

결함상품 회수(Recall)제도의 의의와 그 내용

강 창 경

(한국소비자보호원 수석연구원)

1. 머리말

최근 소비자 보호 정책은 복지국가 실현을 위한 중요 정책으로 자리잡아 가고 있고, 그 가운데 소비자 안전 정책이 우선 정책으로 채택되고 있다. 이는 고도 산업화, 국제화, 개방화 사회에서 소비자를 위해 결함상품으로부터 보호하여야 한다는 시대적인 필요에 의한 것이다. 특히, 정부가 발표한 바와 같이 리콜 제도(결함상품 공개회수 제도)가 본격적으로 도입되면 우리나라의 소비자 안전 정책은 한 단계 발전하리라 생각된다.

선진 외국의 경우 리콜 제도는 이미 정착되어 있다. UN의 소비자 보호 지침에서는 각국 정부에 리콜 제도의 도입을 권고하였고, 미국과 유럽의 여러 국가, 그리고 일본 등 많은 나라에서 이 제도를 시행하고 있다. 그 예로 인텔사가 펜티엄 칩을 회수한 사건이 있었고, 자동차의 경우만 보더라도 영국에서 연간 100만대, 일본에서 15년간, 1천1백만대, 미국에서 1966년 이후 연평균 1백50만

대가 리콜되었다. 우리나라에서도 수입 귀리를 사용한 이유식 제품을 수거하여 폐기한 사건, 소독약품이 혼입된 우유를 전량 수거한 사건 등 리콜의 예가 있다.

문제는 리콜 제도가 우리에게 익숙하지도 아니하고, 무엇인지, 그 기능은 어떠한지, 그 시행 방법은 어떠한지, 기업은 이 제도의 시행에 어떠한 대응을 하여야 하는 것인지, 이 제도의 시행으로 과급되는 다른 제도의 발전은 어떠한 것인지, 앞으로 제도의 정착과 발전을 위하여 정부와 기업 그리고 소비자가 하여야 할 역할은 무엇인지 궁금한 것이 하나 둘이 아니다.

다음, 리콜 제도의 의의와 앞으로 시행될 제도의 내용을 소개하여 소비자, 기업 그리고 관련 실무자에게 기초 자료를 제공하고 제도의 발전을 위한 제언을 하고자 한다.

2. 리콜 제도의 의의 및 기능

리콜 제도가 무엇인지에 대하여는 명확한 정의를 내리지 못하고 있으나, 결함상품에 대한

공개 회수제도로 이해하여도 큰 문제는 없다.

본래 리콜 제도는 결함상품에 대한 정부의 행정조치에 앞서서 사업자가 자발적으로 시행한 것에서 출발한 것이다. 따라서 사업자가 자발적으로 결함상품을 리콜하지 않으면 강제적으로 리콜 명령을 발하게 된다. 여기서 리콜 제도를 두 가지로 나누어 전자를 자발적 리콜이라고 하고, 후자를 강제적 리콜이라고 한다.

우리가 일반적으로 말하는 리콜은 자발적 리콜이며, 이는 결함상품으로 인하여 소비자의 생명, 신체 그리고 재산상에 커다란 위해를 끼칠 가능성이 높다고 판단되는 경우 해당 기업이 유통중에 있는 결함상품을 공개적으로 회수하는 제도이다. 여기에는 결함상품의 회수뿐만 아니라 점검, 수리 등도 포함된다.

이러한 리콜 제도는 제조물 책임제도와 더불어 중요한 소비자 안전 정책의 하나이다. 제조물 책임제도는 소비자 피해가 발생한 후 그 피해의 손쉬운 배상을 위한 손해배상 제도인 반면, 리콜 제도는 결함상품으로

부터 소비자의 피해를 사전에 차단하기 위한 제도라는 점에서 양제도를 구별한다.

그리고 소비자의 입장에서 보면 리콜 제도는 결함상품에 의해 피해 확산을 방지하여 안정된 소비생활을 영위할 수 있게 한다.

또한, 기업의 입장에서 보면 안전사고의 미연방지로 소비자 피해에 대한 손해배상의 부담을 줄일 수 있게 된다. 뿐만 아니라 기업은 자기가 만든 상품에 대하여 끝까지 책임을 진다는 것을 소비자에게 보여줌으로써 기업의 이미지를 제고함에 적지 않은 도움을 준다.

