

## 소비자주권시대의 제조물책임(PL)과 그 법규포인트

*The Points of Product Liability Act and Managerial Thinking Changes in Consumer Sovereignty Age.*



글 / 辛容伯

(Shin, Yong Back)  
공장관리기술사, 공학박사,  
산업자원부 KS심의위원 겸 중소기업청  
상급PPM품질인증심사위원,  
이주대학교 기계 및 산업공학부 교수.  
E-mail: ybshin@ajou.ac.kr

Now than present 21 Century age is consumer sovereignty age that is needed thinking of business strategy consideration change by consumer's age.

Especially, Producer and Consumer is required a correct quality understanding that is needed put in mutual understanding for a correct quality of products.

The Product Liability Act is came into force on the 1st of July 2002 that is understood satisfactory contents of the Law and consumer can do adequately his a right for the damage compensation.

### 1. 소비자 주권시대에 사고의 변화와 올바른 품질인식

WTO체제하의 국경 없는 전 방위 무한경쟁 체제 하에서 먼저 세상이 변화하였음을 인식하여야 하겠다. 지금은 생산자위주의 시대가 지나간 소비자 위주의 시대로서 제조업자와 소비자도 다함께 알고 있어야 하는 시대변화의 새로운 패러다임 속에 와있음을 상호 인지해야할 소비자주권시대이다.

특히 우리나라의 경우에는 6·25사변이후 농업 국가에서 산업사회로 변모하던 시기에 나라전체가 어려워 국민이 가난하였고, 물자가 귀하고 일반 소비대중은 다른 나라에 나가볼 기회나 정보가 적어 선진국의 수준이나 제품들을 상대적으로 비교해볼 경우가 없다보니 자연스럽게 소비대중의 품질식견은 낮았었고 세상의 변화를 잘 모르고 있는 사이에 생산자 측의 독세로 생산자위주의 시대에 빠져 있었다.

종전에 물자가 귀하고, 소비대중의 품질식견이 낮았을 경우에는 원가(Cost)가 가격(Price)을

결정, 즉 『원가 + 이익 → 가격』을 형성하였지만, 지금 소비자위주의 시대에는 시가(국제가격)가 원가를 결정하는 즉, 『목표원가 ← 국제가격 - 필요이익』의 가격산출 과정에서 경영사고 의식의 변혁을 요구하고 있다.

소비자는 가치(Value)에 의하여 가격의 정당성을 인정할 뿐, 원가(Cost)가 높기 때문에 높은 가격(Price)을 지불하던 종전의 “생산자위주의 시대”는 이미 지나간 과거지사(過去之事)이다.

2002년 7월 1일부터 시행된 『제조물책임(PL)법(법률 제6109호, 1999. 12. 16제정, 2002. 7. 1시행)』은 법적으로도 “소비자주권시대”에 들어와 있다는 시대변화를 의미하고 있다.

#### 1.1 품질에 대한 올바른 이해와 품질의 정의

품질(Quality)의 본질은 “소비자 입장에서 좋다·나쁘다 평가대상이 되는 특성으로서 용도의 적합성(fitness for uses)”을 의미하며, 관리의 편의를 위하여 인위적인 척도로서 수치를 부여한 것이 품질특성치이다.

그리고, 품질의 정의는 “제품의 유용성을 정의하는 성질 또는 제품이 그 사용목적을 수행하기 위하여 갖추고 있어야 할 성질”을 의미하며, 모든 제조물(자동차, 가전제품 등)의 품질은 여러 가지 품질특성의 집합에 의하여 이루어진다.

특히 제품의 품질평가는 그것을 사용해본 소비자에 의해 평가되는 것이기 때문에 최종적인 품질평가는 소비자의 판단에 의하여 그 우수성이 결정된다. 그러므로 “품질 좋은 제품”이란? 통속적으로 그 제품이 최고급의 것이라든가, 또는 최상급의 값비싼 물건인 것으로 해석되는 경우가 많은데 이는 커다란 착각이며 오해이다.

즉 “좋은 품질”이란 “소비자의 사용목적이나 조건에 맞는 최적의 품질”을 의미하며 일반적으로 품질을 표현하기 위하여 “품질특성”으로 설명하고, “품질특성치”의 계량치로 비교 파악 하고 있다.

