


편리한 인터넷 쇼핑, 판매자와 소비자가 주의할 점

자료제공 : SK텔레콤(주) 11번가 

◎ 인터넷 쇼핑의 무서운 성장세

인터넷인구 4000만 시대. 인터넷쇼핑은 이메일 다음으로 이용률이 높은 인터넷의 킬러아이템으로 확고히 자리잡았다. 랭키닷컴의 사이트 순위에서도 포털사이트 4곳과 함께 오픈마켓 3곳이 당당히 10위권내에 포진돼 있을 정도다. 현재 인터넷쇼핑몰은 GS이숍, 롯데닷컴, CJ물, 디앤샵 같은 종합쇼핑몰이 한 축이고, 11번가, G마켓, 옥션 같은 오픈마켓이 또 다른 한 축이다. 규모나 성장세면에서 모두 오픈마켓이 압도적인 우위를 점하고 있다.



▲ 11번가 메인페이지

인터넷이 요즘처럼 보편화되기 전 오프라인에서 쇼핑하던 시대에는 좀 더 싸고, 좋은 물건을 사기 위해서는 발품을 팔아야 했다. 하지만 온라인 쇼핑에서는 어떤 사이트를 가서 사느냐, 그리고 얼마나 마우스로 클릭을 잘하느냐에 따라 이른바 손품을 파는 것에 따라 좀 더 좋은 상품을 좀 더 싼 가격에 구입이 가능하다.

할인마트 같은 오프라인 쇼핑처럼 구매업체가 알아서 해주는 방식에 익숙해진 소비자라면 오픈마켓 이용이 다소 불편할 수 있겠지만 몇가지 활용팁(tip)만 머릿속에 넣어둔다면 최소의 비용으로 최대의 만족을 얻을 수 있는 최고의 쇼핑을 할 수 있는 곳이 바로 인터넷쇼핑공간이다.

우리나라 인터넷 쇼핑몰의 시장규모는 2009년 20조6000원을 기록했다. 종합쇼핑몰 10조8000억원, 오픈마켓 9조8000억원이란 엄청난 규모다. 올 2010년에는 약 23~24조원을 전망하고 있다. 이중 절반이상인 13~14조원을 오픈마켓이 차지할 것으로 예상하고 있다. 2012년에는 35조원 규모로 성장할 것으로 예상되며, 2009년대비 약 1.5배이상의 시장규모를 형성할 것으로 전망하고 있다. 특히 오픈마켓은 21%의 연평균 성장률이 보여주듯 2011년 18조원, 2012년 20조원 규모로 성장해 전체 온라인 쇼핑몰 시장의 60%를 차지할 것으로 예상하고 있다. 오픈마켓이 전체 인터넷 쇼핑시장을 이끌고 있으며 이런 추세는 향후 지속될 것으로 보는 시각에는 이견이 없다.



작년까지만 해도 매출규모가 1위였던 대형마켓(30조9000억원), 백화점(21조3000억원)에 이어 인터넷쇼핑몰은 20조9000억원으로 3위를 기록했다. 하지만 올 상반기 인터넷쇼핑이 백화점 매출을 추월했다. 백화점은 올해 약 22조4,000억원으로 예상, 인터넷쇼핑 24조 2,000억원과 매출차이가 1조원 이상 벌어질 것으로 전망된다. 14년 역사의 인터넷쇼핑몰이 80년 역사의 백화점을 잡은 셈이다. 2011년이후에도 20%이상의 성장세를 이어갈 것이란 주장이 여전히 우세하며, 인터넷쇼핑몰의 성장은 여전히 진행형이다.