3. 우리나라의 리콜 제도 내용

우리나라에서는 자동차관리법, 대기환경보전법, 식품위생법, 소비자보호법에서 리콜 제도를 도입하고 있다.

자동차관리법에서는 자동차 안전 기준을 위반한 자동차로서 결함이 계속 반복적으로 다수의 자동차에 대하여 발생한 경우 자발적 리콜과 강제적 리콜을 운영할 수 있도록 정하고 있다.

또한, 대기환경보전법에서는 자동차 검사 결과 배출가스가 허용 기준치를 초과하는 경우 환경부장관이 리콜 명령을 할 수 있도록 하고 있다. 1996년 1월 엘란트라 승용차가 이 법에 의하여 리콜된 바 있다.

1995년 12월에는 식품위생법에 식품회수 제도를 도입하여 식품분야에서도 본격적으로 리콜 제도가 시행될 예정이다.

그 내용을 요약하여 정리하면 다음과 같다.

① 리콜의 요건은 물품 또는 용역이 소비자보호법 규정에 의한 안전기준을 위반하거나, 소비자의 생명 또는 신체 및 재산 상에 안전을 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우이다.

② 리콜 의무자인 사업자는 자신이 공급한 상품이 ①의 요건에 해당되는 경우 지체없이 주무부장관에게 보고하여야 한다.

③ 사업자가 자발적으로 리콜하고자 하는 때에는 결함내용, 결함을 시정하지 않을 경우에 발생할 위험 및 주의사항, 시정 방법 등을 우편, 언론매체 등 적절한 방법을 통하여 소비자에게 알리고 시정 계획서를 주무장관에게 제출하여야 한다.

④ 앞의 시정 계획서에 따라 시정한 경우에는 그 결과를 주무부장관에게 보고하여야 한다.

⑤ 주무부장관은 사업자의 자발적인 리콜이 소비자 안전 확보를 위하여 적절하지 못하다고 인정될 때에는 당해 물품 또는 용역에 대하여 수거, 파기 또는 판매 금지 등의 조치를 취할 수 있다.

4. 맺는 말

앞으로 리콜 제도는 발전되고 우리의 현실에 알맞게 정착되겠지만 그 정착까지는 적지 않은 어려움이 있을 것이다. 한번 리콜되면 그 회사 또는 그 상품 모두가 문제가 있는 것이 아니냐는 잘못된 소비자의 의식이 기업의 자발적 리콜을 방해할

수도 있다. 그리고 리콜에 대한 기업의 비용 부담도 적지 않을 것이다.

따라서 리콜 제도를 제대로 정착시키려면, 우리 모두가 스스로 자신의 상품을 안전한 것으로 고쳐주겠다는 기업을 신뢰할 수 있는 분위기를 만들어 주어야 한다. 그리고 기업은 리콜 제도에 적용할 수 있도록 품질 관리 체계를 정비하고 관련 조직도 점검하여야 할 것이다. 특히, 기업의 경영안정을 위하여 또한, 결함상품의 원활한 회수를 위하여 필요에 따라 결함상품의 회수, 검사, 수리 등에 소요되는 비용을 담보하는 리콜비용 보험의 가입도 고려하여야 할 것이다. 보험업계도 사회 전체적으로 리콜비용을 분산할 수 있도록 리콜비용 보험상품을 개발하여야 할 것이다.

관련 행정정은 강제적인 리콜 명령을 발하기 전에 정확한 결함상품 실태 조사와 그 위해 여부에 대하여 소비자와 기업의 의견을 충분히 듣고 문제가 있는 경우 기업 스스로 리콜 제도를 활용할 수 있도록 하여야 할 것이다. 실제 외국의 경우 정부의 리콜 명령보다는 기업의 자발적 리콜이 많으며 이는 전체 리콜 건수의 95%를 넘고 있다.

요컨대 리콜 제도는 국민의 생활 안정 차원에서 그 정착이 시급한 제도이며, 기업의 입장에서 이 제도를 적극적으로 활용한다면 고객만족을 위한 경영의 견인차 역할을 할 것이라고 생각된다. ㉞