### 1.2 품질의 분류와 품질의 형성과정

품질을 기능별로 분류하면 “소비자의 품질, 설계의 품질, 제조의 품질”로 대별되며, 그 본질로 구분하면 “참의 품질 과 대응의 품질”로 나누어진다.

또한 품질 형성단계에 따라 “요구품질⇒설계품질⇒제조품질⇒사용품질(시장 또는 소비자 품질)”의 순환과정으로 모든 제조물의 품질이 형성되고 있다.

각 부서는 상기 품질형성과정에서 소비자가 요구하는 최적의 경제적 품질형성을 위하여 각 부서별 직무별 담당자의 능력발휘 여하에 따라 그 회사의 최종제품의 품질수준이 결정되게 된다.

즉 이러한 품질형성과정으로 어떠한 제조물이 제조·가공되어 소비대중이 그 제조물을 이용(사용)하는 과정에서 제조업자 측이나 소비자 측도 올바른 품질의 본질을 상호 충분히 이해하지 못한 상태에서 발생될 수 있는 과오들과 또한 제조업자 측에서 생산·제조과정에 생성되는 품질형성과정의 전사적·각 기능별 적극적인 노력 여하에 따

라 소비자가 요구하고 또 사용 후 고객이 만족 할 수 있는 제조물(상품)을 생산제조 할 수 있을 것 인바, 이에 관한 생산제조시스템의 불완전한 활동으로 소비자가 만족할 수 있는 제조물을 공급하지 못하는 생산자 측의 과오도 발생할 수 있는 소지가 있으며, 특히 종전처럼 생산자위주의 시대에서는 품질식별 능력이 부족한 소비대중을 가볍게 보아왔고, 또한 소비자가 품질식견이 낮아서 어떤 의미로는 소비자가 자기 권리주장도 못한 채 무지하였고, 제조업자 측에서 소비자를 왕(王)이라고 외치는 형식적 구호보다는 실제 사상은 봉(鳳)으로 여겨온 것도 우리나라의 산업화발전과정에서 있었던 사실의 한 부분 이었다.

## 2. 제조물책임(PL) 제도의 개요와 제조물 책임법의 주요 포인트

### 2.1 제조물책임 제도의 개요와 제조물책임법의 도입 배경

제조물의 결함으로 인하여 그 제조물의 이용자 또는 제3자의 생명, 신체 또는 재산상의 손해를 입혔을 때 그 제조물의 제조자나 판매자 즉 공급자에게 결함 제조물(불량품)로 인한 손해를 배상하도록 책임을 지우는 법리를 “제조물책임(PL: Product Liability)”이라 한다. 따라서 일반적으로 “제조물책임”이라 할 때에는 제조물의 사용자나 소비자의 생명 및 재산에 대하여 침해할 만한 결함이 있는 제조물의 제조자나 판매자가 그 사용자 및 소비자를 대상으로 부담하게 되는 손해배상 책임을 지칭하는 넓은 의미로 사용되고 있다.

이러한 제조물책임법의 도입을 둘러싼 논란은 우리나라의 경우 1980년대에 시작 되었고 그 뒤 18년 간 정부나 소비자보호단체 등에서 여러 차례 입법을 시도한바 있지만 번번이 좌절 되곤 하였다. 즉 기업 측에 큰 부담을 준다는 주장이 득

세했기 때문이라 할 수 있겠다.

이를 다시 법적 측면에서 “제조물책임법” 입법 과정으로 재조명할 수 있는데, 제조물책임을 인정하기까지 작금의 상황은 여러 가지의 법리 전개 과정을 거쳐 왔으며, 초기에는 계약법적 법리가 전개되고 그 후에 계약법적 법리에 한계가 있었기 때문에 다음에 불법행위법적 법리 전개 역시 소비자보호에 충분하지 못한 점이 많아 무과실책임의 법리 구성이나 무과실 책임을 인정하는 입법적 해결을 시도하여 많은 국가에서 입법을 통해 제조자에게 “무과실책임”을 지우고 있다.

