



리콜제도와 기업의 대응실무(4)

다. 리콜관련 주요제도

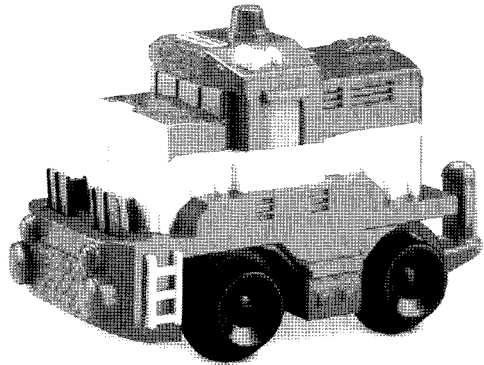
1. 결함정보 보고제도

③ 리콜권고

리콜권고제도는 결함이 추정되는 물품등에 대해 위해성 평가기관(식품위생법에 의한 식품위생심의 위원회, 소비자기본법에 의한 위해정보평가위원회)의 엄격한 평가나 사업자 청문 등 복잡한 절차를 거치지 않고 간이 절차(간이시험절차, 전문가 자문, 위해정보의 사고사례 및 빈도조사 등)에 의한 판단으로 정부(시·도지사)가 해당 사업자에게 리콜을 권고하여 신속하게 소비자 안전을 위한 조치를 취하도록 유도하는 제도이다. 리콜권고제도는 결함여부 확인을 위해 엄격하고 복잡한 절차를 밟지 않고 비교적 간단한 절차를 통한 판단을 바탕으로 리콜을 실시토록 권고함으로써 신속하게 소비자 피해 확산을 차단할 수 있는 장점이 있다. 또한 사업자가 정당한 사유없이 정부의 리콜권고를 수락하지 않을 경우 관련 사실을 언론에 공표하는 방법으로 간접적인 제재가 가능하다.

시·도지사는 물품등의 결함으로 인하여 소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다고 인정되는 경우 사업자에게 수거·파기·수리·교환·환급 또는 제조·수입·판매·제공의 금지, 그 밖의 필요한 조치 등을 권고할 수 있다. 소비자기본법상 리콜의 요건을 볼 때 리콜

권고의 요건과 리콜명령의 요건은 문자적으로는 전혀 차이가 없다. 즉 권고와 명령이 공히 '위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다고 인정되는 경우'를 요건으로 하고 있다. 따라서 이 규정은 위해가 인정되는 상황에서 리콜권고를 할 것인가 아니면 리콜명령을 할 것인가는 시·도지사가 판단해서 결정할 수 있는 사항으로 이해된다. 그러나 소비자기본법상 리콜권고와 리콜명령에 대하여 사업자가 취할 수 있는 대응방안은 확연히 차이가 난다. 즉 리콜권고의 경우에는 권고를 받은 사업자가 그 권고를 수락할 수도 있고 거부할 수도 있으며 거부 사유가 타당할 경우 시·도지사는 리콜권고를 철회해야 한다. 그러나 리콜명령의 경우에는 명령을 받은 사업자는 선택의 여지없이 반드시 시정조치를 하여야 하며 만일 사업자가 명령을 따르지 않는 경우 시·도지사가 직접 물품등에 대하여 수거·과기등의 조치를 취하거나 3년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처할 수 있다. 따라서 리콜명령 조치를 취하기 위해서는 정확한 시험검사 및 사업자 청문 등 보다 엄격한 절차를 거쳐서 결함으로 인한 위해성을 명백히 확인하여야 할 필요가 있다.



이에 반해 리콜권고에 대해서는 이의가 있을 때 사업자가 객관적인 입증자료를 제출하여 자신의 입장을 충분히 소명할 수 있는 기회를 법적으로 부여하고 있기 때문에 결함으로 인한 위해성이 추정되는 경우에도 리콜권고 조치를 취할 수 있다고 볼 수 있다. 즉 구체적이고 엄격한 입증자료가 없어도 간이 절차(간이시험절차, 전문가 자문, 위해정보자료 및 빈도조사 등)에 의한 판단으로 위해성이 추정되는 경우 리콜 권고가 가능한 것으로 볼 수 있다. 또한 한국소비자원이 위해정보평가위원회의 심의를 거쳐 시·도지사에게 리콜요청서를 제출한 경우 이 자료를 근거로 시·도지사가 리콜권고 등을 할 수도 있다.

