

## 플랫폼 지침 토론안

### 제1장 적용범위와 개념정의

#### 제1조 적용범위

1. 이 지침은 온라인 중개 플랫폼(online intermediary platform)을 통하여 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠의 제공을 목적으로 공급자와 고객 사이에 계약이 체결되는 경우에 적용된다.
2. 이 지침은 다음 각 호의 경우에는 적용되지 않는다.
  - (a) 공공기관에 의하여 운용되는 플랫폼
  - (b) 공급자와 고객 사이 금융서비스 제공계약이 체결되는 플랫폼
  - (c) [다른 예외]
3. 이 지침에서 일반적인 계약법 측면을 별도로 규정하지 않는 한, 이 지침은 각 회원국의 일반계약법, 예컨대 계약의 형식, 유효성, 위법성 또는 효력에 영향을 미치지 않는다.

#### 제2조 개념정의

##### 본 지침에서

- (a) '온라인 중개 플랫폼'이라고 함은 인터넷 또는 유사한 디지털 수단을 통해 접속하여 고객이 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠를 제공하는 공급자와 계약을 체결할 수 있도록 하는 정보사회서비스를 말한다. 그러나 관련 공급자를 검색하고 고객에게 그 공급자의 웹사이트나 상세한 연락처를 알려주는 서비스는 포함되지 않는다.
- (b) '플랫폼 운영자(platform operator)'라 함은 온라인 중개 플랫폼을 운영하는 사업자를 말한다.
- (c) '고객(customer)'이라 함은 자연인 또는 법인으로서 온라인 중개 플랫폼을 이용하여 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠를 제공받는 자를 말한다.
- (d) '공급자(supplier)'라 함은 자연인 또는 법인으로서 온라인 중개 플랫폼을 이용하여 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠를 고객에게 판매하는 자를 말한다.
- (e) '공급자와 고객 사이의 계약'이라고 함은 금전을 [선택: 또는 개인정보 등 그 밖의 반대급부를] 대가로 상품을 배송하거나 서비스 혹은 디지털 콘텐츠를 고객에게 제공하는 계약을 말한다.
- (f) '플랫폼과 고객 사이의 계약'이라고 함은 온라인 중개 플랫폼을 이용하는 것을 목적으로 플랫폼 운영자와 고객 사이에 체결되는 계약을 말한다.
- (g) '플랫폼과 공급자 사이의 계약'이라고 함은 온라인 중개 플랫폼을 이용하는 것을 목적으로 플랫폼 운영자와 공급자 사이에 체결되는 계약을 말한다.
- (h) '소비자'라고 함은 이 지침이 적용되는 계약중, 자신의 거래, 사업, 수공업 또는 직업 외의 목

적으로 행위하는 모든 자연인을 말한다.

(i) '사업자'라고 함은 사적 소유 내지 공적 소유의 여부와 상관없이, 본 지침이 적용되는 계약중 자신의 거래, 사업, 수공업 또는 직업과 관련된 목적으로 행위하는 모든 자연인 혹은 법인을 말한다.

(j) '플랫폼 이용자'는 온라인 중개 플랫폼을 이용하는 공급자 또는 고객을 말한다.

(k) '사용후기 작성시스템(reputational feedback system)'이라고 함은 공급자, 고객, 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠의 등급을 매기거나 사용후기를 작성하는 모든 수단을 말한다.

### 제3조 조화의 수준

회원국은 자국의 법령에 이 지침의 규정과 다른 규정을 유지하거나 도입하지 못하며, 엄격하거나 엄격하지 않은 규정으로 인하여 공급자와 고객에게 다른 보호수준을 제공하는 경우 역시 [선택: 이 지침에서 달리 정하지 않는 한] 동일하다.

### 제4조 다른 유럽연합 규범과의 관계

1. 이 지침에 규정된 요건들은 특히 2005/29/EC 지침, 2016/679 규칙, 그리고 2011/83/EU 지침, 2006/123/EC 지침, 2015/2366/EU 지침 및 2000/31/EC 지침에서 정한 요건에 추가된다.
2. 이 지침의 어떤 규정이 특별한 분야를 규율하는 다른 유럽연합의 규정과 충돌하는 경우, 유럽연합의 해당 규정이 우선하며 그 특별 분야에는 유럽연합의 해당 규정이 적용된다.