우리나라에서도 1985년 당시 유럽공동체(EC)가 “제조물책임에 관한 EC지침”을 채택함으로써 세계적으로 확산되게 된 계기로 “제조물책임”이 입법화된 배경으로서, 먼저 산업혁명 이후 과학기술 문명의 급속한 발달로 인하여 현대사회는 대량생산, 복잡한 유통과정, 대량 소비사회로 변화하였고 이와 같은 사회의 변화는 소비자의 생활을 보다 편리하고 윤택하게 만들어주는 긍정적 측면이 존재함과 동시에 부실공사, 불량식품이나 유해상품, 결함이 있는 불량상품 등, 만연하는 결함상품으로 인한 위험의 증가라는 부정적 측면도 없어지지 않기 때문이다. 이러한 결함상품 즉 불량품이나 부실공사물 등으로부터 소비자를 보호하기 위하여 등장한 것이 바로 “제조물책임(PL)법”인 것이다.

즉, 소비자나 이용자가 피해제품으로 인하여 피해를 당하였을 경우에 “제조물책임법”이 없을 경우의 종전까지의 우리나라 현행법으로는 민사책임제도에 의하여 피해제품의 제조자를 추궁하게 되는데, 첫째로 불법행위 책임을 추궁할 때 소비자 자신이 그 제품의 결함을 규명하고 그 결함과 자신의 피해와의 인과관계를 규명해야만 했었다.

둘째로 계약책임을 추궁하고자할 때, 계약관계가 성립되지 않는 제조자로부터 소비자는 손해에 대한 구제를 받을 수 없었다. 결국 제품에 대한

전문적 기술이나 지식이 없는 소비자로서는 결함에 의한 원인규명을 정확하게 하기는 사실상 불가능하므로 제조자를 상대로 직접 청구는 어려울 뿐만 아니라 피해에 대한 구제를 받기 매우 힘들게 되어있다. 이 때문에 결함을 제조자가 직접 규명하고 직접적 결함관계가 없어도 결함제품으로 인해 소비자가 피해를 입을 경우 손해배상 책임을 지게 하는 제조물책임법의 도입이 소비자 피해보호를 위하여 절실히 요구되고 있었던 것이다.

## 2.2 제조물책임법의 주요 포인트

우리나라 “제조물책임법”의 제정 이유를 보면, 제조물의 결함으로 인한 소비자의 생명, 신체 또는 재산상의 피해에 대해 “무과실책임 원칙”에 따라 손해배상 책임을 지도록 하는 제조물책임법 제도를 도입함으로써 소비자의 피해구제를 원활히 하여 소비자 권익을 강화하는 한편, 제품의 안전에 대한 의식을 제고하여 기업들의 경쟁력을 향상시켜 나가고자 하는 것이라고 밝힌 바 있다. 따라서 제조물책임법의 제정은 우리나라가 명실상부한 “소비자 주권시대”로 들어섰음을 천명하는 것이라 할 수 있으며 이는 결함제품의 수거, 폐기 등 리콜 제도를 규정하고 있는 “소비자보호법”과 함께 개방 경제체제의 소비자와 기업과의 관계를 새로이 정립하는 중대한 전환점이라고 할 수 있다.

그리고 제조물책임법이 입법화된 두 번째 배경으로서는 전 세계적으로 개발도상국에 이르기까지 소비자 보호를 위해 제조물책임법을 도입했거나 또는 입법화하고 있는 추세로서 오늘날 국제화·개방화 시대에서 소비자의 권익을 최대한 보호하여 기업에 엄격한 책임을 지게 하는 것이 오늘날의 세계적인 추세인데, 이러한 추세에 대하여 시급히 적응해야 국제 무역시장에서 우리나라 기업의 수출 제품들이 이미 세계 여러 나라로부터 제조물책임법의 적용을 받고 있으며, 따라서 제조

물책임법의 도입실시는 국제화·개방화 시대의 새로운 “소비자주권시대의 시대적 산물”로서 피할 수 없는 글로벌·스탠더드의 한 가지이다.

