분쟁해결 및 방지를 위한 중고거래에 관한 분쟁조정 방안

장보은

Ⅰ. 문제의 제기

최근 중고거래 앱을 통한 거래가 증가함에 따라 이용자 간의 분쟁도 늘어나고 있다. 당사자들이 최종적으로 서로 만나지 않고 택배 등을 이용해 거래하는 경우도 많고, 직거래를 한다고 하더라도 거래가 성립하기까지 온라인을 통해 협상을 하므로, 상호 물건의 상태에 대한 지식이나 기대에 차이가 나기도 한다. 특히 거래의 대상이 새 제품이 아니라 중고 제품이므로, 물건의 하자에 대한 분쟁이 발생하는 경우 당사자 사이에 객관적인 기준을 정하는 것이 쉽지 않다. 따라서 분쟁의 해결 및 방지를 위해서는 중고거래의 하자에 관한 합리적인 기준을 정하는 것이 중요하고, 절차상으로는 상호 의사소통을 위한 창구를 마련하고 객관적인 제3자가 양 당사자를 중재하는 것이 효과적일 수 있다.

이와 관련하여 중고거래 앱을 운영하는 온라인 플랫폼 사업자가 이용자들 간의 분쟁을 조정하는 것은 어떤 의미가 있는가? 온라인 플랫폼 사업자의 법적인 지위는 여러 측면에서 정의할 수 있는데, 온라인 플랫폼을 통한 거래를 중개한다는 점에서 우선 온라인 플랫폼 사업자를 중개인 또는 중개업자에 해당한다고 이해할 수 있을 것이다. 중개계약은 위임의 성질을 가지므로, 당사자 간 특약이 없거나 상법에 특칙이 없는 경우에는 민법상 위임에 관한 규정들이 적용된다. 온라인 플랫폼 사업자는 민법 제681조에 따라 선량한 관리자의 주의의무를 부담하고, 특히 이해가 상반되는 이용자들 쌍방의 거래를 중개하므로, 어느 일방의 이익에 치중해서는 안 되고 중립성 및 객관성을 지켜야 할 것이다. 다만, 온라인 플랫폼 사업자에게 이와 같은 의무를 인정한다고 하더라도 자신이 중개한 당사자들 사이의 분쟁을 중재하거나 조정하는 것을 중개인 또는 중개업자의 일반적인 법적인 의무라고 보기는 어렵다. 온라인 플랫폼 사업자를 단순한 중개업자로 보기보다는 시장을 조성하는 자로 본다면, 자신이 조성하는 온라인 플랫폼이라는 시장을 보다 건전하고 적법하게 유지할 의무가 있다고 볼 여지는 있다. 그러나 이러한 내용이 법에 규정되어 있지는 않으므로, 이용자들의 분쟁 조정에 나서지 않는다고 하여 온라인 플랫폼 사업자를 직접 규제할 근거가 있다고 보기는 어렵다.

따라서 현재까지의 법제 하에서 온라인 플랫폼 사업자가 이러한 분쟁 조정 기능을 수행하지 않는다고 하여 이를 위법하다고 하기는 어렵고, 건전하고 원활한 거래를 위해 분쟁을 조정하기 위해 노력하는 것은 온라인 플랫폼 사업자의 시장 조성자로서의 일종의 책무라고 보는 것이 타당할 것이다. 보다 실질적으로는 이용자들 간의 분쟁이 증가하고 있는 상황에서 온라인 플랫폼 사업자가 이를 조정하기 위한 절차를 마련하여 운영하는 것은 당해 온라인 플랫폼을 이용하는 이용자들의 신뢰를 제고하고, 이를 통해 업계에서의 경쟁력을 가질 수 있는 방안이 될 수 있다.

Ⅱ. 중고거래의 성격과 매도인의 하자담보책임

1. 중고거래 시 물건의 하자에 대한 분쟁의 성격

중고거래 앱을 통한 거래에서 물건의 하자에 대해 분쟁이 발생하는 경우, 그 법적 성질을 어떻게 보아야 할까? 상인 간의 매매라면 상법 제69조에 따라 매수인이 목적물을 수령한 때 지체없이 이를 검사하고 하자 또는 수량 부족을 발견하면 즉시 통지하여야 하는 등의 의무가 있다고 할 것이지만, 중고거래 앱에서는 상인의 판매를 금지하고 있는 것이 일반적이므로, 이러한 규정이 적용되지 않는다. 통신판매에 관해 규정하는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서는 온라인 플랫폼을 통하여 거래를 한 경우, 청약철회권을 포함한 소비자들의 보호 수단을 규정하고 있으나, 중고거래 앱을 통한 거래는 소비자 보호의 대상이라고 하기 어렵다. 애초에 사업자인 판매자와 소비자 간의 거래가 아니기 때문에 전자‘상거래’라고 할 수도 없을 것이다.

