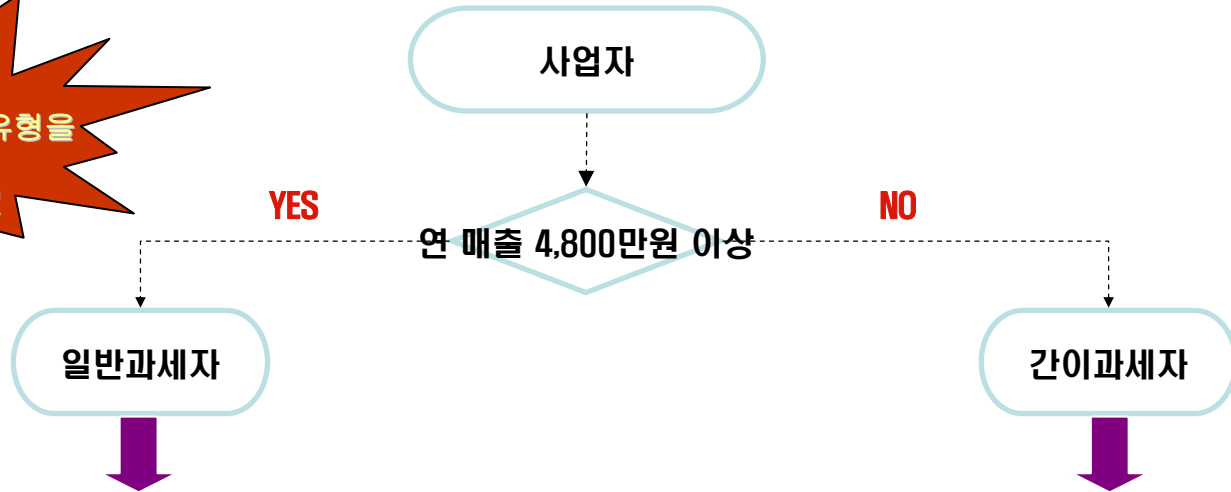
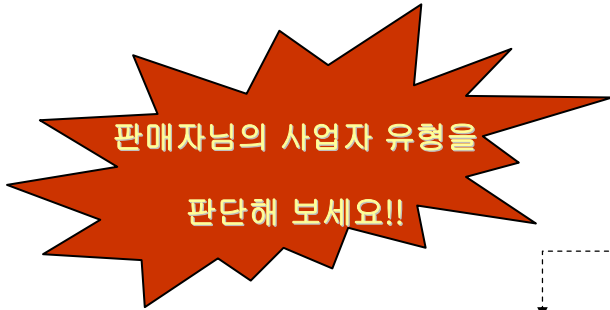
부가가치세법 제2조(납세의무자)

- ① 영리목적의 유무에 불구하고 사업상 독립적으로 재화(제1조에 규정하는 재화를 말한다. 이하 같다) 또는 용역(제1조에 규정하는 용역을 말한다. 이하 같다)을 공급하는 자(이하 "사업자"라 한다)는 이 법에 의하여 부가가치세를 납부할 의무가 있다.

→ 사업자가 이익을 낼 목적이 있는지는 중요하지 않으며 또한 실제 이익이 발생하였는지도 중요하지 않고 **재화·용역을 계속적, 반복적으로 공급하는 사업자에 해당하는 경우는 사업자등록 여부에 관계없이 부가가치세를 납부 할 의무가 있는 것이다.**

✓ 사업자등록을 해야 할까? 하지 않아도 될까?

- ① 이젠 사이즈가 작아 입지 못하는 옷 너무 많아..G마켓에 올려서 팔아볼까?
- ② 방학인데 놀면 뭐해? 장사 좀 해볼까?
- ③ 100만원을 빌려줬더니 돈이 없다고 물건으로 갚았다..
어떡하나..인터넷에 올려서 팔아봐야겠다.
- ④ 요즘 회사 월급으로만 살 수 없어. 2job을 해볼까?
- ⑤ 1년 동안 열심히 팔아도 4,800만원도 안되는데..나도 사업자등록을 해야 할까?



대상	간이과세자가 아닌 모든 과세사업자	직전년도 공급대가가 4천8백만원 미만인 개인사업자
과세표준	부가가치세가 포함되지 않은 공급가액	부가가치세가 포함된 공급대가
세율	10%	10%
납부세액	매출세액-공제대상매입세액	[공급대가x업종별부가가치율x10%] -(매입세금계산서 등의 매입세액x업종별부가가치율)
세액공제 및 환급	매출세액을 초과하는 매입세액은 환급	납부세액을 초과하는 매입세액공제액은 환급하지 않음
세금계산서 교부	거래시마다 세금계산서의 교부 의무 있음 (소매업 등 일부업종 제외)	세금계산서를 교부할 수 없고 영수증 교부 의무가 있음
납부의무면제	규정없음	1과세기간(6개월)의 공급대가가 1,200만원 미만인 경우 부가가치세납부의무가 면제됨 (재고매입세액은 면제되지 않음)
통신판매업신고	통신판매업신고의 의무	통신판매업신고 의무 면제

• 업종별 부가가치율

- 소매업 15%(기존 20%에서 영세 자영업자 지원을 위해 한시적(2년)으로 업종별 부가가치율 인하 (2007년 12월까지))

① 사업자등록

- ✓ 등록대상 : 사업자
- ✓ 등록시기 : 사업을 시작한 날로부터 20일 이내
- ✓ 신청장소 : 사업장관할 세무서
- ✓ 필요서류

구분	서류
기본서류	사업자등록신청서 [관할세무서 비치]
법인의 경우	법인 등기부 등본, 정관, 주주명부
법령에 의한 허가 사업인 경우	사업자허가증 사본1부 [단, 사업허가 전 등록하는 경우 사업허가신청서 사본이나 사업 계획서를 첨부함]
사업장을 임차한 경우	임대차계약서 사본
상가임대차보호법에 의한 상가건물을 임차한 경우	해당부분의 도면 [상가건물의 일부분을 임차한 경우에 한함]
공동사업의 경우	공동사업 사실을 입증할 수 있는 서류 [동업계약서]

② 통신판매업신고

[관련법령 : 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률]

- ✓ 신고대상 :
무통장입금, 온라인송금, 핸드폰결제, 카드결제,
우편환송금 등 온라인상에서 금전거래가
발생하는 사업자
- ✓ 업무부서 :
서울 - 구청 지역경제과
[시청 자치행정과에서 이관됨- 2002년 7월 24일]
광역시 - 시청 자치행정과, 구청 지역경제과
지방 - 도청 자치행정과, 군청 지역경제과
- ✓ 구비서류
사업자등록증 1 부
주민등록증, 도장
- ✓ 면허세(서울기준) 45,000 원
- ✓ 신청서 추가 사항 :
인터넷 도메인:www.gmarket.co.kr
서버가 있는 소재지 : (주)인터파크지마켓
한국인터넷데이터센터
상호(법인의 경우 대표자의 성명 및 주민등록번호 포함),
주소, 전화번호, 전자우편주소
사업자의 성명 및 주민등록번호(개인사업자의 경우)

미신고, 허위신고 시 관련법령에 의해 3000만원 이하의 벌금에 처해질 수 있으며, 공정거래위원회로부터 시정조치를 받을 수 있음

✓ 부가가치세 (value added tax)란?

