

# 온라인쇼핑몰의 虛와 失

## 온라인쇼핑몰의 등장과 성장

온라인쇼핑몰이 등장한지는 채 10년이 되지 않았지만 유통혁명을 주도하며 그동안 고속 성장을 거듭해왔다. 온라인쇼핑몰 일반쇼핑에경매(역경매) 방식이 결합되는 등 기존 유통의 고유영역을 침범하며 뜨리고 있는가 하면, 자고나면 크고 작은 온라인쇼핑몰들이 우후죽순으로 생겨나고 있는 등 시장이 급격히 팽창하고 있다.

옥션, 인터파크, G마켓, GS이숍, CJ푸드 현존하는

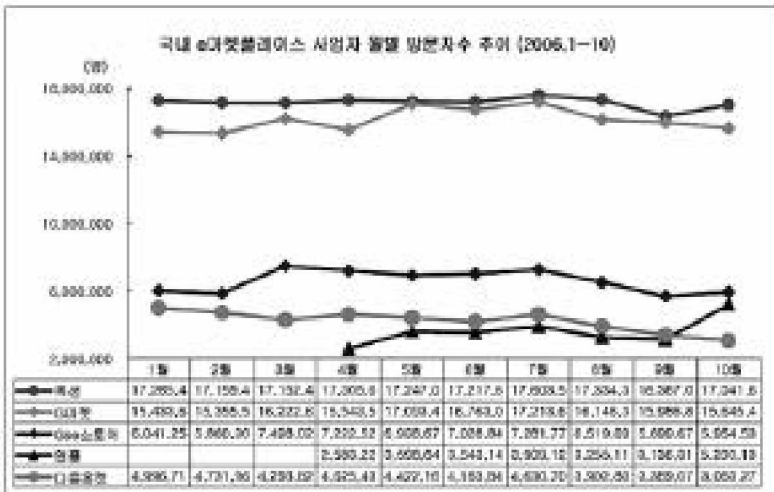
쇼핑몰들은 고객의 니즈를 대폭 반영. 일반쇼핑에 경매(역경매) 기능을 도입하거나 경매 기능에 일반쇼핑 기능을 강화하는 등 발빠른 움직임을 보이고 있다. 또

이들 쇼핑몰들이 생존을 위해 혈투를 벌이는 동안에 크고 작은 온라인쇼핑몰들이 허없이 생겼다가 없어지는 일들이 다반사로 일어나고 있다. 어찌됐든 온라인쇼핑몰은 다양한 쇼핑 기능을 강화하며 점점 더 많은



윤 봉  
한국전기제품안전협회  
02-890-8300

은 고객을 확보해 나가고 있는 것만은 사실이다. 그렇다면 과연 온라인쇼핑몰이 오프라인쇼핑몰과 어떤 점이 다르기에 지난 수년 동안 꾸준히 팬케이크를 키워올 수 있었던 것일까? 일단 물건을 구매하는 고객 입장에서 살펴보자. 온라인쇼핑몰은 오프라인쇼핑몰과 달리 단단계 유통과정을 거치지 않고, 생산→판매로 직결돼 오프라인쇼핑몰에 비해 가격이 싼 점, 분명 매력적이다. 또



(출처 : 코리아클릭 2006. 11. 27)

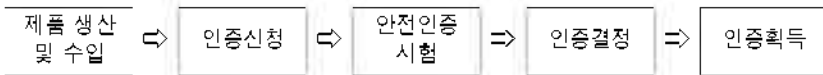
마우스를한두번 클릭함으로 싸다른 쇼핑몰을 방문, 가격탐색전까지수월히끝낼수있는점도간과할순 없다. 쇼핑을위한 이동거리나시간도비교적짧고, 시공간에구애받지않고언제어디서든쇼핑할수 있는것도이점이다. 반면직접눈으로보고, 입어보고, 맛을보고구매한게아니어서생각만큼만족하지 못할확률이높다. 온라인쇼핑몰에올라와있는다른 고객의구매후기나업체측이 올려놓은광고문구에 현혹돼구매를결정. 받고보니 영아니울시디일 가능성이오프라인쇼핑에해큰것이다.

