

계정 정지에 반품 분쟁까지…오픈마켓 ‘빨간불’

상반기 온라인 플랫폼 분쟁 442건…전년비 121% 증가

가품 의심·반품·광고비 분쟁 잇따라…증빙자료 관리 중요

피부관리 제품을 판매하는 A씨는 최근 오픈마켓을 통해 B사 제품을 판매해 왔다. 하지만 갑자기 A씨의 계정에 대한 영구 정지조치가 내려졌다. A씨가 운영하는 것으로 추정되는 연관계정에서 가품을 판매한 것으로 의심된다는 이유에서였다. 역을 한 A씨는 업체에 연관계정을 운영한 적이 없고, 자신의 신분증, 사업자등록증, 통장 사본 등 여러 자료를 제출했으나 계정 정지를 해제하지 않고 있다고 주장했다. B사는 이메일 주소, 전화번호 등 정보가 일치하기 때문에 A씨의 연관계정으로 판단한 것이고, 그가 제출한 자료만으로는 소명이 불충분해 계정 정지를 해제할 수 없다고 주장하고 있다.

온라인 쇼핑 시장이 빠르게 성장하면서 오픈마켓을 둘러싼 사업자와 입점업체 간 분쟁도 급증하고 있는 것으로 나타났다.

특히 판매자 계정 정지와 소비자 반품 처리, 광고비 청구 등을 둘러싼 갈등이 늘어나면서 온라인 판매에 나선 중소기업자들의 각별한 주의가 요구된다.

4일 한국공정거래조정원에 따르면 최근 오픈마켓 거래에서 발생하는 분쟁 사례를 분석한 결과, 온라인 플랫폼 관련 분쟁이 가파르게 증가하고 있는 것으로 확인됐다.

올해 상반기 공정거래분쟁조정협의회에 접수된 온라인 플랫폼 관련 분쟁은 442건으로 지난해 같은 기

간 200건보다 약 121% 증가했다. 전체 공정거래 분쟁에서 온라인 플랫폼 분쟁이 차지하는 비중도 지난해 18.4%에서 올해 상반기 28.3%로 크게 늘었다.

업종별로는 온라인 쇼핑(오픈마켓) 관련 분쟁이 325건으로 전체의 73.5%를 차지해 가장 많았다.

이어 음식배달 57건, 중고거래 14건 순으로 집계됐다.

분쟁 유형도 다양하다. 가장 빈번한 사례는 지적 재산권이나 개인정보 침해가 의심된다는 이유로 판매자 계정이 정지되는 경우다.

플랫폼 사업자는 가품 판매나 저작권 침해 가능성, 개인정보 보호 문제 등이 제기되면 우선 판매를 중단하거나 계정을 정지한 뒤 판매자에게 소명을 요구하는 방식으로 운영하고 있다.

경우에 따라서는 연관 계정까지 함께 정지되는 사례도 발생하고 있다.

실제 사례에서는 해외 브랜드 영양제를 병행수입

하러던 판매자가 가품 의심 신고로 계정이 정지됐고, 제3자 배송 과정에서 개인정보 제공 문제가 제기돼 판매 계정이 중단된 사례도 있었다.

이메일 주소와 전화번호 등이 같다는 이유로 연관 계정으로 판단돼 영구 정지 조치를 받은 사례 역시 접수됐다.

소비자 반품을 둘러싼 분쟁도 적지 않다.

소비자가 반품한 상품이 판매자에게 돌아오지 않았는데도 플랫폼이 먼저 환불을 진행하거나, 상품에 문제가 없는데도 하자를 이유로 환불이 이뤄지는 사례가 대표적이다.

반편 플랫폼은 판매자가 반송 정보를 시스템에 제대로 기록하지 않았다는 이유로 책임을 인정하지 않는 경우가 많아 갈등으로 이어지고 있다.

광고비를 둘러싼 분쟁도 증가하고 있다.

광고 지원 프로모션을 받고 광고를 집행했지만 지원금을 받지 못하거나, 무료·할인 기간이 끝난

뒤 광고가 자동으로 계속 진행돼 예상보다 많은 광고비가 청구되는 사례도 빈번하게 발생하고 있는 것으로 나타났다.

조정원은 피해 예방을 위해 판매자들이 상품의 정상 유통 경로를 입증할 수 있는 매입 증빙과 수입 관련 자료를 상시 보관하고, 개인정보 처리 절차를 철저히 관리해야 한다고 당부했다.

또 소비자 반품 과정에서는 반송 정보를 시스템에 정확히 기록하고, 광고를 집행할 경우 계약 기간과 집행 현황을 수시로 확인해야 한다고 강조했다.

조정원 관계자는 “판매 중지나 계정 정지, 광고비 과다 청구 등으로 피해를 입은 입점업체는 온라인 분쟁조정시스템이나 분쟁조정 콜센터를 통해 구제를 신청할 수 있다”며 “전문성 강화와 찾아가는 분쟁조정 서비스 확대 등을 통해 온라인 플랫폼 분쟁에 대한 피해구제를 강화해 나갈 계획이다”고 밝혔다.

윤용성 기자 yo1404@gwangnam.co.kr

폭염 속 출근길 고민…광주신세계, ‘쿨비즈룩’ 선포

가벼운 소재 카디건·블라우스

활용도 높은 아이템 중심 구성

기록적인 무더위가 이어지면서 여름철 직장인들의 출근 복장 고민도 커지고 있다.

아외에서는 높은 기온과 습도를 견뎌야 하는 반면, 사무실에서는 냉방으로 인한 온도 차를 고려해야 하고, 지나치게 편한 차림은 업무 공간에서 부담으로 느껴질 수 있기 때문이다.