- 사업자가 영업활동을 하는 과정에서 얻어지는 부가가치(이윤)에 대하여 내는 세금
- 최종소비자가 부담하게 되는 세금(간접세)
 - 사업자 자신의 판매금액에 부가가치세가 반드시 포함되어있다는 것을 간과해서는 아니 된다.

✓ 부가가치세의 납세지

- 사업장의 소재지를 관할하는 세무서
- 사업장이 둘 이상인 경우 사업장 별로 관할하는 세무서에 신고 납부를 하여야 하는데 사업자의 납부상 편의를 위해 총괄납부제도를 두고 있다.

✓ 부가가치세 신고납부 일정

구분	과세대상기간		신고납부기한	신고대상자
제1기	예정신고	1/1~3/31	4/1~4/25	법인 [개인 일반과세자는 예정고지]
	확정신고	4/1~6/30	7/1~7/25	법인, 개인(일반,간이)
제2기	예정신고	7/1~9/30	10/1~10/25	법인 [개인 일반과세자는 예정고지]
	확정신고	10/1~12/31	1/1~1/25	법인, 개인(일반,간이)

✓ G마켓 매출/매입 확인

① 매출 확인

- 매출G마켓 매출조회

navi: GSM > 판매대금 > 판매내역(합계조회)

배송완료일 기준으로 판매금액 조회 → 구매자결제금액이 판매자의 총 매출

- 세금계산서 발행 분 조회

navi : GSM > 판매대금 > 고객세금계산서발급(세금계산서 출력 시)

■ 판매내역 조회

~

구분	체결건수	구매자결제금 (배송비포함) (A)	구매대금 (배송비제외) (B)	판매대금(C)		G마켓수수료 (F=B-C) (F=A-C, 과거)	(송금예정) 배송비(G)		송금예정액 (C+G)
				공급원가(D)	공제/환급금(E)		건수	금액	
정상건	250	80,981,670	80,891,670	74,581,772	1,274,732	5,035,166	0	0	0
환불건	-25	-12,886,560	-12,884,060	-12,090,748	-87,100	-706,212	0	0	0
순판매건	225	68,095,110	68,007,610	62,491,024	1,187,632	4,328,954	0	0	0

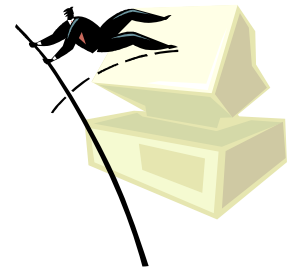
② 매입 세금계산서 확인

- G마켓 발행 매입세금계산서 : 수수료정산, 통합택배비, G캐시 사용 분

navi : GSM > 판매대금 > 세금계산서 수신

작성		공급가액개발및공급										세액			비고												
년	월	일	공	관	백	십	억	천	백	십	만	천	백	십	일	십	억	천	백	십	만	천	백	십	일	매출/과세	
2006	09	30	4					3	9	3	5	4	1	3			3	9	3	5	4	1					
월	일	품	목	구	격	수	량	단	가	금	액	세	액	비고													
09.30		수수료								3935413		393541															
09.30		통합택배비								0		0															
합계금액		현	금	수	표	머	음	외	상	미	수	금	이 금액을 영수함														
4328954																											

작성		공급가액개발및공급										세액			비고												
년	월	일	공	관	백	십	억	천	백	십	만	천	백	십	일	십	억	천	백	십	만	천	백	십	일	매출/과세	
2006	09	30	4					1	4	2	9	1	8	2			1	4	2	9	1	8					
월	일	품	목	구	격	수	량	단	가	금	액	세	액	비고													
09.30		G캐시 사용분							0	1429182		142918															
합계금액		현	금	수	표	머	음	외	상	미	수	금	이 금액을 영수함														
1572100																											



- ✓ 사업자등록을 하지 아니하고 이루어진 거래에 대해서는 **미등록가산세**를 부담하여야 합니다.

$$\text{미등록가산세} = \text{공급가액} \times 1\% \text{ [간이과세자 0.5\%]}$$

- ✓ 사업자등록을 하지 아니하여 부가가치세를 신고하지 못한 사업장의 거래에 대하여는 **신고불성실가산세**와 **납부불성실가산세**를 추가로 부담하여야 합니다.

$$\begin{aligned} \text{신고불성실가산세} &= \text{무신고, 미달신고한 납부세액(또는 초과환급신고한 세액)} \times 10\% \\ \text{납부불성실가산세} &= \text{미달납부세액(초과환급세액)} \times \text{미납부일수(초과환급일수)} \times 0.03\% \end{aligned}$$

- ✓ 세금계산서를 발행하지 않은 것에 대해 가산세를 부담하게 됩니다.

$$\text{세금계산서 불성실가산세} = \text{공급가액} \times 1\%$$

- ✓ 매입세액을 공제받지 못합니다.

예) 매출 1억 누락 시 추정 세액(개인사업자, 부가가치세에 한함)

부가가치세	1억 × 10%	10,000,000
계산서미교부가산세	1억 × 1%	1,000,000
신고불성실가산세	1천 × 10%	1,000,000
납부불성실가산세	1천 × 2년 × 년 10.95%	2,190,000
부가가치세 총 추정세액		14,490,000

확인사항

- ✓ 모든 오픈마켓 사업자에게 납세관리 대행 의무 신설
- ✓ 판매자명의 현금영수증 발행 대행 의무 부과
- ✓ 신용카드 결제자료는 국세청 고시에 의거 매 분기 익월말일까지 관할세무서에 제출
- ✓ 7월 1일 시행

✓ 주요 변경 내용

구 분	개 정 내 용
부가가치세법시행령 제79조의 2개정 (세금계산서 발행)	<ul style="list-style-type: none"> • 부가통신사업자가 통신판매업자에게 부가통신 역무 제공 시 세금계산서 교부하도록 개정 • 모든 판매자로부터 받은 수수료에 대하여 세금계산서 발행 • 개인e딜러의 수수료에 대하여는 주민등록번호로 발행
부가가치세법 시행령 제84조 개정 (납세관리인의 신고)	<p>부가통신사업자가 통신판매업자와 사업자등록 신청 대리, 납세관리인선정 및 신고의 대리에 대하여 약정을 체결한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> • 과세기간에 재화의 공급횟수 10회이상, 공급대가 6백만원 이상 1,200만원 미만인 개인e딜러에 대하여 사업자등록 신청 대리 및 부가가치세 신고 대행 • 과세기간 종료일로부터 25일 이내에 사업자등록 신고 대행, 부가가치세신고 대행 • 공급대가 1,200만원 이상 또는 600만원 미만인 개인e딜러는 납세관리 대상에서 제외, 개별적으로 사업자등록신청 및 납세의무 이행
조세특례제한법 시행령 제121조의 3개정 (현금영수증 발행)	<ul style="list-style-type: none"> • 부가통신사업자가 입점 통신판매업자의 판매 대금을 결제 대행하는 경우 통신판매사업자를 갈음하여 현금영수증 발행 • 5,000원 이상 결제한 체결건의 경우 판매자 명의로 구매자에게 현금영수증 발행