## 제2장 일반조항

### 제5조 정보

이 지침에 의하여 제공되는 정보는 명백하고 투명해야 한다.

### 제6조 목록(순위, listing)의 투명성

온라인 중개 플랫폼에서 제공하는 목록에서 위치가 다음 각 호에 의하여 결정되는 경우에는 이 사실이 고객에게 명시되어야 한다.

- (a) 공급자가 더 좋은 위치를 위하여 금전을 지급하는 경우 또는
- (b) 그 밖에 공급자와 플랫폼 운영자 사이의 협력관계가 존재하는 경우.

### 제7조 플랫폼을 통한 통신

1. 온라인 중개 플랫폼이 고객과 공급자 사이의 계약을 체결하거나 이행하는 것과 관련한 고객과

공급자 사이의 통신을 중개하는 경우 플랫폼 중개자는 모든 통신을 지체 없이 전달해야 한다.

2. 공급자와 고객 사이의 통신에서 통신을 소비자가 하거나 또는 사업자와의 계약관계에서 고객이 한 경우 플랫폼 운영자의 통신시스템에 의한 통신의 수신은 지정된 수신자에 의한 수신으로 간주한다.

#### 제8조 사용후기 작성시스템

1. 온라인 중개 플랫폼에서 사용후기 작성시스템을 운영하는 플랫폼 운영자는 등급 및 사용후기의 수집, 처리 및 공개방법에 관한 정보를 제공해야 한다.

2. 사용후기 작성시스템은 전문적 주의의무의 기준(standards of professional diligence)에 적합해야 한다.

3. 사용후기 작성시스템은 다음 각 호중 하나의 조건을 충족하는 경우 전문적 주의의무의 기준을 충족하는 것으로 추정된다.

(a) 유럽연합의 기준을 임의적으로 수용한 회원국 기준, 유럽연합 공식저널에 게재된 위원회의 판단기준;

(b) 제4항에서 정하는 기준.

4. 제3항에서 말하는 기준은 다음과 같다:

(a) 플랫폼 운영자가 해당 사용후기가 실제 고객에 의하여 작성되었다고 주장하는 경우, 플랫폼 운영자는 해당 사용후기가 실제 거래에 기초하여 행해졌음을 증명하기 위하여 합리적이고 상당한 조치를 취해야 한다.

(b) 만약 사용후기가 어떠한 이익의 대가로 작성되었다면, 이러한 사정이 표시되어야 한다.

(c) 만약 사용후기의 게시가 거절되는 경우, 사용후기를 작성한 자에게 지체 없이 그 사용후기 게시의 거절과 그 거절의 이유가 통지되어야 한다.

(d) 사용후기는 지체 없이 게시되어야 한다.

(e) 사용후기가 기본적으로 게시되는 순서는 오해의 소지가 없어야 한다. 플랫폼 이용자는 사용후기를 시간순으로 볼 수 있어야 한다.

(f) 만약 사용후기 작성시스템이 오래된 사용후기를 게시하지 않는다면 이러한 사정이 플랫폼 이용자에게 통지되어야 한다. 사용후기가 삭제되는 기간은 합리적이어야 하며 12개월보다 짧아서는 안 된다.

(g) 만약 사용후기가 전체 평점으로 합산되는 경우, 그 전체 평점의 기초가 되는 전체 사용후기의 개수가 표시되어야 한다.

(h) 플랫폼 운영자는 플랫폼 이용자가 사용후기의 진정성에 의문을 갖는 경우 합리적인 신고를 제출할 수 있도록 하는 무료 항의체계를 제공해야 한다.

5. 플랫폼과 공급자 사이의 계약 혹은 플랫폼과 고객 사이의 계약을 해지할 때, 플랫폼 운영자는 현재 작성된 사용후기를 다른 평판도 평가시스템으로 이전할 수 있도록 구조화되고, 통용되는 그리고 기계적 장치로 읽을 수 있는 형식으로 전환할 수 있는 기능을 제공해야 한다.

#### 제9조 이용자를 보호할 의무

플랫폼 운영자가 다음 각 호에 관한 신뢰할 수 있는 증거를 취득하였음에도 플랫폼 이용자를 보호하기 위한 적절한 조치를 취하지 않았다면, 플랫폼 운영자는 이로 인하여 발생한 플랫폼 이용자의 손해에 대하여 책임을 진다.

