

소비자 피해 보상법

유재오
한국소비자보호원
분쟁조정부

생산활동을 하는 중에 알면서도 확실히 나서서
진의를 파악하기가 두렵거나 잘모르겠다는 무지
에서 발생하는 일들이 있다. 그래서 억울하게 피
해를 받는 일들에 대한 사례와 함께 정당하게 보
상 받을 수 있는 방법등에 대해 알아보고자 한다.
(편집자 주)

I. 서론

우리나라 경제는 지난 25년간, 경제개발 계획에 의
하여 경제의 규모가 크게 확대되고 산업구조도 복
잡·고도화 되었으며 소비생활의 질과 폭 또한 크게
변모해 왔다.

그러나 정부의 경제정책이 공급자 중심의 성장정
책이 위주로 되어 있었기 때문에 사업자에 비하여
소비자의 위치를 상대적으로 저하시켰던 것이 사실
이며 산업구조가 대량생산, 대량판매, 대량소비로
고도화하는 과정에서 부정·불량상품이 출현하게 되
고 과당경쟁으로 인한 불공정 거래행위 등으로 인하
여 소비자의 피해가 급증하는 실정이다.

이에 대응하기 위하여 70년대 중반이후 민간여성
단체를 중심으로 하여 불량상품 추방운동등의 소비
자 운동이 일어나 점차 활성화 되었으며 '80년대 이
후에는 정부 역시 소비자 문제를 주요정책으로 인식
하고 소비자보호법을 제정하고 각종 정책을 시행하
는 등 적극적인 관여를 해오고 있으나 소액, 다발성
을 특징으로 하고 날로 복잡해지는 소비자 문제에
지금까지의 소규모적, 산발적, 비전문적인 대응방식
으로는 다양한 소비자의 욕구를 충족시킬 수가 없게
되었다.

따라서 정부는 소비자 피해를 신속하고 공정하게
구제하고 소비자교육 및 정보제공, 다양한 소비자의
욕구를 종합적으로 충족시킬 수 있는 전문기관으로
정부출연에 의하여 '87.7.1. 특수공익법인 형태의
한국소비자보호원을 설립하게 되었다.

1. 소비자 보호원의 기능

1) 소비자의 불만해소 및 피해구제

소비자가 물품이나 용역의 사용이나 이용과정에서
발생하는 소비자의 불만을 해소하고 소비자와 사업

자간에 발생하는 각종 분쟁에 대하여 합리적으로 합의권고를 하며 이러한 합의가 성립되지 않을 때는 전문가로 구성된 소비자분쟁조정위원회에서 조정결정을 하는데 이러한 조정결정을 양당사자가 수락하는 경우에는 재판상 화해와 동일한 법률적인 효력을 발생한다.

2) 소비자 문제와 관련한 시책의 연구·건의

정부의 소비자보호관련 시책과 각종 거래유형별 문제점을 연구하여 정부에 그 개선방안을 건의한다.

II. 소비자 피해구제

1. 소비자 불만

소비자 불만이란 물품이나 용역의 가격, 품질, 성능, 안전성, 표시, 중량, 거래조건 및 거래방법등에 관하여 정당한 사유로 인하여 소비자가 불만족을 표시하거나 시정을 요구하는 내용의 의사표시를 말한다.

2. 소비자 피해

소비자 피해란 소비자가 물품이나 용역을 사용하거나 이용하는 과정에서 잘못된 가격, 좋지않은 품질, 안전성, 사실과 다른표시, 중량, 거래방법이나 거래조건등으로 인하여 재산상의 손해를 당하거나 신체적으로 위해를 입은 경우를 말한다.

3. 피해구제

피해구제란 소비자 불만 및 소비자 피해에 대해 한국소비자보호원이 그 배상책임자를 규명하여 현금 또는 현물배상 하도록 합의권고하거나 소비자분쟁조정위원회에서 조정결정하는 행위를 말한다.

4. 피해구제의 청구대상

한국소비자보호원에 피해구제를 청구할 수 있는 대상은 사업자가 제공하는 물품이나 용역을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 소비자이면 누구나 피해구제의 청구가 가능하도록 되어있다. 이러한 소비자보호법의 규정에 의하면 농업(축산업포함)이나 수산업 등에서사용하거나 이용하는 경우에는 피해구제 청구가 불가능하게 되어있다.