2. 상품 등록 및 판매 시 확인사항

- ✓ 판매자 관련 법률
- ✓ 매매부적합 상품
- ✓ 상품의 등록(상품 상세페이지 기재사항)
- ✓ 상품의 공급(주문접수 후 처리사항)
- ✓ 청약철회(반품 및 환불처리)
- ✓ 금지행위 및 제재조치
- ✓ 권리침해신고제도



✓ 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률 (약어:전소법)

- 목적 : 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높임 (전자상거래 소비자보호와 관련하여 가장 종합적이고 상세한 내용)
- 주요내용: 전자상거래 및 통신판매, 소비자권익보호, 시정조치 및 과징금 등

✓ 표시광고 공정화에 관한 법률

- 목적 : 소비자를 속이는 부당한 표시광고의 방지 및 소비자 보호
- 주요내용 : 부당한 표시광고의 금지, 손해배상 등

✓ 전자상거래등에서의소비자보호지침

- 건전한 거래질서 확립 및 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침 (법률내용에 비해 쉽고 상세한 내용)

✓ 소비자피해보상규정

- 품목별로 소비자피해를 보상할 수 있는 구체적 기준이 마련되어 있고, 분쟁의 양 당사자인 사업자와 소비자간 별도의 의사표시가 없는 한 이 기준에 따라서 분쟁이 해결됨

✓ 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률

- 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명/주민등록번호 등에 의하여 당해 개인을 알아볼 수 있는 부호/문자/음성/음향 및 영상 등의 정보

☞ 전자거래관련 법률의 전체법령은 법제처 홈페이지(<http://www.moleg.go.kr>)에서 법령검색을 통해 확인할 수 있습니다.

대상

- ✓ **현행 법령 및 G마켓 이용정책에 어긋나는 상품. 즉 현행 법령상 제조 및 유통이 허가 되지 않는 불법상품과 일정한 제한으로 특정 장소 및 사람에게 판매할 수 없는 물품, 그리고 판매방식에 문제가 있는 매매**



➢ “3진 아웃제도” 적용



✓ "이미테이션" 이라고 기재하고 판매하여도 판매중지 되나요?



✓ G마켓에서는 유명 브랜드를 사칭하는 이미테이션 물품은 절대 판매 불가합니다.

- * 이미테이션이라고 표시 및 광고하더라도 이미테이션 물품의 판매는 상표법 등 지적재산권 관련 법규를 위반하는 행위 ▶ 민형사상 처벌의 대상
- * 국내외 유명 브랜드 제품을 판매할 경우, 반드시 정품여부 사전 확인 후 등록요망

✓ 이미테이션 물품 발견 즉시 물품의 거래가 중지되며 회원자격이 정지될 수 있습니다.

- * 권리침해신고제도를 통해 부정상품이나 타인의 법적 권리를 침해하는 물품을 사이트에서 적발/삭제
- * G마켓 판매서비스 이용약관에 의거 해당 상품의 광고를 강제적으로 삭제
- * 이미테이션 판매 시 관계기관에 신고되어 형사처벌을 받을 수 있음

✓ 판매중지 사례

- * 타인의 상표를 무단으로 도용한 경우
- * 특정 브랜드의 로고나 디자인을 모방하여 유사하게 만든 경우
- * 등록 물품의 제목이나 상세설명에 A급, 특A급, SA급, 이미테이션 등의 짝퉁 연상문구를 기재한 경우



✓ “~스타일, ~타입” 등의 유명 브랜드 유사문구가 왜 금지되나요?



✓ **상표는 특허청에 등록된 독립 배타적인 무형자산입니다.**

* 타인의 상표를 허가받지 않고 “~스타일, ~형, ~풍, ~타입”과 같이 상표 유사문구로 사용하는 것은 '부정경쟁방지및영업비밀보호에관한법률' 제 2조 상의 부정경쟁행위에 해당하며, 상표권 침해의 소지가 있어 사용을 금함

* 판매중지 사례

- 타인의 상표를 제목, 상세설명에 무단으로 사용하고 ~스타일, ~풍, ~형으로 기재해 놓은 경우
예> 프라다 스타일 고급정장, 샤넬풍 포켓 미니자켓 등의 문구 사용
- '~style, ~st, ~스탈'과 유사한 의미의 문구도 사용금지
- 제목과 물품의 동일여부와 상관없이 매매불가

✓ **부정경쟁방지및영업비밀보호에관한법률**

제2조 (정의) "부정경쟁행위"라 함은 다음 각목의 1에 해당하는 행위를 말한다.

1. "부정경쟁행위"라 함은 그 목적의 여하를 불문하고 다음 각목의 1에 해당하는 행위를 말한다.
가. 국내에 널리 인식된 타인의 성명·상호·상표·상품의 용기·포장 기타 타인의 상품임을 표시한 표지와 동일하거나 이와 유사한 것을 사용하거나 이러한 것을 사용한 상품을 판매·반포 또는 수입·수출하여 타인의 상품과 혼동을 하게 하는 행위



✓ 유명 브랜드 병행수입 물품은 판매해도 되나요?



✓ G마켓에서는 유명 브랜드의 병행수입 물품 판매가 가능합니다.

- * 다만, 판매자는 해당 물품이 정상 통관절차를 경유하여 수입된 상품임을 입증하여야 함
- * 입증자료는 주민/사업자등록증 사본, 수입신고필증 사본, 송장(인보이스), 병행수입품 보장각서 등이며, 제출된 입증자료는 국내 정식 수입판매자에게 제공되어 진위여부를 확인
- * 해당 물품이 밀수품인 경우 매매부적합 물품으로서 현행 법규 및 G마켓 이용약관에 의해 판매불가
- * 밀수품 판매 시 해당 판매자는 강제적으로 거래중지 조치 됨

✓ 병행수입품이라도 국내 정식 수입판매자의 이미지 무단사용 시 저작권 침해행위에 해당

- * 판매자는 물품등록 시 타인이 창작/저작한 사진이나 이미지 또는 문구 등을 무단으로 복제하여 게재하거나 허가 없이 링크 해서는 안됨 ▶ 민형사상 처벌의 대상

✓ 판매자 정보

- 개인판매자: 판매자명, 전자우편주소, 전화번호, 주소
- 사업자판매자: 상호, 대표자명, 전자우편주소, 전화번호, 주소, 통신판매신고번호, 사업자등록번호

개인 판매자

- 판매자 :
- 판매자연락처 : [전체보기](#)

* 개인 판매자는 세금계산서와 현금영수증을 발행해드리지 않습니다
* 개인판매자의 연락처는 상품대금 결제 후 나의 쇼핑정보에서 확인하실 수 있습니다.