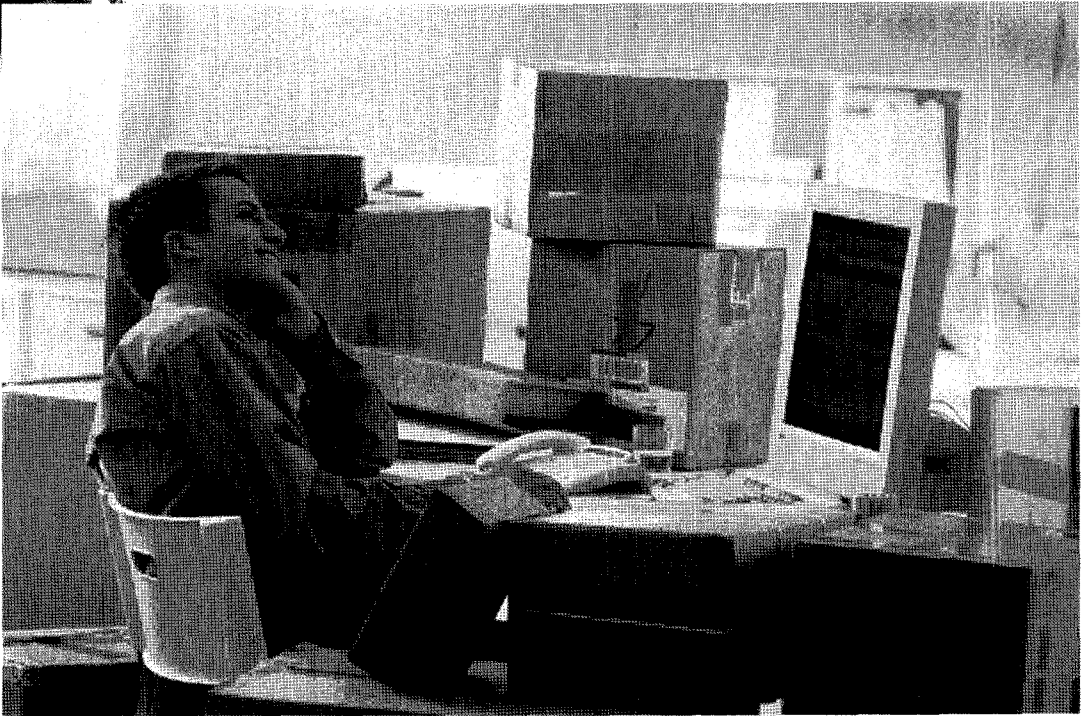
◎ 온라인 거래 시 주의사항에 대해 미리 알아야

그러면 이렇게 무서운 성장세 속에 인터넷 쇼핑은 이용하기 편리하다는 장점만 있을까? 자칫 판매자와 소비자가 인터넷 쇼핑 이용 시 중요한 점들을 간과하면 예상치 못한 피해를 입을 수 있으므로 몇 가지 주의사항들에 대해 숙지할 필요가 있다.

◎ 판매할 때 주의할 점

1. 사업자 등록 및 통신판매업신고

첫째, 일반적으로 인터넷 쇼핑몰 창업 초반에는 오픈마켓 등에서 개인판매로 시작을 하지만 판매를 하다 과세기간의 판매매출이 1,200만원을 초과한 경우 반드시 사업자 신청을 해야 하고 사업자 명의로 납세도 해야 하므로 사업자 등록을 해놓는 것이 좋다. 사업자 등록은 사업장 주소의 관할 세무서에서 하면 된다.



둘째, 통신판매업 신고를 하지 않으면 영업정지 15일 이상, 최고 1천만원 이하의 과태료 등 불이익이 발생될 수 있으므로 사업장 소재지 관할 시의 구(군)청 지역경제과에 신고해야 한다.

2. 판매상품 별 판매자격신고

판매상품별로 법에서 정하는 각종 판매 자격에 대해 확인하고 필요한 신고를 마친 후 판매하여야 한다.

※ 예) 건강기능식품: 건강기능식품 판매업 신고, 의료기기: 의료기기 판매업 신고

3. 판매금지 상품

국내법 상 온라인에서는 판매가 불가능한 상품은 판매하지 않아야 한다. 판매되는 사항이 관련기관에 확인이 되면 법적 처벌을 받을 수 있으므로 아이템 선정 시 주의 하도록 한다.