따라서 중고거래 앱을 통한 거래는 일반 민법이 적용되고, 그 가운데 물건의 하자 여부에 대한 분쟁은 매매에 관한 하자담보책임에 관한 규정에 가장 직접적인 관련이 있다. 다만, 하자담보책임은 거래 대상에 대한 피해에 대한 문제이고, 거래 목적물로부터 확대 손해가 발생한 경우에는 채무불이행 책임의 성립 여부에 대해 추가적인 검토가 필요하다.

2. 하자담보책임의 요건

민법 제580조에서는 물건에 하자가 있는 경우 매도인의 담보책임에 관해 규정하고 있다. 중고물품은 특정물에 해당하므로, 특정물의 하자담보책임이 적용된다. 이

규정의 해석에서 가장 중요한 것은 '하자'의 개념을 확정하는 것이다.

하자를 어떻게 이해할 것인지, 특히 그 개념을 주관적으로 파악할 것인지, 객관적으로 파악할 것인지에 대해서는 다소 논란이 있으나, 대체로 당사자들이 구체적으로 예정한 매매목적을 기준으로 이를 충족하기에 필요한 물질적 성상을 갖추지 못한 경우 하자가 있다고 한다. 구체적 매매목적의 예정이 없으면 통상의 용도를 기준으로 판단하여야 한다는 것이 판례의 태도이다. 나아가 매도인이 성능을 보장한 경우, 그 성능을 구비하지 않은 경우에도 하자가 있다고 보아야 한다.

하자가 있었는지 판단하는 기준 시점에 대해서는 계약 시점인지, 아니면 물건을 인도하기 이전에 존재하는 하자를 의미하는지에 대한 논란이 있다. 그런데 거래 실질을 생각한다면, 물건을 인도받은 이후에 생긴 하자가 아닌 이상 그 하자가 계약체결시에 이미 있었는지 그 이후 물건을 인도하기 전에 생긴 것인지 여부는 매수인이 매도인에게 하자를 이유로 담보책임을 묻는 데에 큰 차이가 없다고 보아야 할 것이다.

담보책임은 무과실책임이므로 매도인이 하자를 알았는지 또는 알 수 있었는지 여부는 큰 의미가 없다. 그런데 매수인이 거래 대상 목적물에 하자가 있는 것을 알았거나 과실로 인하여 이를 알지 못한 때에는 매도인은 담보책임을 부담하지 않는다. 일반적으로 판례는 매수인의 과실을 인정하는 데에 소극적인데, 매수인이 하자에 대해 알았거나 과실로 인해 이를 일자 못했다는 점은 매도인이 증명하여야 한다.

3. 하자담보책임의 효과

매매 목적물의 하자가 계약의 목적을 달성할 수 없는 정도이면, 매수인은 매매계약을 해제할 수 있다. 계약을 해제하면 계약이 소급적으로 무효가 되어, 이미 급부가 된 것들은 원상회복을 해야 한다. 하자에 의해 계약의 목적을 달성할 수 없는지 여부는 당사자들의 계약목적, 목적물의 종류나 성질, 거래관행 등을 고려하여 객관적으로 판단하여야 한다는 것이 판례의 태도이다.

계약의 목적을 달성할 수 없을 정도의 하자가 아니라면, 손해배상만을 구할 수 있다. 통상 하자 없는 물건에 대해 매매계약이 성립했다고 믿은 것으로 인한 손해에 대해 배상을 청구할 수 있다. 하자의 존재를 알았다면 거래하였을 적정한 대금

과 실제 거래 대금과의 차액은 이러한 손해에 해당할 것이다. 그런데 하자 있는 물건으로 인해 확대 손해가 발생하였다면 이는 하자담보책임의 직접적인 책임 범위라고 할 수 없다.

예를 들어 하자 있는 전기 제품을 구입하여 집에 화재가 발생한 경우, 하자로 인한 전기 제품 자체에 대한 매매 계약에 대해서는 매도인의 하자담보책임을 물을 수 있다. 그런데 화재로 인해 집이 소훼한 경우의 손해는 매매의 목적물인 전기 제품 자체에 대한 피해가 아니고, 그 제품으로 인해 확대손해가 발생한 것이므로, 이는 하자담보책임의 범위가 아니다. 이는 채무불이행 책임의 대상으로, 매도인의 주의의무 위반이 문제된다. 매도인의 담보책임과 채무불이행 책임은 경합적으로 인정된다는 것이 판례의 태도이다.