간이 사업자

- 판매자 :
- 상호 :
- 대표자 :
- 판매자연락처 : [전체보기](#)
- E-Mail :
- 사업자번호 :
- 통신판매 신고번호 :
- 영업소재지 :

일반 사업자

- 판매자 :
- 상호 :
- 대표자 :
- 판매자연락처 : [전체보기](#)
- E-Mail :
- 사업자번호 :
- 통신판매 신고번호 :
- 영업소재지 :

✓ 상품정보

상품명, 상품종류 및 내용, 가격, 배송방법 및 시기, 교환반품기한·신청방법 및 환불 절차, A/S 처리 및 불만처리에 관한 사항

✓ 부당한 표시광고행위의 금지(표시광고 공정화에 관한 법률)

- 소비자를 속이거나 잘못 알게 할 우려가 있는 표시광고행위로서 사실은폐 및 축소, 객관적 근거없이 타상품을 비방하거나 자신의 상품이 우위에 있음을 광고하는 행위
- 허위의 할인 전 가격표시

시중가란?

판매자가 속한 거래지역의 판매자가 동일한 상품을 동일지역 내에서 판매하고 있는 가격

주문 정보		새상품
시중가	: 89,000	
판매가	: 12,800원	
개인별할인쿠폰	: 내쿠폰함	
사은품	: 모든구매자 사은품	

경과

- ✓ 제2차 국가표준기본계획(2006년~2010년)에 따라 범정부 차원에서 법정계량단위 정착 추진
- ✓ 정부는 1961년부터 '계량에관한법률'에서 국제단위계(미터법)를 법정계량단위로 채택

✓ 법정계량단위(계량법 제 4조 : 계량의 기준이 되는 단위)

구분	내용	비고
기본단위	기본이 되는 7개의 단위	m, kg, s, A, K, mol, cd
유도단위	기본단위의 조합으로 이루어진 단위	m/s(속도), kg/m ³ (밀도), mol/m ³ (농도) 등
보조단위	기본단위 및 유도단위를 십진 배수, 분수로 표시한 단위	μ(마이크로), M(메가) 등
특수단위	특수용도에 사용이 허용된 단위	해리(1,852 m), 헥타르(10 ² m ²) 등

✓ 비 법정계량단위 사용금지

- * 비 법정계량단위를 계량 또는 광고에 사용금지
- * 비 법정계량단위로 표시된 계량기나 상품의 제작·수입금지
- * 병행표기는 단속 대상이나 계도차원의 부기(하단에 계량단위표 등을 기재하는 것)는 일정기간 허용

2007년 7월 1일부터
단속실시 예정

✓ 위반 시 처벌(단속 : 시도지사)

- * 비 법정계량단위로 표시된 계량기를 사용하거나 사용할 목적으로 소지한자(2년 이하 징역, 700만원 이하 벌금)
- * 비 법정계량단위로 표시된 계량기나 상품을 제작 또는 수입 (1년 이하 징역, 500만원 이하 벌금)
- * 비 법정계량단위를 계량 또는 광고한 자(50만원 이하 과태료)

확인사항

- ✓ 상품등록 시 반드시 법정계량단위를 사용합시다.
- ✓ 의류는 인치(”) 대신 센티미터(cm)를 사용합시다.(권장사항)
- ✓ 금, 은 등 귀금속 및 육류, 곡물, 과일 등의 무게는 반드시 그램(g) 또는 킬로그램(kg)을 사용합시다.

✓ 계량단위표

구 분	사용해야 하는 단위 (법정계량단위)	사용금지 단위 (비법정계량단위)	비 고 (환산단위)
길 이	·미터(m) ·센티미터(cm) ·킬로미터(km)	·자(尺), 마, 리(里) ·피트, 인치 ·마일, 야드	1 자 = 30.303 cm 1 피트 = 30.48 cm 1 인치 = 2.54 cm 1 마일 = 1.609 km 1 야드 = 91.4 cm
넓 이	·제곱미터(m ²) ·제곱센티미터(c m ²) ·헥타아르(ha)	·평(坪), 마지기 ·정보 및 단보 ·에이커	1 평 = 3.305 m ² 1 정보 = 9917 m ² = 0.009 km ² 1 에이커 = 4046 m ² = 0.004 km ²
부 피	·세제곱미터(m ³) ·세제곱센티미터(cm ³) ·리터(L 또는 l)	·홉, 되, 말 ·석(석), 가마 ·갈론	1 되 = 1.8 L = 1803.9 cm ³ 1 말 = 18 L = 18039 cm ³ 1 갈론 = 3.78 L
무 게	·그램(g) ·킬로그램(kg) ·톤(t)	·근(斤), 관(貫) ·파운드, 온스 ·돈, 냥	1 근 = 600 g = 0.6 kg 1 관 = 3750 g = 3.75 kg 1 파운드 = 453 g = 0.453 kg 1 온스 = 28.349 g = 0.028 kg 1 돈 = 3.75 g (1 냥 = 10 돈)

Q

✓ 여성복 '55'사이즈 또는 1인분, 2인분 등 '인분' 단위도 사용할 수 없나요?

A

✓ 여성정장을 '55', '66' 사이즈 등으로 표시하는 행위가 교정대상인지 현재 불분명합니다.

* 인체 치수의 경우 법정계량단위로 표시해야 하지만 '55', '66' 등의 경우는 검토가 필요함

[산자부 표준품질팀]

* 옷의 크기를 '인치'단위로 표시하는 것이 과태료 부과 단속대상은 아니나 비법정계량단위이기에 교정 대상에 속함(권고사항)

✓ 식당에서 널리 쓰이는 '인분' 단위는 'g'단위 중량을 함께 표시할 경우 사용 가능합니다.

* 당초 100g을 기준 중량으로 하는 가격표시제도 시행을 추진하였으나 '인분' 단위에 g단위를 표시한다는 전제하에 허용기로 함

* 단, 이는 '근'단위 표시를 방지하기 위해 식육 판매업소만을 대상으로 한 것이며 다른 분야는 대상이 아님

✓ 텔레비전의 크기를 '인치'단위로 표시하는 것은 당장 금지되지 않습니다.