온라인쇼핑몰의 사회적 문제점 증가

지나친가격경쟁 때문에저가의제품이온라인에서 다량으로유통되고있는현상이늘어나고있으며, 이와맞물려소비자위해도늘고있다.

이는 대부분의대형 온라인쇼핑몰이단순히대형 점포를내고그 안에 제품을판매하는판매상인들을 입점시키는 '통신판매중개채' 입장에서사이트를 운영하고있기때문이며, 그안에 입점한판매상인들이 어떠한제품을시장에유통시키는지에대한관리, 감독도허술한실정이다. 현재관련업계는시장내에서 자신들의파이를키우는것에만집중하고있으며, 이러한이유로더욱 많은 판매점들을입점시키고판매하는것에만목적을두어소비자의안전은등한시 하고있는것이현실이다.

▷ 전기용품안전인증절차



▷ 온라인쇼핑몰 불법 전기용품 판매 현황



온라인쇼핑몰 문제점의 근본적 원인

소비자들은같은 상품을더욱 저렴한가격에사고 싶어한다. 그래서그들은여러쇼핑몰을서핑하면서 가격비교에들어가고그 비교에서가장 저렴한제품을 공급하는사이트와판매상의제품을구입하게되는것은어찌면당연한심리일것이다. 하지만이러한저가의제품들은대부분최소한의안전성이확보되지 않고유통및 판매되는제품들이대부분이다. 한 예로가정용전기용품의경우, 경쟁사대비저가의제품을손쉽게공급하는방법으로전기용품안전인증을 받지않고여기서발생하는수수료와시험비를제품 가격에책정하지않는다. 이것으로인해 판매업자들은 인증을받은 제품보다저가의제품을팔 수 있게 되는것이다. 이러한중요하면서도당연한사항을대부분의온라인쇼핑몰업체들은 '통신판매중개채'는 이유로외면하고있는것이 현 실정이다. 이러한 문제는쇼핑몰에입점하는판매자와쇼핑몰업체의 초기 계약에서부터발생된다. 온라인쇼핑몰확성화 된지 10여년이 지나면서과거에대형온라인쇼핑몰들이구축했던초기 표준계약서를후발업체들은 그대로차용해약간의수정을거쳐차용해오고있다. 온라인쇼핑몰마다가지고있는 특성들은반영되지 않고기본적인계약에만그치고있는것이다. 작업체 별, 제품별특성을파악해판매상들과온라인쇼핑몰업체의초기 계약시이러한것들이반영되어명시되어야하는것이마땅하지만대부분의 계약서상에관련 내용은어디에서도찾아보기힘든것현실이다.

전자상거래등에서의 소비자보호에관한 법률을 보면 "통신판매업자와" 통신판매중개의 관계를 살펴볼 수 가있다.



초기 계약시통신판매중계자제품을판매함에있어서 계약서상(약정)에미리 책임에대한부분을판매업자에게고지했을경우 이에 대한 책임은 모두 통신판매업자인 의뢰자에게있다는부분이있다. 초기 계약시단순 고지만으로무분별하게넘쳐나는 불법· 불량제품들을판매하는것에 면죄부까지주어진다는것은 한번더생각해보아야할문제이다.

한국전기제품안전협회, 국민의안전성 확보 노력

이번 한국전기제품안전협회(회장봉균)가 자체 단속을한 모 온라인쇼핑몰을 비롯한 몇 개의 온라인 쇼핑몰업체도와 유사한 이유로 안전인증을받지 않은 제품을 시장예유통시키고있었다.

협회담당자들의설명에대부분의사이트담당자들은 문제의제품들이불법제품인지도인지하지못했다. 한 예로 소비자 안전과직결되는 가정용전기구들용(24개 품목) 반드시 전기용품안전인증을 받은 제품을판매하여야하지만그렇지않은 제품들이 온라인에서는 아무런 제재없이 팔리고있었다.

