



◆ ‘사업자간 약관분쟁조정’ 서비스 본격 개시

중소상공인, 불공정약관으로 인한 피해 간편한 분쟁조정으로 해결의 길 열려

공정거래위원회와 한국공정거래조정원은 ‘약관분쟁조정협의회’의 위원 위촉을 완료하고 약관분쟁조정업무를 10월 4일부터 본격적으로 개시한다고 밝혔다.

그 동안 소비자의 경우 불공정약관으로 인한 피해는 한국소비자원을 통해 해결했지만, 사업자와 사업자간(B2B)에도 ‘약관분쟁조정제도’가 새롭게 도입됨에 따라 사업자, 특히 중소기업인들의 약관피해에 대해 분쟁조정을 신청할 경우 분쟁조정 서비스를 받을 수 있게 됐다.

따라서 본사 소속 대리점주, 가맹본부의 가맹점주, 백화점·할인마트·홈쇼핑 납품업자, 상가·점포 임차인 등이 거래관계에서 불공정약관 및 이와 유사한 약관(불공정약관과 법률상 쟁점이 공통된 약관)으로 분쟁조정신청이 가능하다. 분쟁조정신청 대상이 될 수 있는 주요 사례로는 △ 가맹점사업자가 중도에 계약해지 시 가맹본부가 과도한 위약금을 청구하는 경우 △ 가맹본부가 가맹점 양수인에게 신규가맹점과 동일한 가맹금을 요구하는 경우 △ 상가임대인이 임차인과 협의 없이 건물개조공사를 진행하여 점포의 위치가 변경되고 면적이 감소됨에 따라 손해를 입은 경우 △ 홈쇼핑사업자가 납품업체에게 납품 이후의 상품의 멸실·훼손으로 인한 손해를 전가하는 경우 등이다.

한편, ‘집단분쟁조정제도’를 통해 다수 피해자에게 일괄 피해구제도 가능해진다.

불공정약관으로 인한 피해는 통상 해당 약관을 사용하는 다수의 거래상대방에게 공통적으로 발생하기 때문에 집단분쟁조정제도를 활용해 다수 피해자의 피해를 구제할 수 있게 됐으며, 약관으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 고객의 수가 20명 이상인 경우 집단분쟁조정 신청이 가능하다.

공정위는 「약관의 규제에 관한 법률」 개정으로 새롭게 도입된 ‘약관분쟁조정제도’가 시행됨으로써 중소기업자도 불공정약관으로 인한 피해에 대해 소송에 따른 비용 부담 없이 실질적인 구제조치가 이루어져 중소기업인의 권익이 신장될 것으로 기대되고 있으며, 약관분쟁조정이 활성화될 경우 약관을 사용하는 사업자의 경우도 불공정약관의 사용 억제 및 자진 시정 효과가 있을 것으로 기대되어 건전한 거래질서 확립에 기여할 것으로 전망하고 있다.

공정거래위원회와 조정원은 ‘약관분쟁조정제도’를 활성화해 불공정약관으로 인한 피해에 대해 실질적 구제가 이루어질 수 있도록 한다는 방침으로, 공정위에서 불공정약관으로 조치됐던 심결례와 피해구제사례를 분석해 지속적으로 제공할 계획이다. (끝)