* 단, 에어컨의 냉방범위를 기준으로 '00평형'으로 표기하는 것은 단속 대상임

* 07년 7월 1일부터 단속 대상은 '평'과 '돈' 등에 한정되나 추후 여타 법정계량단위에 확대 시행할 예정임

✓ 상품공급이 곤란할 경우 지체 없이 통지

상품 품질 등의 사유로 상품 공급이 곤란할 경우 판매자는 지체 없이 구매자에게 공급불가 사유 안내 후 취소조치
→GSM 취소관리 메뉴에서 처리

주의사항 : 구매자의 동의가 아닌 통지를 하는 것으로 반드시 구매자에게 해당내용이 전달되어야 유효한 규정.
되도록 전화를 통해 처리해 주시고, 부득이한 경우 문자서비스를 이용

✓ 상품배송

발주서 접수 후 3일 이내 공급에 필요한 조치 취함

- * 공급에 필요한 조치는 상품포장 후 배송사 의뢰를 의미함
- * 주문상품, 예약상품 등의 경우 상품페이지내 배송일을 공지할 경우 예외처리 됨
- * 별도의 배송일 기재가 없는 경우 해당기일내 배송처리 불가시 배송지연으로 구매자클레임 발생시 보상처리필요
- * 상품포장시 계약내용 공급서(주의사항) 첨부

✓ 배송진행사항을 확인할 수 있는 조치

상품발송후 발송일 및 배송장 번호를 입력함(신속히 정확하게 입력, 가송장번호 입력금지)

나의 쇼핑정보 | 메인 | 거래현황 | 취소/반품/교환 | 입금내역 | G통장 | 나의 정보 | C² BOX | 나의 문의내역 | 관심상품

최근 쇼핑내역 최근 1주일간의 내역입니다. [▶ MORE](#) | 여러 곳으로 보내기 | 묶음배송신청 | 나의예약/상담내역

체결일 (장바구니)	판매자정보	상품명	배송상태	기타
정보보기	[오젠틸] ★G단독특가 딱3일만 이가격!! 효리st.패션니삭스/60cm니트오버니삭스/최다80종/투톤오버니추가/반양말오버	배송완료 배송추적	프리미엄 상품평쓰기	

청약철회가 가능한 경우	구매변심에 의한 청약철회가 불가능한 경우
<ul style="list-style-type: none"> - 구매변심일 경우 (배송비구매자부담) <ul style="list-style-type: none"> → 상품을 배송받은 날로 부터 7일 이내 의사표시 (지마켓반품신청, 게시판, 메일, 전화로 신청가능) - 광고내용과 다른상품이 배송된 경우(하자, 오배송등) (배송비 판매자 부담) <ul style="list-style-type: none"> →구매자가 제품을 사용하였다 하더라도 상품을 배송받은 날로부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내 가능 - 공급시기나 반품 관련하여 다툼이 있는 경우 <ul style="list-style-type: none"> →판매자가 이를 입증하여야 함 	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 책임있는 사유로 물품이 훼손된 경우. <ul style="list-style-type: none"> →단, 상품확인을 위한 포장 훼손제외 - 소비자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 상품가치가 현저히 감소한 경우 <ul style="list-style-type: none"> →전자제품, 설치가 완료된 상품, 사용한 제품 등(고지 시) - 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 상품가치가 현저히 감소한 경우 <ul style="list-style-type: none"> →냉동,냉장 식품류 등 유통기한이 정해져 있는 상품 - 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우 <ul style="list-style-type: none"> →CD, 비디오와 같은 복제 가능한 상품 등(고지 시)

✓ 대금의 환불

- 상품을 인도받은 날로부터 3일 이내 환불조치 →GSM에서 수거완료처리
- 환불지연시 공정거래위원회 고시한 지연이자율(연24%)을 곱하여 지연배상금을 지급하여야 함
- 구매변심에 의한 반품시에도 위약금이나 반품비등 손해배상금을 청구할 수 없음
(단, 소비자의 책임있는 사유로 환불시 감가상각등으로 일부손해비용 청구가 가능함)

금지 행위

: 사업자의 유형에 관계 없이 당사 판매자는 통신판매자로서, 전자상거래 관련 법률의 적용대상

- ✓ 허위 또는 과장광고 및 반품 등의 계약해지를 방해하는 행위
- ✓ 반품을 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경 또는 폐지하는 행위
- ✓ 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
 - 인력부족으로 인한 교환, 반품처리 지연이나 연결이 어려운 연락처, 게시판답변 지연 등
- ✓ 구매자정보를 무단으로 이용하는 행위
 - 매매거래 시 제공되는 구매자 이름, 연락처, 주소 등을 물품배송 및 거래이행에 필요한 경우 제외

위반 시 제재조치

전소법 제 5장, 7장

- ✓ 시정권고, 시정조치 명령
- ✓ 영업정지 : 시정조치에도 불구하고 위반행위 반복, 불이행 시(기간 15일~12개월)
- ✓ 과징금 : 해당위반행위와 관련한 매출액을 초과하지 않는 범위(매출액이 없거나 산정불가시 5천만원 이하범위)
- ✓ 과태료 : 천만원 이하-전소법 21조의 금지행위발생시, 수신거부시스템에 등록된 소비자에게 광고를 송신한 자
500만원 이하-사업자 신원정보 미표시, 통신판매 미신고, 거래조건의 미표시광고(미고지) 등
- ✓ 형사벌(벌금 또는 징역) : 허위거래정보 제공, 상호등 사업자정보 허위표시, 통신판매 미신고 등

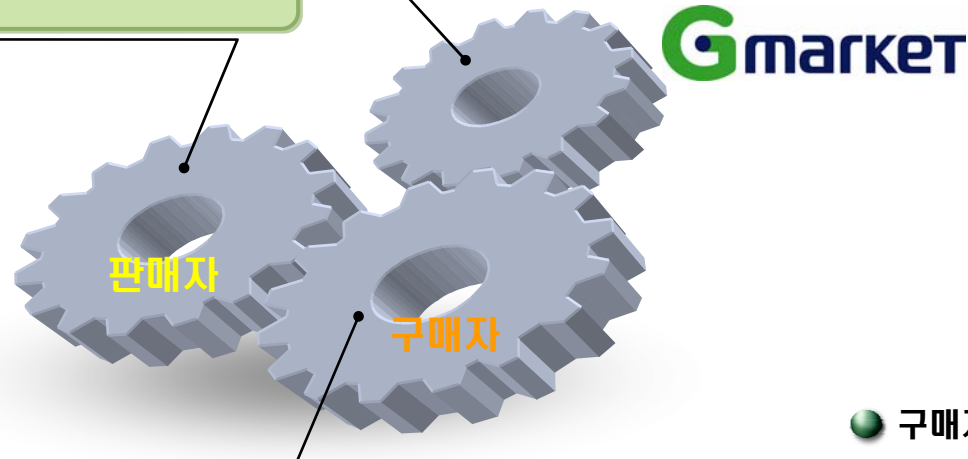
✓ G마켓 회원들에게 정확한 정보를 제공하여 양질의 상품을 구매할 수 있는 기회 제공

● 판매자 보호

- 부정상품 판매에 따른 분쟁위험 방지
: 판매자 신뢰도 향상 ⇒ 재 구매 유도

● 공정성 확보

- 공정한 판매경쟁 시스템 정착
: 브랜드 경쟁력 제고



● 구매자 보호

- 안전하고 합리적인 구매기회 제공
: 부정상품 구매로 인한 피해발생 예방

권리침해신고서

1. 권리침해신고 접수 방법

- 신고인이 직접 작성한 권리침해신고서를 G마켓으로 우편 또는 팩스를 이용하여 송부(인감도장 필히 부착)
- 첨부서류 : 주민/사업자등록증 사본, 인감증명서, 기타 증명서류(저작권상권 등록원부, 저작권 이미지파일, 계약서, 발행 확정 판권문 등)
- 접수처 : 서울시 강남구 역삼동 648-11 LG손해보험 강남빌딩 7층 O&A팀
FAX : 02-8016-4396 / e-메일 : report@gmarket.co.kr