(a) 다른 플랫폼 이용자를 해하는 공급자 혹은 고객의 범죄행위

(b) 계약 상대방의 신체훼손, 개인정보침해, [선택: 물적] 재산권침해, 자유의 박탈 혹은 그 밖의 유사한 권리의 침해를 야기할 수 있는 공급자 혹은 고객의 행위

#### 제10조 강행규정

플랫폼과 고객 사이의 계약 또는 플랫폼과 공급자 사이의 계약이 이 장의 규정을 수용한 개별 회원국의 조치를 적용 배제하여 또는 그 규정을 무시하여 또는 그 규정의 효과를 변경시켜 고객 혹은 공급자에 불리하면 이 계약문언은 구속력이 없다.

### 제3장 플랫폼 운영자의 고객에 대한 의무

#### 제11조 플랫폼 운영자 및 공급자에 대한 정보제공의무

1. 플랫폼 운영자는 고객에게 플랫폼과 고객 사이의 계약이 체결되기 전 [선택: 적시에], 고객이 공급자와 계약을 체결하며 플랫폼 운영자와 계약을 체결하지 않는다는 점을 통지하여야 한다.

2. 플랫폼 운영자는 공급자가 거래의 상대방으로 자신의 상품, 서비스 혹은 디지털 콘텐츠를 제공하는지에 대하여 고객에게 통지하도록 해야 한다.

#### 제12조 소비자를 위한 강행규정

플랫폼 운영자와 소비자의 관계로 인하여 계약의 당사자는 이 장의 규정을 수용한 회원국 조치를 적용 배제하거나, 변경하거나, 그 효력을 바꾸어 소비자를 불리하게 하지 못한다.

### 제4장 플랫폼 운영자의 공급자에 대한 의무

#### 제13조 온라인 중계 플랫폼에 관한 정보제공의무

플랫폼과 공급자 사이의 계약이 체결되기 전 플랫폼 운영자는 다음 각 호의 정보를 공급자에게 제공할 의무가 있다.

- (a) 공급자는 플랫폼 운영자와의 계약이 아닌, 고객과의 계약에 따라 상품, 서비스 혹은 디지털 콘텐츠를 제공한다는 점
- (b) 플랫폼 운영자에게 지불할 중계료와 중계료 산정방식
- (c) 공급자와 고객 사이의 계약에 제공되는 플랫폼 운영자의 지불방식
- (d) 공급자와 그 고객 사이에 통신을 중계하는 방식
- (e) 플랫폼 운영자가 공급자를 위하여 고객을 선별하는지, 공급자가 계약을 원하는 고객을 거절할 권리가 있는지 [선택: 제안된 공급자와 고객 사이의 계약을 거절할 권리가 있는지]

#### 제14조 고객에게 정보를 알릴 수 있는 기능을 제공할 의무

플랫폼 운영자는 공급자의 고객에 대한 정보제공의무를 이행할 수 있는 방안을 공급자에게 제공해야 한다.

#### 제15조 규정의 강행성

계약의 당사자는 제4장의 규정을 공급자에게 불리하게 배제하거나 변경하지 못한다. [선택: 이 규정은 전적으로 사업자만을 플랫폼 이용자로 보는 플랫폼 운영자에게는 적용되지 않는다.]

#### 제5장 플랫폼 운영자의 책임

##### 제16조 개관

1. 플랫폼 운영자가 자신을 고객과 공급자에게 분명하게 중개인으로 명시한 경우, 플랫폼 운영자는 공급자와 고객 사이 계약의 불이행을 책임지지 않는다.
2. 플랫폼과 공급자 사이의 계약 또는 플랫폼과 고객 사이의 계약에 따른 플랫폼 운영자의 책임 외에도 플랫폼 운영자는 다음 각 호의 책임을 진다.
  - (a) 공급자가 제공하는 오해의 소지가 있는 정보를 제거하지 못한 경우, 제17조에 따른 책임
  - (b) 플랫폼 운영자가 공급자에게 제18조에 따라 지배적인 영향력을 행사하고 있다고 합리적으로 신뢰할 수 있는 고객에 대한 책임
  - (c) 플랫폼 운영자가 제공한 오해의 소지가 있는 진술로 인한 고객 혹은 공급자에 대한 제19조에 따른 책임
  - (d) 제20조에서 규정하고 있는 고객 혹은 공급자에 대한 보증책임