여기서 “제조물책임(PL)법”이 규정한 법적인 주요 용어로서는 동법 제2조(정의)에서 “제조물”이라면 관리할 수 있는 유체물과 자연력, 동산, 제조 또는 가공된 동산을 의미하고, “결함”이라 하면 상기 제조물에 상당한 안전성이 결여된 상태를 말하며, 제조물의 결함 여부의 판단은 “안전성 결여 여부”로 판단되며, 그 종류로서는 ① 설계상의 결함, ② 제조상의 결함, ③ 표시상의 결함, ④ 기타 유형의 결함(통상적으로 기대할 수 있는 결함과 유통과정의 결함)등 이다.

동법에서 정의하는 “제조업자”라 함은 일반적인 제조주체를 의미함은 물론, ① 제조, 가공 또는 수입을 업으로 하는 자, ② 표시업자 또는 오인 표시업자, ③ 판매업자를 의미한다.

그리고, 동법 제3조(제조물책임)에서는 ① 제조업자는 제조물의 결함으로 인하여 생명, 신체 또는 재산에 손해(당해 제조물에 대해서만 발생한 손해는 제외한다)를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다. ② 제조물의 제조업자를 알 수 없는 경우 제조물을 영리목적으로 판매, 대여 등의 방법에 의하여 공급한 자는 제조물의 제조업자 또는 제조물을 자신에게 공급한 자를 알거나 알 수 있었음에도 불구하고 상당 기간 내에 그 제조업자 또는 공급한 자를 피해자 또는 공급한 자를 피해자 또는 그 법정대리인에게 고지하지 아니한 때에는 제①항의 규정에 의한 손해를 배상해야 한다. 또한 본 법의 적용대상인 확대손해가 발생한 경우에는 결함제품에 대한 손해에 대해서도 본 법은 적용한다.

그리고 동법 제4조(제조업자의 면책사유)에 본 조는 제조업자가 일정한 사실을 입증하는 경우 그 책임을 면할 수 있다. 다만 본 조에 의한 책임을

면한다는 뜻이며, 민법 기타 법률에 의한 배상책임까지 면제한다는 의미는 아니라는 점에 유의하여야 하겠다.

### 3. 제조물책임법 시행의 영향과 피해보상 유사제도의 포인트

#### 3.1 제조물책임법 시행의 영향

지난 2002년 7월 1일부터 시행에 들어간 “제조물책임법” 시행의 긍정적 영향으로서는 ① 소비자 권익 증대, ② 제조물의 안정성강화, ③ 기업 경쟁력 강화에 기여로서 장기적으로는 총체적 기업 경쟁력에 기여하리라고 기대된다.

반면, 그 부정적 영향으로서는 ① 소비자의 주권의식 양상으로 소송 증가에 따른 기업 경영 악화 초래우려, ② 제품 안전성을 강화하기 위한 보험가입과 안전설계 및 시험검사 강화로 인한 제품 가격 상승유인, ③ 신제품 개발 의욕 저하 및 제품출시 지연 가능성 증대, ④ 중소기업의 제조물 책임에 관한 예방이나 방어에 따른 부담 증가로 경영압박 가중, ⑤ 제조물책임의 대응을 원활하게 처리하지 못할 경우의 기업 이미지 실추로 영업 및 판매활동에 큰 장애가 될 수 있다.

그리고, 제조물책임(PL)법이 의미하는 사항들은 당해 법조문에 따라 규정되고 해석되는 것이지, 그 명칭이 주는 첫 이미지 때문에 마치 “생산담당 제조업자”만 해당되는 것으로 오인 되는 경우도 많을 것 같기도 하다. 즉 대부분의 유통업자들이 PL법은 제조업체만 책임을 져야 하는 것으로 잘못 인식하고 있는 선입견도 “제조물책임법 시행”에서 소비자와의 대응관계에서 큰 문제를 야기할 소지도 많다. 여기서 유통업자는 제조자(생산자)가 “주의 표시”한 사항을 유통과정에서 철저히 이행하지 않으면, 그때 발생한 불상사는

유통업자가 책임을 져야 하기 때문이다.

때문에 이와 같은 기업 간 거래에서 많은 분쟁들이 발생함에 따라 “중소기업청”은 공정한 계약 없이 분쟁이 발생할 경우에 중소기업들이 피해를 입는 사례를 줄이기 위하여, 기업간 “PL에 관한 표준계약모델”을 개발·보급하기로 하였다.