2. 권리침해신고 처리 절차

- ① 신고자와 권리침해신고서 및 첨부서류를 검토하여 신고자의 권리 보유 여부 확인
- ② 피신고자에게 권리침해신고 사실을 통지하고 24시간의 수정 또는 항변기한 부여
- ③ 피신고자 측의 수정 또는 항변이 없을 경우 해당 침해상품의 판매행위 중지조치 단, 피신고자의 정당한 항변이 있는 경우 해당 내용은 신고자에게 통지하며, 이후 원 당사자 간의 분쟁(중리후속) 발생 시, 관련 법령 및 국가기관의 판단에 의거하여 처리함

1. 신고인

- 사업처명 :
- 대표자명 :
- 주민/사업자등록번호 :
- 주소 :
- 연락처 : (e-메일 주소 별기 요함)

2. 신고인의 권리

-> 신고인이 산업재산권(특허, 실용신안, 상표, 디자인 등)을 보유한 경우 : 해당 권리의 등록번호를 기재.
-> 신고인이 저작권(상표, 이미지 등)을 보유한 경우 : 해당 권리의 등록번호 또는 유형을 기재.
-> 피신고인에 관련 법규를 위반하는 경우 : 해당 법규(OO법 제OO조)를 기재.

3. 권리침해사실

-> 침해 유권상품의 권리침해 양태를 상세히 기재하시기 바랍니다.

4. 첨부서류

-> 신고인의 권리소유사실 및 권리침해사실을 입증하기 위한 원본의 입증자료를 기재(첨부)하시기 바랍니다.

5. 서약문

본 신고내용 및 첨부서류가 허위인 것으로 밝혀지거나 본 신고내용으로 인하여 타인의 업무를 방해하는 등 본 신고로 인하여 발생하는 모든 법적 책임은 신고인에게 있으며, 본 신고와 관련하여 피신고인과 법적 분쟁이 발생하는 경우 신고인의 책임과 비율으로 당해 분쟁을 피신고인과 직접 해결할 것을 서약합니다. 만일 승인된 피신고자 마켓에 본 신고내용으로 인하여 타인에 대한 민형사상 책임이 발생하는 경우 신고인의 비율으로 해당 책임을 면책시킬 것입니다.

위와 같은 내용의 권리침해신고서를 제출하는 바입니다.

200 년 월 일

신고인 : 인

● 신고인

- 신고인의 신상정보를 상세히 기재
- 신고사실 확인 및 처리결과 회신 시 필요

● 신고인의 권리

- 해당 권리의 유형 및 등록번호 기재
- 법규 위반상품의 경우 해당 법규 기재

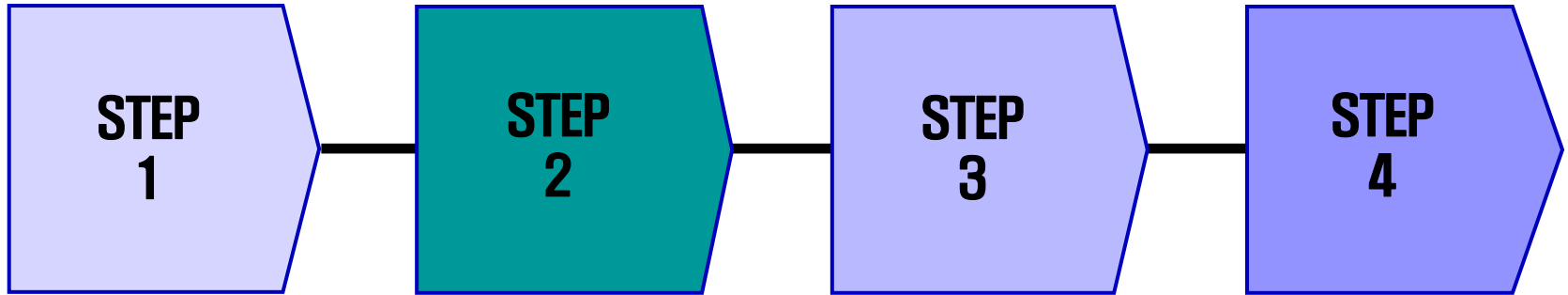
● 권리침해사실

- 권리침해 양태를 상세히 기재

● 첨부서류

- 권리 등록증, 이미지 원본 등의 입증자료

※신고내용이 허위이거나 타인의 업무를 방해하는 등 본 신고로 인하여 발생하는 모든 법적 책임은 신고자에게 있음



- 권리침해신고서 접수
- 권리침해신고 유형 분류
- 담당자 지정

- 제출서류 진위여부 및 신고인 권리사항 확인
- 추가자료 필요 시 제출요구

- 피신고자에게 권리침해 신고서 접수사실 통지
- 신고사항에 대한 수정 및 항변기회 부여(24시간 內)

- 피신고자의 수정사항 및 항변자료 확인
- 수정요청 불응 또는 항변자료 미흡 시 판매중지

▶ 동일 사유로 3회 이상 신고접수 시 회원자격 정지 - “3진 아웃제도”

※ 지적재산권의 침해관계 성립 여부는 사법기관의 법률적 판단에 근거하여 처리가능(가처분/권리범위확인심판 등)

독점판매권 침해

- ✓ G마켓은 누구나 자유롭게, 또한 공정하고 안전하게 물품을 사고 팔 수 있는 “Open Marketplace”입니다.

독점판매권과 같은 사인(私人)간 계약은 당사자 간의 문제일 뿐만 아니라 당사자 간의 계약사항을 확인할 수 없으므로

G마켓은 당사자 간의 개별계약에 관여하지 않는 것을 기본원칙으로 합니다.

저가판매 행위

- ✓ G마켓은 누구나 자유롭게, 또한 공정하고 안전하게 물품을 사고 팔 수 있는 “Open Marketplace”입니다.

물품의 가격설정 및 등록은 판매자의 고유 권한이므로 G마켓은 판매자의 가격설정에 개입하지 않습니다.

- ✓ 저가판매, 옴가판매 등 불공정 거래행위 주장에 대해서는 공정거래위원회에서 유권적 판단이 있기 전에는 G마켓에서 판단할 수 없는 문제입니다.

- ✓ G마켓에 등록된 물품의 판매가격에 대해 제조사 혹은 경쟁 판매업체의 이의가 제기된다 하여도 해당업체와 물품판매자 간에 해결하여야 할 문제입니다.