전기용품안전인증을 경우 전기용품안전관리법에 의거 소비자의 안전에 직접적인 영향을 줄수 있는 안전관리대상 47개 품목을 선정해 강제 안전인증을 받도록 규정하고있으며, 국내에 3개 기관(한국산업

기술시험원, 한국전기전자시험연구원, 한국전자파연구원)에서 안전인증을 받을수 있다. 하지만 이런 안전인증을받지 않고 불법· 불량으로 판매되는 제품이 온라인쇼핑몰을 통해 기하급수적으로 늘고 있는 실정이다. 이에 대하여 전기용품안전관리법에 의하여 설립된 한국전기제품안전협회, 오프라인의 불법 전기제품을 근절하기 위해 노력하고 있다. 또한 각 지자체에 단속 권한이 있으나 인력 등의 부족으로 그 기능을 제대로 발휘하지 못하고 있는 실정이다. 이러한 상황 속에서 한국전기제품안전협회와 제조사되고 있는 전기용품과 더불어 안전성 확보가 필요한 제품에 대하여 활동의 영역을 넓히기 위해 노력하고 있는 것은 의미 있는 것이라 하겠다.

온라인쇼핑몰 문제점의 해결방안, 안전교육" 등

대형 온라인쇼핑몰 일수 확대에 입점하는 업체와 그에 따른 제품의 수가 헤아릴수 없이 많기 때문에 관련 온라인쇼핑몰 담당자들의 관리가 힘든 것이 사실이다. 하지만 소비자의 안전에 직결되는 것이기에 최소한의 검토와 검수 조차 이루어지지 않고 있다는 것은 분명히 문제가 있다. 담당자들은 인기있는 제품을 저렴하게 입점시켜 최대의 수익을 내는 것에만 몰두하고 그 제품의 관련법이 무엇이며 제품을 사용할 때 무엇을 주의해야 하는지도 모른다고 지적한다.

< 온라인 쇼핑몰 가전/전자/통신기기 제품 거래액(2007년) >

(단위 : 백만원)

| 상품구분  | 범우별 | 2007.01 | 2007.02 | 2007.03 | 2007.04 | 2007.05 | 2007.06 | 2007.07 | 2007.08 | 2007.09 | 총계        |
|-------|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 가전/전자 | 계   | 189,710 | 174,569 | 207,481 | 188,877 | 199,878 | 194,800 | 203,937 | 193,600 | 165,254 | 1,718,106 |
|       | 중합물 | 176,095 | 161,263 | 191,916 | 174,920 | 176,921 | 181,737 | 188,469 | 180,172 | 153,453 | 1,584,946 |
| 통신기기  | 전트물 | 13,615  | 13,306  | 15,565  | 13,957  | 13,957  | 13,063  | 15,468  | 13,428  | 11,801  | 124,160   |

(출처 : 통계청)



이러한 점은 업체별 담당 전문 기술성의 부재로 이어질 수 밖에 없으며, 불법제품 통의 사각지대는 계속 존재하게 될 것이다. 오프라인의 우수 품질 관리 담당자들은 최소한의 품질 관리를 담당하며 이와 관련한 교육을 지속적으로 받고 있다. 하지만 온라인의 경우 이러한 제도적인 장치 결여가 무하다고 볼 수 있다. 온라인 판매자 및 통신 판매 중개자의 경우에도 최소한의 품질 관리의 목적으로 관계된 교육을 받는 것을 의무화하는 것을 검토해 보아야 할 것이다. 또한 관련 담당자는 사회적 책임의식을 가지고 자신들의 사이트를 통해 판매되고 있는 제품 안전성을 확보한 후 판매되게 하는 안전 관리 체계를 자체적으로 정립하는

노력을 해야 한다.

특히 전기 제품 사고는 화재나 감전 등 재산상, 신체상의 대형 참사로 이어질 수 있기 때문에 더욱 안전에 대한 철저한 관리가 이루어져야 한다. 이 외에 불어한 국 전기 제품 안전 협회 불민의 안전을 위하여 대대적인 활동과 노력을 하여야 할 것이며, 이러한 활동에 대한 정부의 활발한 지원으로 안전에 사각지대에 있는 제품들에 대한 철저한 감시와 조사가 이루어져야 한다. 이에 따라 소비자들의 안전을 위한 관계 법령의 검토도 함께 이루어져야 할 것이다.

| 기술표준 2007. 12