담보책임에 대해서는 민법 제582조에 의해 매수인이 그 사실을 안 때로부터 6월 이내에 청구해야 한다는 제척기간의 제한이 있다.

Ⅲ. 중고거래 시 목적물의 하자와 분쟁 해결 기준

1. 하자의 판단 기준

중고거래에 대한 분쟁에서 과연 목적물에 하자가 있는지 여부를 판단하는 것은 매우 중요한 일이다. 이는 일관된 기준이 마련되어 있다기보다 구체적인 사안마다 달리 판단되어야 하는바, 당사자들이 어떤 합의를 하였는지, 물품의 종류에 따라 통상 기대되는 형상은 무엇인지, 매도인이 어떤 보증을 하였는지 등을 따져 보아야 한다.

이에 대한 현실적인 문제는 참고할 만한 자료가 많지 않다는 것이다. 우선 중고제품의 하자에 관하여는 선행된 연구 자체가 거의 없는 실정이고, 판례나 비교법 자료 등도 제한적이다. 자동차관리법, 건설공사의 하자담보책임에 관한 운영 지침[1] 등 특정 물품에 대한 관련 법규가 일부 있기는 하지만, 제품의 특수성을 감안하여야 하며 일반적으로 확대 적용하기는 어려운 실정이다. 한국인터넷진흥원 등의 분쟁조정 사례가 있기는 할 것이나, 선례의 기능을 하기에는 불충분한 면이 있고, 주요 제품에 대하여 마련되어 있는 소비자분쟁해결기준[2]은 사업자와 소비자 간의 거

1) 국토교통부 예규 제325호 제정 2021. 8. 19.

래를 전제로 한 것이어서 개인들 간의 중고거래에 그대로 적용할 수는 없다.

하자와 관련된 판례를 소개하면 다음과 같다.

- “매매의 목적물이 거래통념상 기대되는 객관적 성질 성능을 결여하거나 당사자가 예정 또는 보증한 성질을 결여한 경우에 매도인은 매수인에 대하여 그 하자로 인한 담보책임을 부담한다 할 것이고 한편 건축을 목적으로 매수한 토지에 대하여 건축허가를 받을 수 없어 건축이 불가능한 경우 위와 같은 법률적 제한 내지 장애 역시 매매목적물의 하자에 해당한다”[3)]

- “민법 제109조 제1항에 의하면 법률행위 내용의 중요 부분에 착오가 있는 경우 착오에 중대한 과실이 없는 표의자는 법률행위를 취소할 수 있고, 민법 제580조 제1항, 제575조 제1항에 의하면 매매의 목적물에 하자가 있는 경우 하자가 있는 사실을 과실없이 알지 못한 매수인은 매도인에 대하여 하자담보책임을 물어 계약을 해제하거나 손해배상을 청구할 수 있다. 착오로 인한 취소 제도와 매도인의 하자담보책임 제도는취 지가 서로 다르고, 요건과 효과도 구별된다. 따라서 매매계약 내용의 중요 부분에 착오가 있는 경우 매수인은 매도인의 하자담보책임이 성립하는지와 상관없이 착오를 이유로 매매계약을 취소할 수 있다. ... 원고가 피고로부터 매수한 각 서화가 위작이라면 하자담보책임이 성립하는지와 상관없이 착오를 이유로 그 매매계약을 취소할 수 있다”[4)] (하자로도 판단할 수 있을 것)

- “신축건물이나 신축한지 얼마 되지 않아 그와 다름없는 건물을 매도하는 매도인이 매수인에 대하여 매도건물에 하자가 있을 때에는 책임지고 그에 대한 보수를 해 주기로 약정한 경우 특별한 사정이 없는 한 매도인은 하자없는 완전한 건물을 매매한 것을 보증하였다고 할 것이므로 매도인은 계약당시 또는 매수인이 인도받은 후에 용이하게 발견할 수 있는 하자뿐만 아니라 건물의 본체부분의 구조상의 하자 특히 품질이 떨어지는 재료를 사용하는 등 날림공사로 인한 하자 등 바로 발견할 수 없는 하자는 물론 당초의 하자로부터 확산된 하자에 대하여도 책임을 져야 한다고 보아야 할 것이다”[5)]

- “위 토지에서 굴착공사를 하다가 약 1~2m 깊이에서 폐합성수지와 폐콘크리트 등 약 331t의 폐기물이 매립되어 있는 것을 발견하였고, 이를 처리하기 위한 비

2) 공정거래위원회 고시 제2022-25호 일부개정 발령일 2022.12.28, 시행일 2022.12.28.
3) 대법원 2000. 1. 18 선고 98다18506 판결.
4) 대법원 2018. 9. 13 선고 2015다78703 판결.
5) 대법원 1993. 11. 23 선고 92다38980 판결.