3. 고객응대 시 확인사항

- ✓ 고객응대란?
- ✓ G마켓의 고객응대
- ✓ 판매자와 G마켓

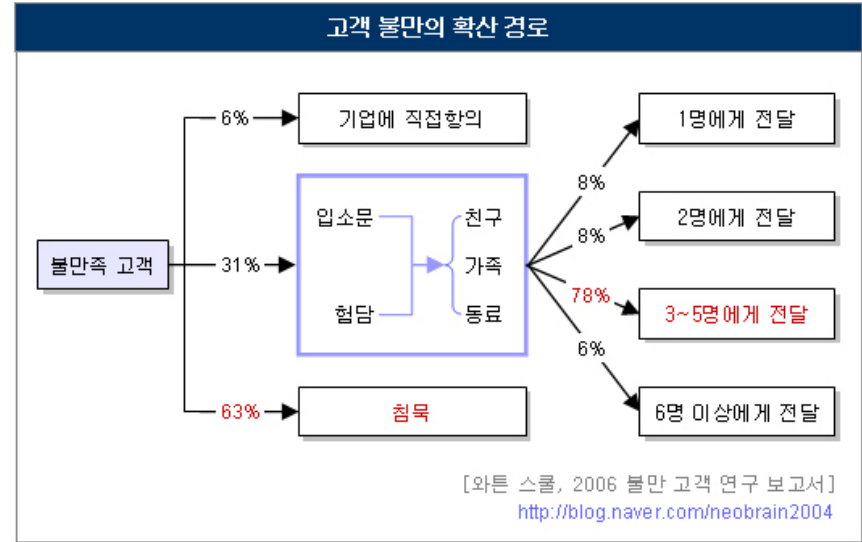


✓ 고객응대의 의미

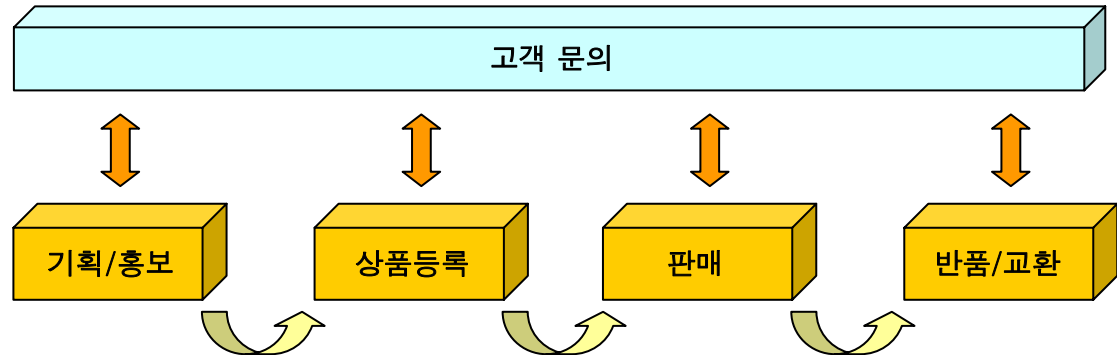
- 고객의 문의에 대한 처리와 답변
- 판매자 고유의 영역
- 판매자의 모든 영업활동과 그 결과에 필요한 필수정보
- 고객응대 → 고객만족 → 매출향상

✓ 고객응대의 종류

- 구매 前 문의 : 홍보, 상품, 서비스, 판매자 정보 등
- 구매 中 문의 : 결제, 이벤트, 취소 등
- 구매 後 문의 : 반품, 교환, 수리, 환불 등



만족 → 매출향상
 불만족 → 매출감소



✓ G마켓의 역할 = 통신판매의 중개

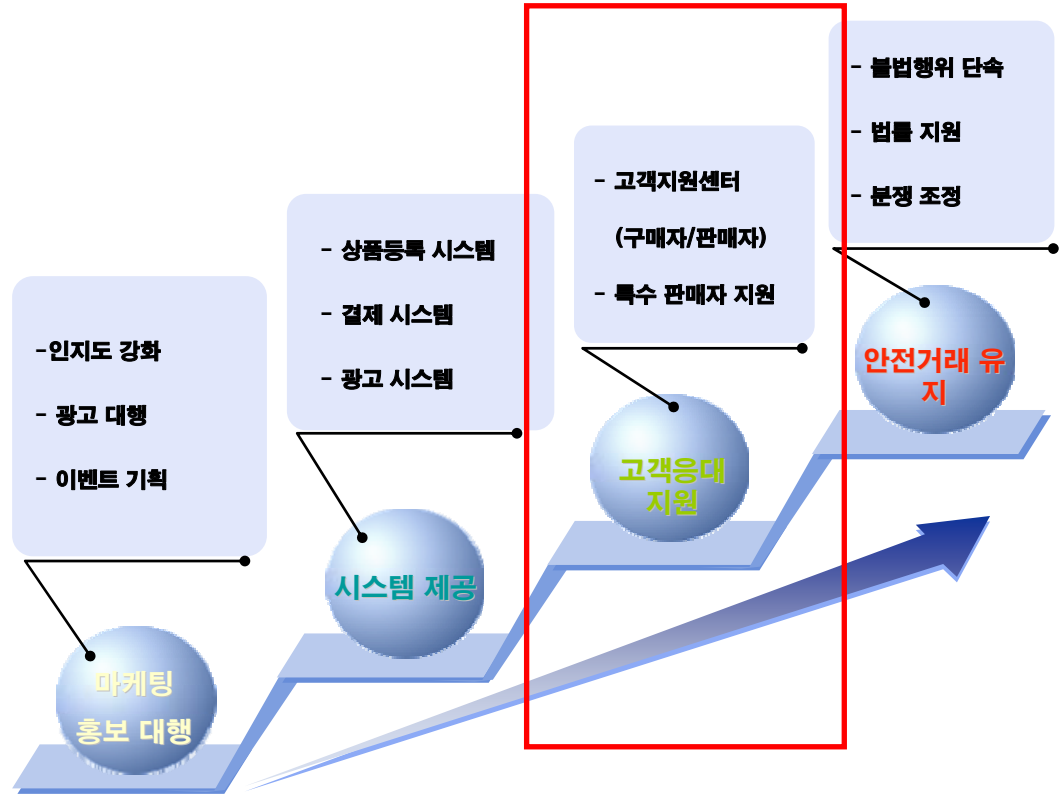
- 구매거래의 당사자인 판매자와 구매자를 중개
- 판매자의 판매활동 지원
- 구매자의 안전거래 보장

✓ G마켓의 고객응대지원 (G마켓 고객센터)

- 판매자의 고객센터를 지원
- 당사자 처리 원칙
- 긴급상황에서 당사자를 대신하여 주문처리

✓ G마켓의 고객센터의 민원처리기준

- 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률
- 소비자피해보상규정(재정경제부 고시)
- G마켓 이용약관
- 기타 관계 법령