### 제17조 공급자에 의한 오해의 소지가 있는 정보를 제거할 의무

1. 공급자가 플랫폼에 오해의 소지가 있는 정보를 게시하고 이러한 사실이 플랫폼 운영자에게 신고 되었다면, 플랫폼 운영자가 오해의 소지가 있는 정보를 제거하거나 수정하는 적당한 조치를 취하지 않는 한 플랫폼 운영자는 이 정보로 인하여 야기된 손해에 책임이 있다.
2. 플랫폼 운영자가 공급자에 의한 오해의 소지가 있는 정보를 수정하기 위한 목적으로 사용후기 작성시스템을 운영하고 있다면 플랫폼 운영자는 공급자에 의한 오해의 소지가 있는 정보가 사용후기 작성시스템을 통해 효과적으로 수정되고 있음을 증명할 책임을 진다.
3. 제18조가 적용되는 경우 플랫폼 운영자는 제1항의 의무를 면제하기 위한 목적으로 사용후기 작성시스템을 사용할 수 없다.

### 제18조 공급자의 불이행에 대한 플랫폼 운영자의 책임

1. 플랫폼 운영자가 공급자에게 지배적 영향력을 행사하고 있다고 고객이 합리적으로 신뢰할 수 있다면 플랫폼 운영자는 공급자와 고객 사이 계약의 불이행시 공급자와 연대하여 책임을 진다.
2. 플랫폼 운영자가 공급자에게 지배적 영향력을 행사하고 있다고 고객이 합리적으로 신뢰할 수 있는지를 판단함에 있어서 다음 각 호의 평가기준이 특히 고려된다.
  - (a) 공급자와 고객 사이의 계약이 독점적으로 플랫폼에 의하여 제공되는 기능을 통해서만 체결되는 경우
  - (b) 플랫폼 운영자가 공급자와 고객 사이 계약에 따라 지불된 대금을 지불유보할 수 있는 경우
  - (c) 공급자와 고객 사이의 계약조건이 근본적으로 플랫폼 운영자에 의하여 결정된 경우
  - (d) 고객이 지불할 대금액이 플랫폼 운영자에 의하여 결정되는 경우
  - (e) 플랫폼 운영자가 공급자들의 단일한 인상을 만들거나 상표를 제공하는 경우
  - (f) 판매정책이 공급자가 아닌 플랫폼에 초점을 맞추고 있는 경우
  - (g) [선택] 플랫폼 운영자가 공급자의 계약이행을 감시하기로 약정한 경우

### 제19조 플랫폼 운영자에 의한 오해의 소지가 있는 진술

1. 플랫폼 운영자가 공급자에 관한 혹은 공급자가 제공하는 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠에 관한 오해의 소지가 있는 진술을 하였다면 플랫폼 운영자는 이 오해의 소지가 있는 정보가 고객에게 야기한 손해에 책임이 있다.
2. 플랫폼 운영자가 고객에 관한 오해의 소지가 있는 진술을 하였다면 플랫폼 운영자는 이 오해의 소지가 있는 정보가 공급자에게 야기한 손해에 책임이 있다.

### 제20조 보증

플랫폼 운영자는 공급자에 대하여 또는 공급자가 제공하는 상품, 서비스 혹은 디지털 콘텐츠에 대하여 한 보증에 대하여 그에 따른 책임을 진다.

#### 제21조 강행규정성

계약의 당사자는 플랫폼 이용자에게 불리하게 이 장의 규정을 수용한 회원국의 개별 조치에 따라 인정되는 플랫폼 이용자의 권리를 변경하거나 그 권리의 효력을 변경하지 못한다. [선택: 이 규정은 전적으로 사업자만을 플랫폼 이용자로 보는 플랫폼 운영자에게는 적용되지 않는다.]

### 제6장 구상

#### 제22조 구상에 관한 권리

1. 제17조 또는 제18조에 따라 다음 각 호의 사유로 고객에게 책임을 지는 플랫폼 운영자는 공급자로부터 구상을 받을 권리가 있다.

(a) 공급자의 오해의 소지가 있는 진술이 있는 경우

(b) 공급자가 공급자와 고객 사이의 계약을 이행하지 못한 경우

2. 플랫폼 운영자의 오해의 소지가 있는 진술로 고객에게 책임을 지게 된 공급자는 플랫폼 운영자로부터 구상을 받을 권리가 있다.