그러나 이러한 농업이나 수산업에 종사하는 농·어민을 보호하기 위하여 대통령령으로 다음과 같은 경우는 소비자로 간주하며 피해구제의 청구가 가능하도록 하고 있다.

* 청구대상

- 1) 사업자가 제공하는 물품이나 용역을 생산활동을 위하여 사용 또는 이용하더라도 그 물품이나 용역을 최종적으로 사용하거나 이용하는 경우에는 소비자의 범위에 포함하고 있으며



2) 또한 제공된 물품을 농업(축산업을 포함한다) 및 어업활동을 위하여 사용하는 자 역시 소비자의 범위에 포함하고 있으며, 이 경우 축산법 제13조의 2 제1항의 단서의 규정에 의거 농림수산부 장관의 허가를 받아야 하는 모든 500두 이상을 사육하는 축산업자와 수산장장의 허가를 받는 원양어업자는 제외하고 있다.

따라서 젓소나 한우를 사육하는 축산업자는 규모에 관계없이 피해구제 청구를 할 수 있으며 그 대상 품목은 사료, 농약, 각종 농기계 및 젓소를 사육 관리 하는데 필요한 모든 물품으로 인한 피해발생시 피해구제 청구가 가능하다.

Ⅲ. 피해보상규정

1. 보상규정 제정의 목적

소비자보호법 제12조 제2항의 규정에 의거하여 소비자와 사업자 사이에서 발생한 분쟁의 원활한 해결을 위하여 품목별로 소비자 피해를 보상할 수 있는 규정을 정하여 정부에서 고시한 것이며, 이러한 보상규정에 의거하여 한국소비자보호원에서는 소비자 피해에 대한 보상을 사업자에게 권고하거나 조정결정을 하고 있다.

2. 보상의 의미

본 규정에서 보상이라함은 사업자가 제공한 물품이나 용역을 사용하거나 이용하는 과정에서 품질보증기간 또는 유효기간이내에 제조상, 유통과정상의 하자로 인하여 발생한 소비자 피해에 대한 구제를 의미한다.

3. 품질보증서의 교부

사업자가 물품을 제조하여 판매하는 경우에는 소

비자보호법의 규정에 따라 품질보증에 관한 증서를 교부해야 한다. 이러한 품질보증서에는 소비자 피해 보상 내용을 표시하며 보증기간은 사업자가 자율적으로 정할 수 있으나 보증기간을 표시하지 않은 경우에는 제조가공일로 부터 1년을 품질보증기간으로 하고 있다.

또한 제품의 판매시에는 사용설명서를 교부하여야 하는데 이러한 사용설명서나 주의사항은 한글로 가급적 큰 활자체를 사용하여 쉽고 간결하게 작성하여야 하며 시각효과를 고려하여 만화 또는 그림으로 표현해도 무방하고 전문용어나 외래어의 사용은 부득이한 경우에만 제한적으로 사용하도록 하였다.

=품질보증서의 기재사항=

- 제품명, 모델명, 규격
- 판매일자, 보증기간, 보증내용
- 제조가공자(판매자)명과 주소, 전화번호
- 물품의 용도 및 사용설명서
- 사후봉사망 안내 및 수리용부품 보유기간

따라서 품질보증기간내에 자연발생한 고장등에 대하여는 무상수리 및 제품교환등의 보상을 받을 수 있으며 이러한 품질보증기간의 계산일은 구입일로부터 이므로 물품을 구입하는 경우에는 반드시 판매일자가 기재된 품질보증서를 교부받아 보관하여야 보상을 제대로 받을 수 있음을 명심하여야 한다.

그러나 품질보증서 또는 이와 유사한 증서가 발급되지 않은 경우에는 영수증등도 중요한 증빙자료가 되므로 이러한 증서 및 영수증등의 보관에 유의하여야 할것이다.

4. 보상책임자

보상은 1차적으로 물품을 판매하거나 용역을 제공한 자가 보상책임을 지도록 되어 있으나 판매업자가 도산한 경우에는 당해제품의 제조업체가 보상책임을 지도록 되어있다.

그러나 대체적으로 공산품의 경우에는 제조업체에서 소비자에게 사후봉사를 위하여 품질보증서상에 별도의 보상책임을 명시하여 제조업자가 소비자 피해에 대하여 보상책임을 지는 경우가 대부분이다.