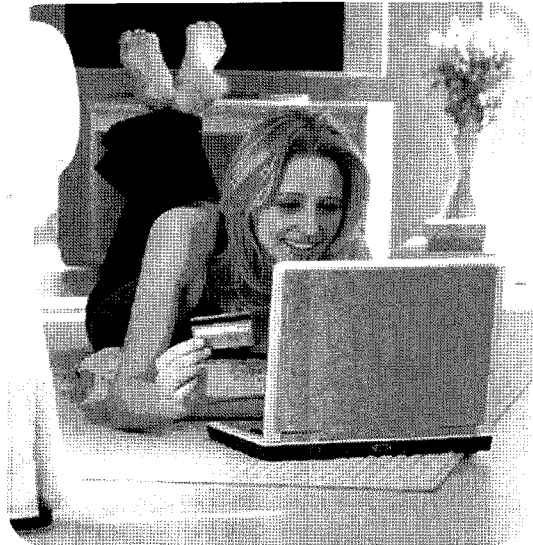
※ 예) 술, 담배, 군용품, 돛수 있는 안경, 콘택트렌즈, 의약품, 야생동물 등

특히 지적재산권이 침해되는 제품은 관계 기관의 단속도 철저하고 처벌도 무거우므로 취급 하지 않도록 한다.

※ 예) 짝퉁(이미테이션), 특허권/실용신안권 침해 제품, 디자인권 침해 제품, 불법복제 영상저작물 등

4. 판매상품의 각종 인증 취득여부 확인

법률에서 정하고 있는 각 상품별 필수 인증사항들을 확인하여 사전에 인증을 모두 받고, 불법 상품을 판매하지 않도록 주의한다. 또한 이를 상품상세 화면에 표시하여 상품을 직접 보지 않고도 소비자가 제품에 대해 신뢰하고 구매할 수 있도록 정확한 정보를 제공한다. 특히 해외로부터 안전인증을 받지 않은 전기용품은 일체 구매대행, 수입대행, 통신 판매중개가 허용되지 않으며 이를 위반할 경우 '전기용품 안전관리법'에 따라 형사처벌을 받을 수 있으므로 주의해야 한다. 또한 자율안전확인, 안전품질 표시대상 공산품인지 반드시 확인 후 판매하는 것이 안전하다.



※ 예) 전기용품, 공산품: 안전인증/자율안전확인/안전품질 표시, 방송통신기기: 형식검정/형식등록/형식승인, 전자파적합등록, 의료기기: 의료기기 품목허가

5. 제품 표시광고 주의

온라인 거래는 물품을 직접 보고 거래하는 것이 아니므로 소비자에게 허위, 과장의 내용을 전달해서는 안되며, 특히 건강기능식품, 의료기기의 경우 관련 법에 따라 사전광고심의를 받은 내용에 대해서만 광고가 가능하다. 정확하고 자세한 내용만을 기재하여 제품에 대한 충분한 정보가 소비자에게 전달되도록 하여 거래 후 상품정보 내용과 실제 제품의 내용이 다르다는 이유로 소비자와 반품/환불 분쟁이 일어나지 않도록 주의해야 한다.

도서, DVD, 게임 등을 판매할 때는 청소년 유해매체물일 경우 상품등록 시 미성년자 구매불가 설정을 하여 청소년에게 상품노출 및 판매가 되지 않도록 사전 조치해야 한다.

◎ 구매할 때 주의할 점

1. 거래 시에는 구매안전서비스를 이용

되도록 현금결제를 피하고 판매자가 직거래를 유도하여 거래대금을 판매자의 개인계좌로 송금을 했을 경우 제품을 받지 못할 수 있으니 반드시 오픈마켓의 결제시스템(에스크로)이나 소비자피해보상보험 서비스가 있는 사이트를 이용한다.



전기용품, 공산품의 안전인증, 자율안전확인 여부 확인

전기용품, 공산품, 특히 어린이제품(유모차, 완구, 카시트 등)을 구입할 때는 제품상세 페이지에 있는 KC인증 표시 또는 인증번호를 확인하여 안전한 제품을 구매한다.