용을 지출한 사안에서, 매립된 폐기물의 내용, 수량, 위치와 처리비용 등을 고려하면 토지에 위와 같은 폐기물이 매립되어 있는 것은 매매 목적물이 통상 갖출 것으로 기대되는 품질이나 상태를 갖추지 못한 하자에 해당하고.."[6]

- "매도인이 불법운행하여 150일간 운행정지처분된 차량을 매도한 경우, 매수인이 그 차량을 매수하여 즉시 운행하려 하였다면 매수인으로서는 다른 차량을 대체하지 않고는 그 목적을 달할 수 없는 경우도 예상되므로 매수인이 그런 하자 있음을 알지 못하고 또 이를 알지 못한데에 과실이 없는 때에는 민법 제580조의 매도인에게 하자담보책임이 있는 경우에 해당하여 매수인은 그 매매계약을 해제할 수 있다."[7]

- "중고 차량에 대하여 엔진오일 과다소모 현상이라는 하자가 존재하는 사실은 인정되나, 이와 같은 하자는 상당한 기간 안에 상당한 비용으로 수리가 가능한 것으로 보인다. 따라서 이 사건 차량의 엔진오일 과다소모 현상이라는 하자로 인하여 이 사건 매매계약의 목적을 달성할 수 없다고 단정하기는 어렵고… 민법상 하자담보책임은 자동차관리법령에 따른 보증책임과는 그 발생원인, 근거와 내용을 달리 하는 별개의 책임이라고 할 것이므로, 엔진오일 과다소모 여부가 자동차관리법상 정하고 있는 성능검사 대상에 포함되지 않는다는 사실만으로는 피고의 하자담보책임이 면제된다고 할 수 없다."[8]

2. 하자의 입증 책임

하자가 계약 당시(혹은 이전 당시) 존재하였다는 점에 대해서도 입증 책임은 매수인에게 있는 것이 원칙이다. 이와 관련하여 하자가 명백한 하자인지, 숨은 하자인지에 따라 입증 책임을 달리해야 한다는 견해도 있다.

참고로 외국의 법제 가운데 독일 민법 제476조은 소비재매매의 경우 인도 후 6개월 내에 하자를 증명하면 하자가 위험이전 이전에 있었던 것으로 추정하고 있다. 오스트리아 일반민법 제924조도 이와 동일한 내용으로 되어 있는데, 이들 법규는 이는 EU의 소비재매매지침에 따른 것이다. 다만, 이러한 규정이 개인 간의 거래에도 그대로 적용할 수 있을 것인지에 대해서는 의문이 있다.

한편, 중고자동차 매매계약서 표준 약관에는 거래일 이후 차량의 품질, 성능을 이

6) 대법원 2021. 4. 8 선고 2017다202050 판결 등.
7) 대법원 1985. 4. 9 선고 84다카2525 판결.
8) 대구지방법원 2022. 6. 10 선고 2021나313450 판결.

유로 이의를 제기하지 못하도록 되어 있으나, 차량의 하자가 단시일에 발생할 수 있는 성격이 아니어서 소비자가 차량을 구입한 이후의 과실로 하자가 발생됐다고 추정하기 어렵거나, 차량 매매 당시 사는 사람에게 차량의 성능, 기능에 대해 설명하지 않은 경우(중고차 판매시 설명의무 있음)에는 차량 수리비의 일부를 중고 자동차 매매업자가 부담하도록 하였다.

3. 매수인의 선의, 무과실

하자담보책임은 매수인이 하자에 대해 선의, 무과실인 경우 인정된다. 따라서 매도인이 이미 고지한 사실은 그것이 물건의 하자 사유라고 하더라도 조정의 대상이 아니다.

분쟁이 발생하였을 때 하자에 대한 예측가능성이 있는지 여부가 중요한 판단 요소가 된다. 제품의 연식, 가격(절대적인 가격, 가격 선반영) 등에 비추어 예측가능성이 충분한 하자라면, 조정 대상 자체가 아닐 수 있다는 점을 유의하여야 한다.