따라서 제품을 구입하기 전에 피해에 대한 보상책임자 등에 대하여 미리 점검을 해두는 것이 필요하다.

5. 보상기한

사업자는 피해보상요구를 받은 날로부터 7일이내에 보상여부 및 보상내용 등에 관한 내용을 소비자에게 통보하여야 하며 보상기한은 통보일로부터 14일을 초과 할 수 없도록 되어있다.

6. 가격환불

소비자가 표시된 가격을 초과하여 물품을 구입하였을 경우에는 사업자는 그 초과금액을 환불하여야 한다. 대부분의 공산품은 권장소비자가격이 표시되어 있으므로 구입가격을 결정할시는 이러한 표시내용을 세심히 살펴 보는 것도 피해예방을 위한 한 방법이다.

악덕사업자들은 중고제품을 신제품으로 속여 판매하는 경우가 종종 있으며 이 경우에 사업자는 그 차액을 환불하거나 당해 신제품으로 교환해 주도록 규정되어 있고 또한 광고 또는 표시와 제품의 내용이 일치하지 않는 경우 제품의 사용설명서 내용이 미흡하여 소비자가 피해를 입게 된 경우에도 사업자는 제품의 구입가격을 환불하여야 하도록 되어있다.

7. 농업용기계에 대한 보상기준

1) 관련품목

- 동력경운기 및 그 부속작업기
- 농업용 트랙터 및 부속작업기

- 이앙기 및 육묘 파종기
- 동력분무기 및 인력분무기
- 스피드 스프레이어
- 동력살분무기
- 바인더
- 휴대용 동력예취기
- 콤바인
- 곡물건조기
- 자동탈곡기
- 농용양수기
- 농용엔진
- 벧짚절단기

2) 보상기준

피해유형	보상기준				
	수리	교환	환불	배상	
① 설계의 잘못으로 인하여 발생한 고장		제품			-다음의 경우에 사업자는 현장 출장 ○소비자의현품 운송거부 ○현품수송관련 혹은운송비과다 ○사고나발특정지역
② 재질 및 소재불량으로 발생한 고장	무	부			
③ 가공치수의 불량으로 인한 고장	상	품			
④ 조립불량으로 발생한 고장	수	교			
⑤ 포장 및 운송불량으로 발생한 고장	리	환			
⑥ 사용자의 취급부주의로 발생한 고장 및 손상			유	부	
⑦ 천재지변과 재해에 의한 고장 및 손상	상	품			
⑧ 임의로 개조 또는 변조하였을 경우	수	교			
⑨ 제작회사의 대리점 및 지정수리점에서 수리하지 않았을 경우	리	환			
⑩ 사용자의 과실로 인하여 고장이 났거나 손상된 경우	실	유			
⑪ 사용자의 점검불량으로 발생한 고장					
⑫ 제작회사에서 공급한 부품을 사용하지 아니하였을 경우	비	상			
⑬ 하자발생부품 미제시로 하자판정 곤란시					

8. 기 타

본 피해보상규칙은 '86.2월에 고시된 사항으로서 축산업자등에 대한 자세한 보상기준이 누락되어 있으며, 보상기준도 불합리한점이 발견되었다. 따라서 정부에서도 이러한점을 인정하고 품목별소비자피해 보상규정에 대하여 개정작업을 진행중에 있다. 이에 따라 본원에서도 개정의견을 정부에 건의하고 있으며 개정(안)이 확정되는 대로 한국낙농육우협회에도 통보하여 선의의 피해를 방지 하는데 노력할 것을 약속한다.

IV. 피해구제사례

한국소비자보호원은 설립후부터 소비자의 피해구제업무를 담당하고 있으며 월평균 600-700건의 소비자피해에 대하여 처리를 하였다. 그러나 지역적으로 본원과 원거리에 산재해있는 낙농육우업을 영위하는 분들에게는 홍보부족 등으로 인하여 많은 건수가 접수되지는 않고 있다.

그러나 한소비자보호원이 처리한 낙농육우와 관련한 대표적인 사례를 몇가지 소개하니 참고하여 주시기 바란다.

