알기 쉬운 생활법

소비자 피해란?

1. 소비자피해의 특성

현대사회와 같은 대량생산、판매、소비사회에서는 사업자가 소비자에 비해 우월한 지위에 있기 때문에 충동、과시、모방소비라는 건전하지 못한 소비행태가 나타나고, 이로 인하여 소비자가 입는 피해는 파급성이 클 뿐만아니라 심지어 생명,신체에 위험성을 가져올 수 있는 심각성이 있음에도 복잡한 유통과정으로 인하여 소비자의 입장에서는 피해발생의 원인규명이 곤란한 경우가 많습니다.

▶ 한국소비자보호원

소비자가 물품의 이용 또는 용역의 제공으로 인하여 피해를 입은 경우 민사상 손해배상청구 등 여러 가지 구제절차가 있을 수 있지만 소비자가 현실적으로 잘 모르는 제도 중 한국소비자보호원(Tel : 3460- 3000)에의 구제청구가 있습니다.

2. 소비자피해의 심각성

현대적 기술집약 상품은 소비자의 재산이나 신체, 생명에 심각한 위해를 미치는 경우가 많다, 사망 · 후유증과 같은 극히 심각한 피해가 전국적 규모로 발생하는 사태는 오늘날의 대량생산 · 대량판매의 경제적 구조하에서는 피할 수 없는 현실이다. 그 전형적인 유형으로 들 수 있는 것이 식품이나 의약품 등으로 인한 생명 · 신체적인 피해이다. 최근에는 서비스와 관련한 피해도 급증하고 있다. 예를 들면 의료사고, 약화사고, 교통사고 등이 그 대표적인 예이다.

3. 소비자피해구제절차

(1) 소비자보호법

현대사회의 소비자피해의 특성을 고려하여 국가에서는 '소비자보호법'을 만들어 구체적인 소비자피해발생시 그 구제절차를 정해놓고 있습니다. 소비자보호법에는 소비자보호를 위한 국가 및 지방자치단체의 의무와 사업자의 의무를 규정하여 놓고 있으며, 위반시 사업자에 대한 행정적, 사법적 조치를 정해놓고 있습니다.

소비자보호법과는 관계없이 구입한 상품이나 제공받은 서비스로 인하여 피해를 입은 소비자는 불법행위를 이유로 법원에 손해배상을 청구할 수도 있습니다.

⑵ 청구/의뢰

구입한 물품의 사용 또는 제공받은 서비스로 인하여 피해를 입은 소비자는 소비자보호원에 그 피해구제를 청구할 수 있습니다. 청구는 구두나 전화로도 가능하나 서면으로 자세히 기재하는 것이 좋을 것입니다. 또한 피해자가 국가나 지방자치단체, 소비자단체에 피해구제를 신청한 경우에도 그 신청을 받은 기관이나 단체는 소비자보호원에 그 처리를 의뢰할 수 있습니다.

⑶ 원장의 합의권고

소비자피해구제청구가 있으면 소비자보호원장은 합의권고를 함으로써 당사자간에 원만한 합의에 의한 해결을 유도하고 있습니다.

⑷ 소비자분쟁조정위원회

피해구제의 청구를 받은 날로부터 30일 이내에 위 합의권고가 이루어지지 않을 때는 원장은 한국소비자보호원에 설치된 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청하고(조정위원회의 조정은 소비자와 생산자의 신청에 의하여 이루어질 수도 있습니다)조정위원회는 주무관청과 소비자단체의 의견을 묻고 전문위원회의 자문을 듣는 등 분재조정절차를 개시합니다. 조정위원장은 분쟁조정이 있는 때에는 당사자에게 통보를 하고 통보 15일 이내에 당사자는 조정내용의 수락여부를 의사표시를 하여야 합니다.

분쟁조정안에 대해 위 기간내에 수락거부의 의사표시를 하지 않은 경우에는 조정을 수락한 것으로 보고, 수락을 거절하는 의사표시는 서면으로 하여야 합니다.

⑸ 조정/조정서작성

조정이 성립되고 조정서를 작성하여 당사자가 기명날인을 하면 그 조정서는 재판상 화해와 동일한 효력이 있어 합의내용대로 이행하지 않을 경우 피해자는 강제집행을 할 수 있습니다.