즉 개발부문의 경우라면 ① 완제품과 부품업체 간 계약, ② 판매업자와 제조업자간 계약, ③ 시공업자와 제조업자간 계약, ④ 수입업자와 제조업자간의 계약 등이다.

### 3.2 피해보상을 위한 유사제도의 포인트

종전에 “제조물책임법”이 시행되기 전에는 “피해보상을 위한 유사제도”로서 그 주요 포인트를 요약하면 다음과 같다. 즉 불법행위책임제도로서 민법 제750조(불법행위책임)의 규정을 적용하여 피해자를 구제하였다. 그리고 상품의 다양화, 소비자의 정보 부족, 고도 기술상품의 출현, 안전성이 검증되지 않은 신제품 또는 결함상품 등으로부터 소비자의 생명·신체에 대한 위해가 다발하고 있어 이러한 신체 위해 예방을 위하여 결함상품을 제조업자가 자발적으로 시장에서 회수(리콜)하여 소비자로부터 위험을 제거하는 활동이 주요한 문제로 대두되어, “개정 소비자보호법(2001. 7. 01. 시행)”은 모든 소비재, 즉 제조물뿐만 아니라 서비스에 대해서도 “리콜”을 할 수 있도록 규정하고 있다. 이에 따라 제조, 수입업자를 비롯한 면적 300m<sup>2</sup> 이상의 대규모 점포를 운영하는 백화점, 쇼핑센터, 도매센터 등, 대형 유통업체는 제조물 결함을 발견했을 경우에 이 사실을 주무부장관(시·도지사)에게 보고하여야 하며, 제조·수입업자가 이미 보고한 경우 대형유통업자의 보고의 무는 면제된다. 그리고 소비자는 각종 물품의 사용이나 서비스를 이용하는 과정에서 제품의 하자, 부당 거래, 계약 불이행 등 다양한 피해를 입을 수

있는데 이러한 경우 소비자가 사업자로부터 적절한 보상을 받을 수 있도록 품목별 피해, 유형별 보상기준을 마련해 놓은 것이 “소비자보호법” 제12조와 동법 시행령 제10조 규정에 따라 “소비자 피해보상기준”에 따라 품목별로 규정되어 있다.

### 4. 맺음말

여기서 “제조물책임(PL)법”은 소비자 주권시대의 “무과실책임 원칙”에 따라 제정된 법령이므로, 제조업자의 선행 사항으로서는 종전의 생산자 위주의 시대에서 소비자 위주의 소비자주권시대로 이행 발전되어온 오늘에 아직도 소비자를 “봉”으로 보는 제조업자는 지구촌에서 살아지게 될 것이며, 구호나 형식이 아닌 진정 소비자를 “왕”으로 대하는 경영전략이 요구된다. 아울러 품질관리(QC)의 본질인 『처음부터 올바르게 온갖 정성을 다하여 행하는 조직적 활동』으로서 『고객만족(CS)을 위한 올바른 종합품질경영(TQM)활동』의 철저 시행이 선행사항이며, 그리고 제조업자(생산 및 유통자)는 관련 법규와 “제조물책임법”을 충분히 숙지하여 예방(PLP)과 대처 및 방어(PLD)에 적극 노력하고 아울러 소비자도 법적으로 부여된 자기권의 보호에 상호 노력하면서, 이로 인한 제조물의 품질향상과 제품안전성 강화를 통한 소비자보호로서의 당연한 책임과 의무사항의 이행은 물론 이와 같은 소비자책임제도를 통한 총체적인 기업경쟁력 강화에 기여되어야 하겠다.

(원고 접수일 2002. 9. 1)

### 참고문헌

- [1] 중소기업진흥공단 PL연구팀, “제조물책임(PL)가이드”, 중소기업진흥공단, 2002.
- [2] 중소기업청 정책총괄과, “중소기업의 PL대응전략”, 중소기업청, 2001.
- [3] Randall L. Golden, “Product Liability Prevention: A Strategic Guide”, USA, 2000.
- [4] 신용백, “공장운영관리포인트”, 도서출판 범한, 1999.