

영국의 게임 정책과 법제 IX

- 청약철회 및 환불 등

목차

1. 청약철회 및 환불 등	2
1-1. 청약철회	2
1-2. 미성년자 청약철회.....	4
1-3. 캐시/(게임 내) 재화	4
1-4. 청약철회의 대상	5
1-5. 환불	6
1-6. 과오납금 환불	8
1-7. 소멸시효/사용기간	8
1-8. 휴업기간 업무처리.....	9
1-9. 거래기록 보존	9

요약문

본 보고서는 영국, 독일, 벨기에, 스페인, 네덜란드, 프랑스 총 6 개국의 게임 관련 정책과 법제를 다룬 연구 보고서인 <2023 글로벌 게임 정책·법제 연구>의 국가별 발췌 보고서로, 본 보고서(IX)에서는 영국의 게임 관련 정책·법제 중 청약철회 및 환불 등과 관련한 주제를 발췌·정리하였음

영국의 게임 관련 정책·법제의 발췌 보고서는 아래와 같이 총 10 개의 편제로 구성됨

- I. 법인 설립 관련
- II. 등급분류 관련
- III. 등급분류 사후관리 등
- IV. 게임서비스 관련 규제
- V. 게임서비스 이용 관련 규제
- VI. 개인정보의 수집과 동의
- VII. 개인정보의 처리와 보호
- VIII. 결제
- IX. 청약철회 및 환불 등
- X. 게임산업 진흥 등

1. 청약철회 및 환불 등

1-1. 청약철회

Q. 전자상거래에서 소비자가 계약 및 청약을 철회할 수 있는 조건, 기간, 환불 절차 등 관련 규정 또는 법률이 있는지?

A. 부연 설명 참고.

부연 설명

14일 취소권

B2C 원격 판매 계약(예: 온라인 계약)의 경우, 영국 소비자는 2013 소비자 계약(정보, 취소 및 추가 요금) 규정의 regulation 29에 따라 어떤 이유로든 최초 14일 이내에 계약을 취소하고 환불을 받을 권리가 있다는 것이 일반적인 원칙임. 소비자가 구매하기 전에 취소권에 대한 정확한 계약 전 정보를 제공받지 못한 경우, 이 14일의 기간은 추가로 12개월까지 연장될 수 있음(소비자 계약 regulation 31(2)).

계약 유형(즉, 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠에 대한 계약인지 여부)에 따라 소비자의 취소권 행사에 대한 내용에 차이가 있음. 영국에서 게임 및 게임 내 콘텐츠는 '디지털 콘텐츠'로 분류될 가능성이 높음(다만 가상 화폐에 대한 입장은 명확하지 않음).

소비자가 구매 후 즉시 콘텐츠에 접속할 수 있는 디지털 콘텐츠 구매의 경우 취소권(및 이와 관련된 환불권)이 완전히 배제될 수 있음. 이를 위해서는 다음과 같은 단계를 거쳐야 함.

- 소비자는 취소 기간 동안 디지털 콘텐츠 수신에 명시적으로 동의해야 한다.
- 소비자가 접속 시 취소권이 상실된다는 사실을 분명히 인지해야 한다.
- 발행자는 구매 확인 시 소비자에게 위의 제1항과 제2항을 확인해야 한다.

이러한 단계는 일반적으로 관련 약관을 수정하여 해결되며, 소비자가 구매 확인 이메일과 함께 위 사항들을 체크하도록 구성됨.

기타 환불 권리

소비자는 2015 소비자 권리법에 따라 설명에 부합하고 만족스러운 품질의 제품을 받을 수 있는 법적 권리가 있음(section 34~36). 그렇지 않은 경우, 해당 법은 소비자에게 교체, 감액, 환불, 부분 환불 등을 받을 수 있는 권리를 부여함(section 43~45).

판매자의 계약 위반으로 소비자가 환불할 권리를 갖게 될 경우, 그 계약 위반 사항이 계약에 따라 제공된 디지털콘텐츠의 일부에만 영향을 미친다면 영향을 받지 않은 디지털콘텐츠에 대하여는 환불권이 적용되지 않음(section 45(2)).

판매자는 소비자가 환불을 받을 자격이 있다는 것에 동의한 날로부터 14일 이내에 환불을 해주어야 함(section 45(3)).

환불은 소비자가 디지털 콘텐츠를 지불하는데 사용한 것과 동일한 결제 수단으로 이루어져야 함. 단 소비자가 명시적으로 다른 수단을 원하는 경우는 예외임(section 45(4)).

판매자는 환불과 관련하여 소비자에게 어떠한 수수료도 부과할 수 없음(section 45(5)).