다만, 이러한 경우라도 매도인이 적극적으로 보증한 사정이 있다면 매수인에게 예측가능성이 있더라도 담보책임을 물을 수 있다. 제품의 연식을 보면 일정한 하자가 있을 수도 있겠다고 생각했을 수도 있으나, 매도인이 그런 점이 전혀 없는 제품이라는 점을 강조하였다면 담보책임이 인정된다는 것이다. 독일, 오스트리아, 스위스, 프랑스, 미국 등 외국의 경우에도 이 점은 유사하게 인정된다.

Ⅳ. 분쟁 방지를 위한 노력 방안

중고거래와 관련된 분쟁을 조정하고 이를 위한 적절한 기준을 마련하는 것은 매우 중요한 일이다. 이와 더불어 중고거래 앱을 사용하는 사람들에게 분쟁을 예방하기 위해 중고거래의 합리적인 기준을 제시하고 분쟁을 미연에 방지할 수 있는 방안들을 마련하려는 노력을 기울일 필요가 있다.

예를 들어 중고거래에 대한 일반적인 원칙으로서 매도인에게는 '나에게는 필요하지 않지만 남은 잘 쓸 수 있는 제품을 판매해야 한다'는 점을, 매수인에게는 '내가 사는 제품은 새 제품이 아니고 매도인이 전문적인 판매자가 아니라는' 점을 충분히 인식시키는 것은 가장 기본적인 출발점이 될 수 있다. 분쟁 조정 사례가 쌓이면, 중

요 모범사례를 소개하고, 데이터가 쌓이면 분쟁이 빈번하게 일어나는 물품에 대해서는 하자의 기준을 가이드라인 형태로 개발하는 것 방안도 고려해 볼 수 있다. 이러한 가이드라인은 판매 물품을 올릴 때나 물건을 살 때 참고할 수 있도록 체크박스 형태로 제공할 수도 있을 것이다.

캠페인이나 광고 등을 통해 이용자들에게 이러한 내용을 적절하게 알리고, 분쟁이 잦은 이용자나 주의가 필요한 품목을 거래하는 경우 등에는 보다 적극적으로 교육하려는 노력이 필요하다. 다만, 분쟁을 방지하기 위한 목적만을 강조한 나머지, 거래의 편의성을 저해할 정도로 절차를 복잡하게 하는 방식은 바람직하지 않을 것이다.

분쟁을 조정하기 위해 온라인 플랫폼 사업자가 이용자들 간의 대화창을 열람할 필요가 있는 경우에는 이러한 점을 사전에 공지하고 필요한 동의를 받아둘 필요가 있다. 분쟁의 적절한 해결은 거래를 둘러싼 당사자들의 의사를 확인하는 것에서 시작해야 하는 것인데, 당사자 간의 대화 역시 대면으로 이루어지는 것이 아니라 온라인 플랫폼을 통해 이루어지는 것이므로, 그 내용을 확인하는 것이 반드시 필요한 경우가 있을 것이다. 다만, 당사자들 간의 대화는 개인정보 등이 포함되어 있을 수 있고, 일방적인 공개나 열람은 분쟁 해결에 도움이 되지 못하고 오히려 갈등을 키울 수도 있으므로, 약관에서 또는 대화방을 생성할 때 등에 동의를 받는 것을 고려해 볼 수 있다.

다음은 분쟁 방지를 위한 노력으로 이용자에게 제시할 수 있는 문구의 예시이다.

- 물품에 대한 정보는 자세히 공개하는 것이 바람직합니다.
- 오랫동안 사용하지 않은 물품이라면, 거래 전에 다시 꺼내서 물건의 상태를 확인하여야 합니다.
- 거래에서 중요하게 생각하는 물건의 특징(색깔, 모양, 크기, 빛바램 여부, 사용감 등)이 있다면 사전에 확인하고 따로 그 특징에 대해서는 상호 합의하는 것이 바람직합니다.
- 가급적 직거래를 이용하시기를 권장합니다. 물건을 직접 주고 받으며, 물건의 상태 및 하자 여부를 서로 확인하십시오. 물건을 전달하며 사진을 찍어두는 것

도 분쟁을 막는 좋은 방안 중 하나입니다.

- 물건을 받으면 신속하게 물건의 상태나 작동 여부 등을 확인하십시오.

- 문제를 발견하면 즉시 이에 대한 대화를 시작하는 것이 좋습니다. 시간이 지나면, 언제 문제가 발생했는지를 알기 어렵게 됩니다.