✓ G마켓 고객센터

- 접수경로 및 민원유형에 따라 고객센터 각 부서에서 판매자와 구매자를 연결함
- 당사자 처리 원칙

✓ G마켓 분쟁조정센터

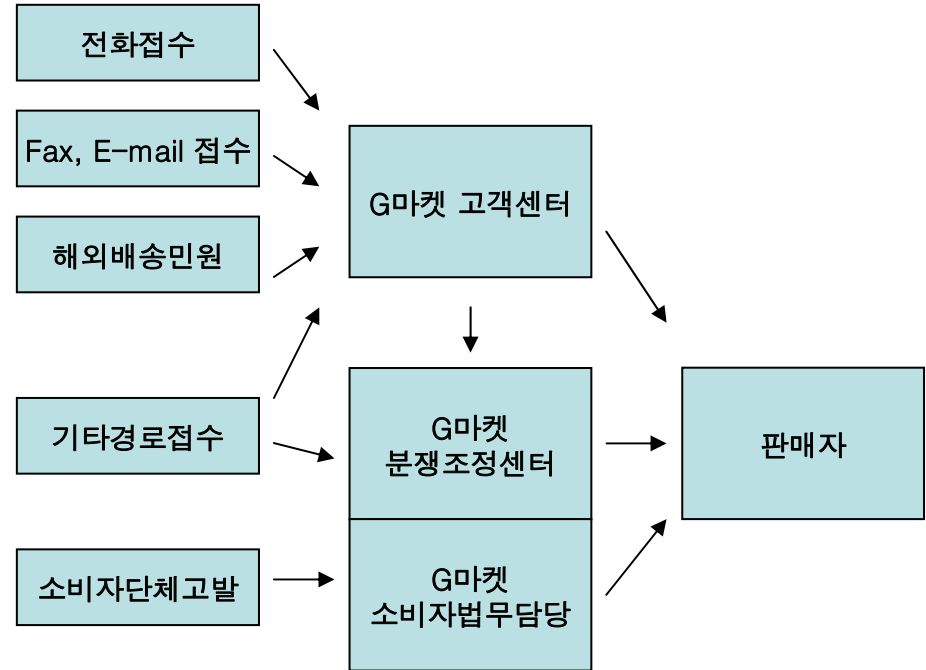
- 당사자간의 분쟁을 조정
- 긴급상황에서 당사자를 대신하여 주문처리 가능

✓ 소비자기관/단체고발민원

- 분쟁조정센터 내의 법무 담당자와 소비자기관 조정위원이 분쟁을 조정
- 관계법령에 근거하여 신속하게 민원을 처리함
- 긴급상황에서 당사자를 대신하여 주문처리 가능

✓ 관련 전화번호

- G마켓 구매자 고객센터 : 1566-5701
- G마켓 판매자 고객센터 : 1566-5707



✓ 판매자와 구매자

- 구매계약의 당사자 : 모든 법적 책임은 당사자에게만 귀속됨
- 안전거래를 위한 결제대금 보호 등의 조치

✓ G마켓의 지위 및 법적 책임

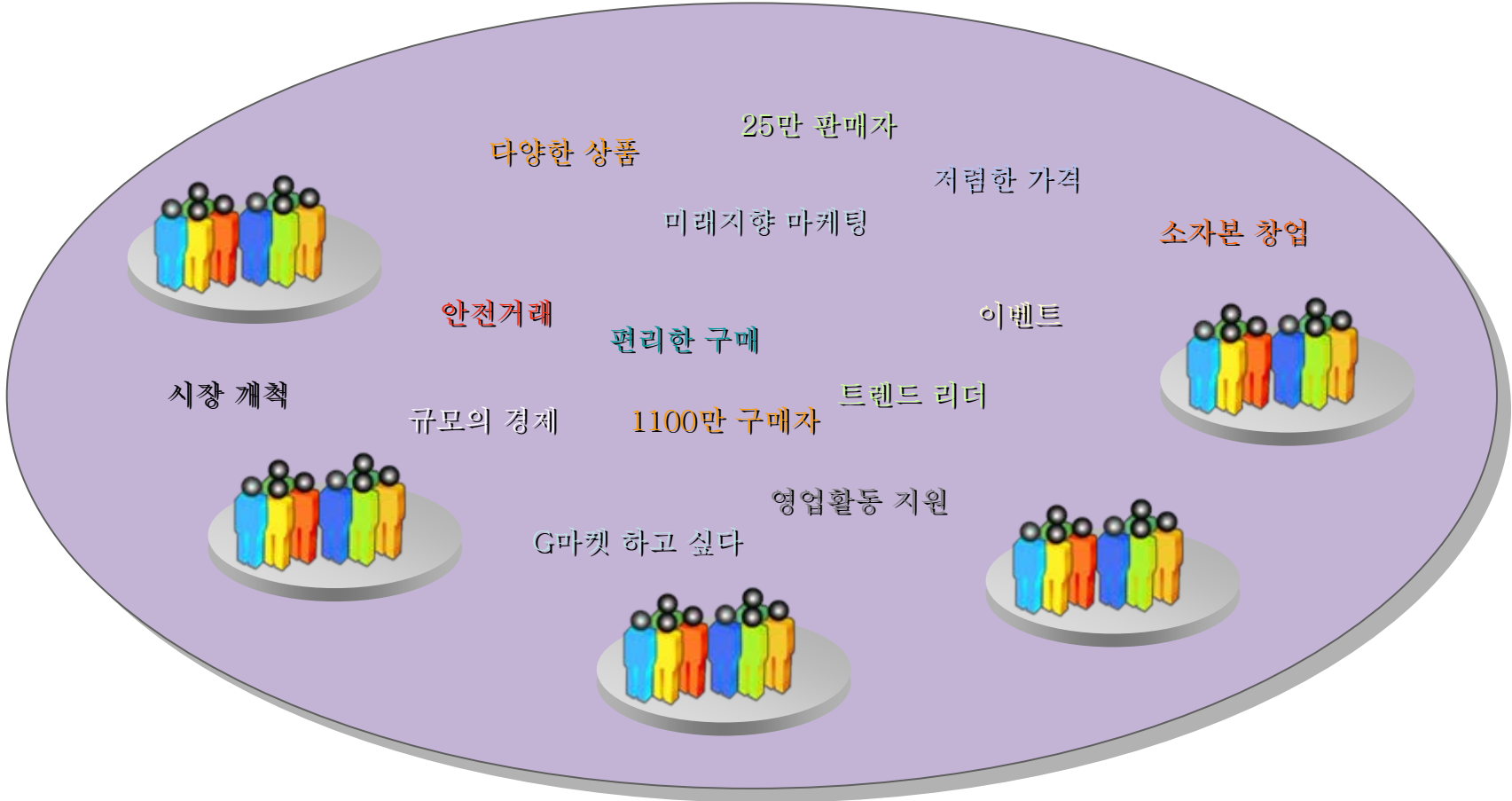
- G마켓은 통신판매중개자로서 판매자와 구매자를 연결하여 주는 역할 [전소법 제2조, 제20조]
- 판매자 과실로 인한 손해를 G마켓이 대신 배상한 경우 이를 판매자에게 청구할 수 있음 [약관 제21조]
-> 환불의무가 발생한 경우 판매자를 대신하여 환불처리를 진행할 수 있음

✓ 판매자의 지위 및 법적 책임

- 합법적인 방법으로 자유롭게 영업활동을 영위함
- G마켓의 과실로 인한 구매자의 손해에서 면책될 수 있음 [전소법 제20조]
- G마켓의 과실로 인한 판매자의 손해를 직접 배상청구할 수 있음 [약관 제20조]



판매자



eService

is Loading Now.....



감 사 합 니 다

판매자 고객센터 : 1566-5707, report@gmarket.co.kr

law_taxconsulting@gmarket.co.kr