이용 약관

판매자는 보통(항상 그런 것은 아니지만) 자체 환불 정책을 이용약관의 일부로 포함하는 경우가 많음. 자체 환불 정책이 소비자의 법적 권리보다 관대하지 않은 경우 판매자는

소비자의 법적 권리가 판매자의 자체 정책에 영향을 받지 않는다는 점을 명확히 하고 해당 권리가 어떻게 적용되는지 명확하게 설명해야 함.

1-2. 미성년자 청약철회

Q. 미성년자가 계약 또는 결제 등의 행위를 진행할 때 법정 대리인의 동의가 없는 경우 계약이 무효임을 안내해야 하는지? 관련 규정이 있는지?

A. 미성년자가 계약을 체결하거나 결제를 시도하는 경우 통지 절차를 요구하는 법률이나 규정은 현재 없는 것으로 파악됨.

Q2. 미성년자를 대상으로 서비스를 제공하는 경우 사업자에게 미성년자 보호를 위한 별도의 보호정책 수립 및 고지를 요구하는 법령의 유무?

A. 사업자에게 미성년자 보호를 위한 별도의 보호정책 수립 및 고지를 요구하는 법률이나 규정은 현재 없는 것으로 파악됨. 개인정보 처리방침 관련하여는 해당 항목 참조.

1-3. 캐시/(게임 내) 재화

Q1. 캐시, 포인트 등의 법적 지위가 어떻게 되는지, 현금과 동일한 가치로 인정되는지?

A. 영국 법률에서 게임 내 통화가 실제 돈과 동등한 것으로 간주되는지에 대한 공식적인 지침은 없음.

부연 설명

게임 내 통화는 여러 가지 요인에 따라 "전자 화폐"로 인정될 수 있음. 영국 전자 화폐 규정 2011에 따르면 전자 화폐는 다음 조건을 모두 충족하는 전자적으로 저장된 금전적 가치가 있는 것을 의미함.

- (a) 전자적으로 저장된 금전적 가치는 전자 화폐 발행자에 대한 청구권을 의미(즉, 저장된 가치의 보유자는 실제 돈을 위해 저장된 가치를 상환할 권리가 있음)
- (b) 저장된 가치는 지불 거래를 하기 위한 목적으로 자금(현금)을 입금받을 때 발행됨.

- (c) 전자적으로 저장된 가치는 전자 화폐 발행자 이외의 사람에 의해 허용됨(예를 들어, 보유자가 제품이나 서비스에 대한 대금을 지불하기 위해 제3자에게 지출할 수 있음).
- (d) 제외 사항이 적용되지 않음(저장된 가치가 매우 제한된 범위의 상품이나 서비스만 구매하는 데 사용될 수 있거나 발행자와 직접적인 상업적 계약을 맺은 제한된 서비스 제공자 네트워크 내에서만 사용될 수 있는 경우 적용되는 제외 사항이 있음).

특정 게임 내 통화가 전자 화폐를 구성하는지 여부는 특정 상황에 따라 다름. 특히 (i) 개발자가 사용자가 실제 돈을 이체함으로써 게임 내 통화를 발행하는지, (ii) 사용자가 게임 내 통화를 상환할 권리가 있는지(즉, 이체한 실제 돈의 반환을 요청할 권리가 있는지), (iii) 게임 내 통화는 게임 개발자로부터 상품이나 서비스를 구매하는 데만 사용될 수 있는지 또는 제3자에게 지불하는 데 사용될 수 있는지(예: 다른 사용자에게 지불하여 게임 내 디지털 자산을 취득하는 경우)를 파악할 필요가 있음.

게임 개발자가 전자 화폐를 발행하는 것으로 간주되면 규제 승인이 필요함. 게임 내 통화가 전자 화폐가 아니라고 가정하면, 게임 내 통화가 실제 돈과 동등한 것으로 간주되는지는 질문이 제기되는 맥락에 따라 달라짐(예: 소비자법 관점, 파산법 관점, 세금 관점 등에서 "동등성"이 있는지 여부). 이 경우 질문은 소비자법, 특히 게임 내 통화 및 기타 디지털 자산 구매에 대해 환불 권리가 적용되는지 여부와 관련이 있음. 구체적인 상황에 따라 크게 달라지지만 일반적으로 게임 내 통화 및 기타 디지털 자산 구매에는 소비자법 권리(예: 환불 권리)가 적용됨.

Q2. 게임 내 사용 가능한 재화의 이용, 양도, 사용기간, 환불(보상) 관련한 규정 또는 법률이 있는지?

- A. 게임에서 사용할 수 있는 재화의 사용, 양도, 사용 기간, 환불(보상)에 대한 금융 서비스 관점 또는 일반 상업적 관점에서의 특정 규정이나 법률은 없는 것으로 파악됨.