1. 우유냉각기의 고장으로 인한 우유값 변상건

- 1) 청구인 : 김재준(서울시 강동구 하일동)
- 2) 피청구인 : S사
- 3) 사건의 개요

'87.8. S사에서 제조, 판매한 우유냉각기를 구입하여 사용중 '88.6.25. 냉각기가 고장이 발생하여 S사의 대리점에 수리 의뢰를 하였으나 대리점 기사가 수리하지 못하고 '88.6.26. 18:30경 본사 서비스 기

사가 수리하지 못하고 '88.6.26. 18:30경 본사 서비스 기사가 출장나와 수리를 완료하였음.

그러나 6.27. 유업체측에서는 우유가 변질되었기 때문에 매입할 수 없다고 하여 우유를 폐기하였으므로 변질된 우유값 108,211원 (300kg×350.20원)을 배상요구.

4) S사의 의견

본 냉각기는 냉매 gas가 누출되어 일어난 고장으로 완전하게 수리가 되었으며, 품질보증기간내에 발생한 피해 이므로 제품의 수리는 가능하지만 우유대금의 변상은 곤란하며 대신 제품의 품질보증기간을 연장해줄 의사가 있다고 답변.

5) 한국소비자보호원의 처리

냉각기가 품질보증기간(1년)에 발생한 고장이며 이를 수리해 주었다고 하더라도 냉각기의 고장으로 인해 변질된 우유값을 배상히 줄 것을 권고 하였다.

그러나 S사에서는 아직 우리나라에는 제조물책임법이 제정되어 있지 않으므로 현금배상 대신에 소비자가 요구하는 목장용품(11만원상당)을 제공하고 냉각기를 2년간 무상수리하는 조건으로 청구인과 합의 하였다.

6) 문제점

본건과 같이 농목축 자재인 경우에 제조회사에서 고장부분에 대하여 무상수리는 가능하지만 이로 인해 발생한 피해에 대한 배상은 완강히 거부하고 있어 조속한 시일내에 제조물책임법의 제정 시행이 필요함.

2. 약품 부작용으로 인한 젖소 폐사건

- 1) 청구인 : 김 선 하(경기도 김포군 김포읍 감정

리)

2) 피청구인 : B사

3) 사건의 개요

'88.6.10. 김포에 소재한 가축약품상으로부터 B사에서 제조한 비타민 제제 2병을 구입하여 당일 오후 사육중인 젖소에 약 4cc가량을 주사 하였는데 주사 후 1분정도 경과하자 소가 괴성을 지르면서 쓰러져 폐사하였다.

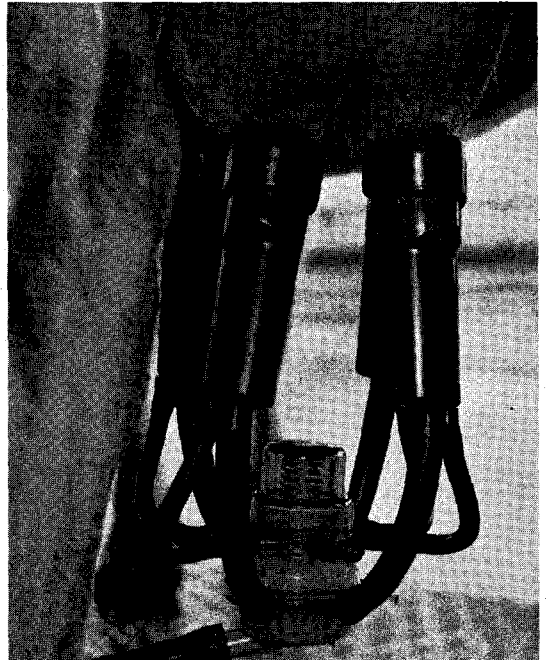
주사약에 의한 폐사이므로 소값 배상을 요구

4) B사의 의견

약제의 하자나 변질로 인하여 젖소가 폐사한 것이 아니기 때문에 엄밀한 의미에서 배상의 의무는 없으나 선의의 피해자인 농민을 보호한다는 측면에서 양측지원금으로 50만원 까지는 보상할 용의가 있음.