안전인증번호

안전인증표시

제조업자 또는 외국제조업자(대리인 포함)가 안전인증(제품검사와 공장심사)을 하여 공산품에 대한 안전성을 증명하는 것을 받은 안전인증대상 공산품에 나타내는 표시



자율안전확인신고
필증번호

자율안전확인 표시

제조업자 또는 수입업자가 지정된 시험·검사기관으로 부터 안전성에 대한 시험·검사를 받아 공산품의 안전기준에 적합한 것임을 스스로 확인한 후 안전인증기관에 신고한 공산품에 나타내는 표시

〈안전인증 및 자율안전확인 표시〉

3. 판매자 정보 및 신용도/상품평 체크

사업자 정보가 정확하지 않은 사이트는 거래 시 주의가 필요하므로 통신판매업신고번호, 소재지 등을 확인하고 판매자의 신용도나 구매자 게시판을 통해 배송, 이용후기 등을 체크하여 신뢰 할 수 있는 판매자인지 확인한다. (배송지연이 많고 환불이 어려우면 이용하지 않는 것이 안전함) 또한 판매자가 거래와 상관없는 과도한 개인정보를 요구하는 경우 해당 사이트에서는 거래를 하지 않는 것이 좋다.



4. 거래조건 및 상품정보 확인

배송료, 반품, 환불, 교환조건 등 거래조건을 꼼꼼히 확인하고 상품상세정보에서 원산지, 성능, 사양, 사이즈 등의 표시사항을 확인한다.

5. 배송된 제품은 즉시 확인

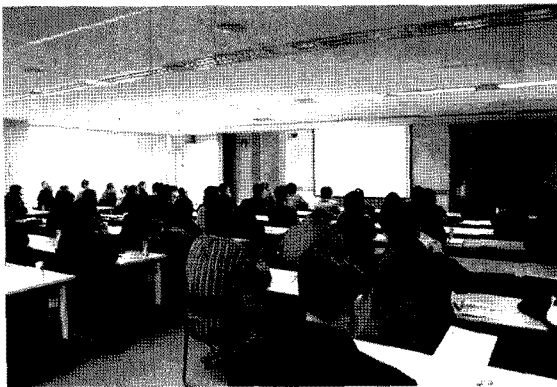
배송된 즉시 제품을 확인하여 주문한 제품이 맞는지, 파손되지는 않았는지, 제품에 이상은 없는지 등을 확인하여 제품에 문제가 있을 경우 판매자에게 신속히 교환 및 반품을 요청한다.

◎ 초보 인터넷 쇼핑몰 창업자는 오픈마켓의 판매자 지원 프로그램 활용부터

대부분의 인터넷 쇼핑몰 창업자들은 다양한 지원을 받을 수 있는 오픈마켓 판매부터 시작한다. 초기 창업 시 준비가 어려운 부분이 있다거나 판매 시 반드시 알아야 할 중요한 내용들에 대해 교육받기 어려울 경우 오픈마켓에서 지원하는 다양한 프로그램들을 활용하는 것도 방법이다.

'11번가'의 경우 판매자들이 보다 편리하고, 즐겁게 비즈니스를 할 수 있는 다양한 판매자 케어 프로그램을 운영중이다. '판매자 교육+상품정보+포토스튜디오 대여+비즈니스 회의장소+휴식공간' 개념의 복합 지원 시설을 11번가 본사에 마련했다. 주요 서비스로는 단계별 판매자 교육, 1대1 판매 카운슬링, 포토스튜디오 대여, 세미나룸 대여, 부대시설 무료 서비스가 있다. 이외에 11번가 로고가 박혀있는 포장용품을 저렴한 가격으로 구입할 수 있도록 지원하고 있다. 교육지원 부분은 마케팅, 사진촬영 강좌 등 판매 시 필요한 다양한 교육을 무료로 수강할 수 있으며 특히 판매자가 반드시 지켜야 하는 각종 규제 법률, 지침 등에 대해 관계기관 담당자들로부터 직접 교육을 들을 수 있도록 특별강좌도 수시로 마련하고 있다.

편리한 인터넷 쇼핑, 판매자와 소비자가 함께 그 속에 숨어 있는 어두운 면에 대해 미리 알고 조금 더 주의한다면, 한층 성숙하고 안전한 전자상거래 문화가 정착될 것이다.



〈다양한 '11번가' 의 지원 프로그램〉