#### 제23조 강행규정성

계약의 당사자는 공급자에게 불리하게 이 장의 규정을 수용한 회원국 조치에 따라 인정되는 공급자의 권리를 변경하거나 그 권리의 효력을 변경하지 못한다.

### 제7장 보칙

#### 제24조 적용법률

1. 제2장의 규정을 수용한 회원국의 조치는 회원국의 자국 시장에서 활동하고 그 회원국에 상거소를 두고 있는 플랫폼 운영자에 의하여 운영되는 온라인 중개 플랫폼에 적용된다. 유럽연합 회원국 외의 국가에 그 상거소를 두고 있는 플랫폼 운영자에 의하여 운영되는 온라인 중개 플랫폼은 공급자 혹은 고객의 이익이 영향을 받는, 혹은 영향을 받는 것으로 보이는, 회원국의 제2장 규정을 수용한 회원국 조치에 따라서 규제된다.

2. 제3장부터 제5장까지의 규정을 수용한 회원국의 조치는 그 회원국의 법률에 따라 규제되는 플랫폼과 고객 사이의 계약과 플랫폼과 공급자 사이의 계약에 적용된다. 이 경우 유럽연합규칙 (EC)

864/2007 제12조가 준용된다.

3. 유럽연합규칙 EC 593/2008 제15조에 따라 회원국의 입법이 촉구된 경우 제6장의 규정을 수용한 회원국의 조치는 플랫폼과 고객 사이의 계약과 플랫폼과 공급자 사이의 계약에 적용된다.

4. 고객은 소비자인지의 여부를 묻지 않고 유럽연합 비회원국의 법률을 선택함으로써 인하여 이 지침이 제공하는 보호를 박탈당하지 않는다. 이 규정은 전적으로 사업자만을 고객으로 보는 플랫폼 운영자에게는 적용되지 않는다.

#### 제25조 법률시행

1. 각 회원국은 이 지침의 규정을 충족시킬 수 있는 적절하고 효율적인 수단이 갖추어 지도록 해야 한다.

2. 제1항에서 언급된 수단에는 하나 혹은 그 이상의 회원국 법률에 의하여 정해지는 이하 각 호에 언급된 기관이 회원국 법률에 쫓아 이 지침을 수용한 회원국법령이 적용되도록 보장하기 위하여 법원 혹은 주무 행정청에 앞서 조치를 취할 수 있도록 하는 규정이 포함되어야 한다.

(a) 공공단체 혹은 그 대표

(b) 소비자보호활동을 할 수 있도록 법적으로 지정된 소비자단체

(c) 그 활동이 법적으로 보호되는 전문단체

#### 제26조 벌칙

1. 회원국은 이 지침에 따라 마련된 회원국 규정의 위반에 적용할 수 있는 벌칙규정을 제정해야 하며 이 규정이 시행되도록 필요한 모든 조치를 해야 한다. 이렇게 마련된 벌칙규정은 효율적이고, 상당해야 하며, 예방적이어야 한다.

2. 회원국은 이 규정을 위원회에 ...일까지 통지하여야 하며 규정을 추후 변경하는 경우 즉시 통지하여야 한다.

#### 제27조 수용

1. 회원국은 ...일까지 이 지침에 부합하는 법률, 규칙 및 행정규정을 입법하고 공포해야 한다. 회원국은 즉시 위원회에 이러한 조치의 내용을 서면의 형식으로 통지하여야 하며 위원회에 추후 변경사항을 즉시 알려야 한다. 회원국은 이러한 조치들을 ...일부터[제1문의 기간으로부터 6개월이 지난 시점] 적용해야 한다. 회원국이 이러한 조치들을 취하는 경우 이 지침의 내용을 언급하거나 공식적으로 조치가 취해지는 경우 이러한 지침의 내용이 동반되어야 한다. 회원국은 어떻게 이러한 언급이 행해질 지에 대하여 결정할 수 있다.

2. 이 지침의 규정은 계약이 그 날(제1항 제1문의 날) 전에 체결되었는지 아니면 그 뒤에 체결되



있는지를 묻지 않고 ...일까지[제1항 제1문의 기간으로부터 6개월이 지난 시점] 그 계약에 적용된다.

#### 제28조 효력발생일

이 지침은 유럽연합의 공식저널에 공포된 후 20일이 경과한 날부터 효력을 갖는다.

#### 제29조 수신인

이 지침은 각 회원국을 그 수신인으로 한다.