4일 ㈜광주신세계가 여름철 직장인을 겨냥해 통기성과 실용성을 갖춘 오피스룩 아이템을 선보이고 있다고 밝혔다. 가벼운 소재와 깔끔한 실루엣을 갖춘 카디건과 블라우스 등이 대표 상품으로 꼽힌다.

광주신세계 본관 4층 ‘빈폴 레이디스’에서는 실내 온도 차에 대응할 수 있는 카디건을 제안한다. 청량감 있는 니트 소재와 긴소매 디자인으로 냉방이 강한 실내에서도 활용하기 좋으며, 다양한 이너와 하의에 매치할 수 있는 실용성이 특징이다.

덴마크 컨템포러리 브랜드 ‘가니’에서는 코튼 소재 블라우스를 선보인다. 가벼운 착용감과 볼륨감 있는 디자인을 갖춰 여성스러운 분위기를 연출하면서도 활동성을 고려한 아이টে으로 젊은 직장인들에게 관심을 받고 있다.

컨템포러리 브랜드 ‘구호’는 리넨 소재 카디건을 통해 여름철 활용도를 높였다. 리넨 특유의 시원한



기록적인 무더위가 이어지면서 여름철 직장인들의 출근 복장 고민도 커지는 가운데 광주신세계가 통기성과 실용성을 갖춘 오피스룩 아이টে을 선보이고 있다.

촉감과 간결한 디자인으로 출근룩은 물론 일상복으로도 활용할 수 있다는 점이 특징이다.

프랑스 감성의 브랜드 ‘산드로’ 역시 통기성과 흡습성을 고려한 니트 카디건을 선보이며 여름철 오피스 스타일을 제안한다. 단정한 실루엣과 기본 디자인을 바탕으로 격식을 갖춘 출근 스타일을 연출할 수 있다.

패션업계에서는 최근 직장인들의 여름철 의류 선택 기준이 단순히 시원함을 넘어 실용성과 디자인, 상황에 맞는 활용성까지 확대되고 있다고 분석

한다.

특히 폭염이 장기화되면서 가볍고 기능적인 소재를 활용하면서도 업무 공간에 어울리는 스타일을 찾는 소비자가 늘고 있다는 설명이다.

김윤철 광주신세계 패션팀장은 “무더운 여름에도 통기성과 격식을 함께 고려하는 직장인 수요가 늘고 있다”며 “다양한 여름 오피스룩 상품을 통해 고객들이 쾌적하고 실용적인 스타일을 선택할 수 있도록 제안하겠다”고 말했다.

윤용성 기자 yo1404@gwangnam.co.kr

광주경총, 금요조찬포럼 ‘AI·창의성’ 집중

8월 소영민 전 특전사령관·나건 교수·김경찬 작가 강연

광주경영자총협회(회장 양진석)가 전남광주통합특별시의 인공지능·반도체 산업 육성에 발맞춰 AI와 창의성, 설득 전략 등을 주제로 8월 금요조찬포럼을 연다.

광주경총은 홀리데이인 광주호텔에서 각계 전문가를 초청해 8월 금요조찬포럼을 진행한다



소영민



나건



김경찬

오는 7일 열리는 제1729회 포럼에서는 소영민 전 육군특수전사령관이 ‘AI 자율시대, 전남광주 통합특별시 다음 30년’을 주제로 강연한다.

소 전 사령관은 육군 제31보병사단장과 육군본부 인력획득과장, 육군인사사령부 제대군인지원처장 등을 역임했다. 지난 2020년에는 전남도 명예도민으로 선정됐다.

14일 제1730회 포럼에서는 나건 홍익대학교 디자인경영학과 교수가 ‘AI 시대 창의성과 혁신 그리고 디자인’을 주제로 강단에 오른다.

나 교수는 2023 광주디자인비엔날레 총감독과 한국도자재단 비상임이사를 지냈으며, 현재 한국은행 화폐도안 자문위원과 한국토지주택공사(LH) 인간중심 공공주택 디자인 총괄 디자이너로 활동하고 있다.

21일 제1731회 포럼에는 김경찬 작가가 ‘스토리텔링 이론으로 배우는 설득의 기술’을 주제로 강연한다.

김 작가는 영화 ‘카트’와 ‘하이재킹’ 등 다수의 영화 시나리오를 집필했으며, 목표MBC 다큐멘터리 PD로도 활동했다. 제54회 백상예술대상 영화부문 시나리오상과 제18회 데이트스컷 어워즈 올해의 각본상을 수상했다.

광주경총은 현재 966개 회원사가 참여하고 있는 지역 민간 경제단체로, 국내 최장수 조찬포럼을 운영하고 있다. 매주 금요일 저명인사와 분야별 전문가를 초청해 지역 기업 최고경영자(CEO)와 노사민정 관계자, 오피니언 리더 등을 대상으로 강연을 진행하고 있다.

양진석 광주경총 회장은 “8월 포럼은 광주가 육성에 온 AI 산업 기반과 전남의 에너지 인프라를 결합해 AI·반도체 산업을 키워야 하는 중요한 시점이라는 점을 고려해 기획했다”며 “전남광주통합특별시 출범과 AI 데이터센터, 반도체 클러스터 조성에 맞춰 AI와 창의성에 중점을 둔 강연을 마련했다”고 말했다.

송대용 기자 sdw0918@gwangnam.co.kr



컨설팅 · 설치 · 인허가 · 리파워링 · 유지보수

빛이 수익이 되는 순간 !
태양광 에너지로 만드는 지속가능한 내일!

(주)TH홀딩스

☎ 대표번호 : 062-953-8311 / 010-4572-7164