1-4. 청약철회의 대상

Q1. 현금으로 구매한 캐시가 청약철회 대상인지?

- A. 현금으로 구매한 캐시도 청약철회 대상임.

Q2. 현금으로 구매한 유료재화가 청약철회 대상인지?

A. 현금으로 구매한 유료재화도 청약철회 대상임.

Q3. 캐시로 구매한 유료재화가 청약철회 대상인지?

A. 2013년 소비자 계약(정보, 취소 및 추가 요금) 규정에 따르면 불명확함. 취소권은 소비자가 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠에 대한 '대금'을 지불할 때 발생하지만, 여기에 가상/게임 내 재화가 포함되는지 여부에 대해서는 명시적인 규정이 없음. 현지 로펌은 청약철회 대상으로 신중하게 접근하는 것이 타당하다는 의견임.

Q4. 현금으로 구매한 디지털 상품(인 게임 아이템)이 청약철회 대상인지?

A. 현금으로 구매한 디지털 상품(인 게임 아이템)도 청약철회 대상임.

Q5. 캐시로 구매한 디지털 상품(인 게임 아이템)이 청약철회 대상인지?

A. 2013년 소비자 계약(정보, 취소 및 추가 요금) 규정에 따르면 불명확함. 취소권은 소비자가 상품, 서비스 또는 디지털 콘텐츠에 대한 '대금'을 지불할 때 발생하지만, 여기에 가상/게임 내 재화가 포함되는지 여부에 대해서는 명시적인 규정이 없음. 현지 로펌은 청약철회 대상으로 신중하게 접근하는 것이 타당하다는 의견임.

Q6. 유료재화로 구매한 디지털 상품(인 게임 아이템)이 청약철회 대상인지?

A. 해당 사항 없음.

1-5. 환불

Q1. 청약철회의 보장기간이 경과한 '캐시' 또는 디지털 상품(인 게임 아이템)에 대하여 이용자가 환불요청 시 이를 처리해 주어야 할 의무가 있는지?

A. 이용자의 취소권이 상실되었거나 이용자가 취소 기간 동안 취소 의사를 서비스 제공자에 적절히 알리지 않은 경우 서비스 제공자가 이용자에게 '캐시' 또는 게임 내 아이템을 환불할 의무가 없음. 하지만 그 외 다른 경우(예: 콘텐츠 결함 또는 관련 이용약관에 따른

권리) 소비자는 여전히 환불을 받을 수 있음. 이 경우에는 소멸시효(6년)가 적용됨. 다만 환불이 자동으로 처리되지 않을 경우(예: 소비자의 은행정보가 변경된 경우) 거래자가 소비자에게 환불하기 위해 모든 합리적인 노력을 기울였지만 연락이 불가능한 경우(연락이 필요한 경우), 충분한 사전 통지가 제공되는 경우에는 법정 6년 소멸기간이 만료된 후에도 현금을 환불할 필요가 없을 것으로 예상됨.

Q2. 관련 법령 또는 정책상 게임이 서비스를 종료할 시의 환불(환불 대상이 되는 잔여재화 및 상품의 범위와 환불 기간 등)에 대한 규정이 있는지?

A. 게임 서비스 종료 시 환불해 관련 구체적인 규정이 있지는 않음. 그러나 2015년 소비자 권리법에 따라 특정 상황에서 소비자에게 환불해야 하는 일반적인 요건이 있음.

부연 설명

다음과 같은 유형의 사업자-소비자 간 약관은 불공정하고 강제력이 있을 위험이 있음(제2조 제7항 및 제8항):

- 중대한 사유가 있는 경우를 제외하고 사업자가 합리적인 통지 없이 기간을 정하지 않은 계약을 해지할 수 있도록 하는 목적 또는 효과가 있는 조건.
- 소비자에게 동일한 시설이 부여되지 않은 경우 거래자에게 재량에 따라 계약을 해지할 수 있는 권한을 부여하거나, 계약을 해지하는 당사자가 거래자인 경우 거래자가 아직 공급하지 않은 서비스에 대해 지불한 금액을 보유할 수 있도록 허용하는 목적 또는 효과를 갖는 조건.

따라서 일반적으로 사업자는 적절한 사유로 계약이 조기에 종료되거나 종료되지 않은 경우 게임 내 재화, 아이템에 대하여 환불해야 함. 그러나 이 규정은 명확하지 않고 원칙에 기반한 접근 방식을 따르기 때문에 사례별로 평가해야 함.

Q3. 이용자가 회원탈퇴 시, 관련 법령 또는 정책상 캐시 또는 게임 속 재화가 환불 대상에 포함되는지?