5) 한국소비자보호원의 처리

B사가 김선하에게 80만원을 배상하도록 조정결정을 하였으며 그 이유는 이건 젖소폐사에 관하여, B사에서는 비타민 제제를 생산·판매해오는 과정에서 지금까지 부작용을 일으킨 사례가 없었다고 주장하고 있고, 전문가 의견도 영양제인 비타민제제의 부작용으로 소가 폐사될 가능성은 없다는데 대체로 일치하고 있으며, 한편 청구인 김선하는 영양제의 주사는 근육주사이고 젖소에게 주사한 목부는 10여년 목축에 종사한 숙련전문가로서 그의 과실을 생각할 수 없다고 주장하고 있는 바, 폐사된 젖소가 이미 출하되어 그 폐사 원인을 규명할 수 없으므로 배상에 관한 합리적 판단을 내릴 명확한 근거는 없으나, 이 건 자사의 영양제를 처음 사용하여 이같은 큰 손실을 입은 청구인 김선하의 처지를 고려하여 B사가 고객관리 차원에서 손해액의 일부보상 의사를 표명한 바 있고, 또한 청구인 김선하와 피청구인 B사가 청구인 김선하가 이웃 목장에서 구입한 젖소(폐사젖소



와 유사)가격 금 230만원에서 계통출하시 받은 금70만원을 제외한 금 160만원의 반액을 그 보상액으로 받아들일 뜻을 양해 하였으므로 B사가 김선하에게 80만원을 지급하도록 결정하였다.

3. 사료로 인한 송아지 폐사건

1) 청구인 : 민 병 식(경기도 양평군 양동면 금왕리)

2) 피청구인 : J사

3) 사건의 개요

J사 양평대점에서 사료(착유3호) 60포를 구입하여 사육중인 젖소에게 복용시킨 결과 젖소 4마리가 급성 고창증 증세가 나타났음.

젖소를 치료하여 증세가 호전되었으나 그중 1마리가 송아지를 분만하였는데 기립불능으로 농협을 통

해 계통출하 시킴으로서 손해가 발생하여 이에 대한 배상을 요구함.

4) J사의 의견

청구인이 주장하는 고장증 및 유열은 사료가 원인이 아니고 젓소품종상, 조사료 급여 및 사양관리 차질에 기인된다고 사료되나 청구인이 영세사양가로 피해가 크므로 고객관리차원으로 보상해주도록 노력하겠다.

5) 한국소비자보호원의 처리

문제의 사료를 J사에서 확인하기 전에 폐기해 버린 것은 소비자의 잘못이나 J사에서 소비자의 연락에도 불구하고 확인을 지연시킨 과실이 있고, 또한 사실조사결과 소비자가 축산경력 및 지식이 풍부하여 사양관리 및 사고후 조치요령에 문제점이 없어 변질된 사료에 의한 사고의 개연성이 있으므로 J사에게 이 사실을 인지시키고 당초 제시한 배상수준(50만원)에 약값 20만원을 포함시켜 총 70만원을 배상토록 조치함.

4. 콤바인의 하자로 인한 부상으로 치료비 배상 요구건

1) 청구인 : 김 낙 기(경기도 파주군 군내면 백연리)

2) 피청구인 : G사

3) 사건의 개요

'87.8. 콤바인을 구입하여 사용중 '87.11.13. 탈곡작업시 고장이 발생하여 시동을 건채로 클러치만 끄고 수리중 탈곡통이 작동하여 다리를 심하게 다쳤으며 치료비가 1,000여만원 소요되었으므로 이에 대한 배상을 요구함.

4) G사의 의견

본 사고는 실수요자 교육 및 안내책자 등으로 안전교육을 시켰음에도 불구하고 안전수칙을 제대로 지키지 않아 일어난 사고이므로 도의적측면에서 사고농기계를 무상수리 해주겠으며 A/S기간을 연장해 주겠음.

5) 한국소비자보호원의 처리

G사로 하여금 김낙기에게 850만원을 배상하도록 조정결정을 하였으며 본건의 경우 G사에서 당원의 조정결정에 따르지 않아 김낙기가 법원에 소송을 하여 현재 계류중에 있음.

5. 당부사항

앞에서 설명 바와 같이 물품이나 용역을 사용하거나 이용하는 과정에서 소비자 피해가 발생할 가능성이 있으므로, 피해발생시 한국소비자보호원에 피해구제 요청을 하게되면 관계법령 및 소비자피해보상규정등에 의하여 정당하게 보상을 받을 수 있다.

* 한국소비자보호원 *

우편번호 : 140-702

주 소 : 서울특별시 용산구 한강로 2가 191. 국제센타빌딩 7층

전화번호 : 796-8111, 796-6681-3