A. 포함됨. 이용자가 14일 청약 철회 기간 내에 멤버십/계정을 취소하는 경우, 그들은 보유한 실제 현금에 대한 환불 자격이 있을 것으로 예상됨. 그러나 청약 철회 권리가 적절하게 포기된 경우, 게임 내 통화에 대한 환불 권리가 없을 것으로 생각됨. 소비자가 사용하지 않은 가상 지갑에 현금이 있고, 14일 청약 철회 기간 이후에 멤버십을 종료할 때 이를 회수할 권리가 있을 것으로 예상됨. 이용자가 계정을 해지하고 청약 철회 권리를 행사하지

않거나 (14일 청약 철회 기간 내인 경우), 청약 철회 기간이 만료되었거나 청약 철회 권리가 적절하게 포기된 경우, 지급에 보유한 게임 내 통화에 대한 환불 권리가 없을 것으로 예상됨.

1-6. 과오납금 환불

Q. 소비자가 실수로 결제한 경우 이를 환급하는 것에 관한 규정 또는 법률이 있는지?

A. 현재 금융 서비스 관점에서 소비자의 착오 결제 처리에 관한 구체적인 규정이나 법률은 없음. 소비자는 법정 14일 취소권을 사용하여 취소하고 환불받을 수 있음(디지털 콘텐츠 취소권 면제가 적용되고 관련 요건을 준수한 경우 제외).

1-7. 소멸시효/사용기간

Q1. 상행위로 인해 발생하는 채권의 소멸시효가 어떻게 되는지?

A. 부연 설명 참고.

부연 설명

영국의 법정 소멸시효 기간은 다음과 같음(1980년 소멸시효법 참조):

- 단순 계약 및 각종 불법행위 소송의 경우: 6년(계약의 경우 계약 위반일로부터, 불법행위의 경우 소송 사유가 발생한 날로부터);
- 증서에 포함된 의무 위반과 같은 기타 행위의 경우 12년.

특정 상황에서는 상기 규정 외에 다른 특별 규정이 추가로 적용될 수 있음.

Q2. 게임을 위해 현금으로 구매한 캐시/유료재화의 사용기간에 대한 규정 또는 법률이 있는지?

A. 게임 내 통화가 "전자 화폐"(영국의 승인이 필요한)에 해당하지 않는 한, 게임 내 통화의 유효 기간에 대한 최소 또는 최대 기간은 없음.

1-8. 휴업기간 업무처리

Q. 사업자가 휴업을 하거나 영업정지를 하고 있는 경우에 소비자의 요청(청약철회 등)을 어떻게 처리하는지, 그에 대한 규정 또는 법률이 있는지?

A. 사업자가 주말/휴일 동안 소비자의 요청을 어떻게 처리해야 하는지에 대한 구체적인 규정이나 법률은 알지 못함. 2013년 소비자 계약(정보, 취소 및 추가 요금) 규정은 이에 대해 언급하지 않고 있음. 따라서 공휴일, 토요일, 일요일은 14일의 취소 기간을 계산할 때 포함해야 함. 다만, EU 집행위원회 지침에 따르면 취소 기간이 이 중 하루로 끝나는 경우 취소 기간을 다음 영업일 말일까지로 연장할 것을 권장하고 있음.

1-9. 거래기록 보존

Q. 전자상거래의 거래기록을 보존해야 하는지, 보존해야 한다면 어느 내용을 언제까지 보관해야 하는지 등에 대한 규정 또는 법률이 있는지?

A. 부연 설명 참고.

부연 설명

금융 서비스 및 상업용

전자상거래 거래 기록을 저장하도록 요구하는 금융 서비스 관점 또는 일반 상업적 관점에서의 특정 규정 및 법률은 없음.

세금

일반적으로 사업체는 세금 신고에 대한 증빙 자료를 세금 신고가 필요한 기간 종료일로부터 6년 동안, 또는 세금 신고에 대한 조사가 개시된 경우 조사가 종료될 때까지 보관해야 함. 이러한 기록에는 계정, 장부, 계약서, 바우처 및 영수증 등이 포함됨. 사업이 속하는 특정 영국 세금 규정에 따라 추가 요건이 적용될 수 있다.

GDPR

GDPR은 전자상거래 활동 중에 생성된 거래 기록을 포함한 개인 정보 처리에 대한 규칙을

규정하고 있음. 개인 정보는 수집 목적 또는 법적 의무 준수를 위해 필요한 기간보다 더 오래 보관해서는 안 되며 개인 정보 처리 및 보유에 대한 합법적인 근거가 필요함.

※참고: 이는 복잡한 법적 분야에 대한 개괄적인 답변임. 의무 보존 기간은 보존 대상 문서와 보존 목적에 따라 다르므로 철저한 보존 정책과 관련 법률 준수가 필요함.