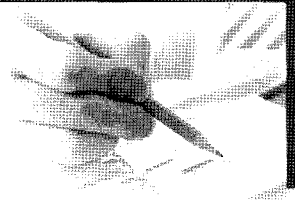
물품등의 결함이 추정되어 리콜을 권고하는 경우에 시·도지사는 「소비자기본법시행령」 제37조제2항의 규정에 의거한 서면으로 리콜권고를 하여야 하고 구체적인 시정조치방법(수리, 교환, 환급 등)을 제시할 수 있으며 리콜권고를 하게 된 주요배경(위해정보)도 자세히 언급하여야 한다. 권고서면에 포함되어야 할 사항은 (1) 시정권고 대상이 되는 사업자의 이름, (2) 시정권고 대상이 되는 물품등의 명칭과 제조연월일 또는 공급연월일, (3) 결함과 위해의 내용, (4) 시정권고 내용, (5) 시정권고 수락여부의 통지 기한, (6) 시정권고를 수락하지 아니하는 경우의 조치계획 등이다.

리콜권고를 받은 사업자는 7일 이내에 「소비자기본법시행령」 제37조제3항의 규정에 의한 서면으로 그 권고의 수락여부를 통지하여야 한다. 통지서면에 포함되어야 할 사항은 (1)사업자의 이름·주소 및 연락처, (2)물품등의 명칭, (3)시정권고의 수락여부, (4)시정권고를 수락하는 경우에는 조치계획, (5)시정권고의 수락을 거부하는 경우에는 그 사유 등이다.

리콜권고는 물품등의 결함추정만으로도 시행할 수 있기 때문에 사업자에게 이의를 제기할 수 있는 기회를 부여하고 있다. 즉 사업자는 정부의 리콜 권고가 타당하지 않다고 판단되는 경우 객관적인 자료(해당물품에 결함이 없다는 사실을 입증할 수 있는 국가공인시험검사기관의 검사결과, 자체 시험검사기관의 검사결과, 기타 소명을 위해 필요한 자료 등)의 제출을 통해 소명할 수가 있다. 또한 사업자가 7일 이내의 소명자료제출이 불가능하다고 판단되는 경우 자료제출 예정일, 연기사유 등을 명시하여 문서로 시·도지사에게 제출일 연기를 요청할 수 있다. 다만 사업자가 리콜권고를 수락한 경우에는 「소비자기본법」 제48조(물품등의 자진수거 등)의 규정에 따라 자발적 리콜을 실시하여야 한다(소비자기본법 제49조제3항).

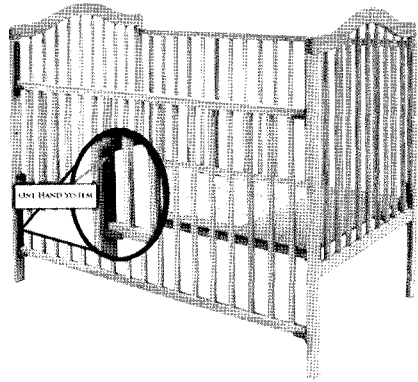


「소비자기본법」상 리콜권고에 불응하는 사업자에 대한 과태료 부과 등 벌칙조항은 없으나, 정당한 사유 없이 정부의 권고를 따르지 않는 사업자에 대해서는 관련내용(사업자명, 시정권고대상 물품의 명칭, 시정권고내용과 수락거부사유, 수락거부사유에 대한 시·도지사의 의견 등)을 신문, 방송 등에 공표할 수 있도록 규정하고 있다. 그러나 시·도지사는 사업자가 제공한 물품등의 안전성에 대하여 객관적 자료를 제시한 경우에는 공표해서는 안 되며 사업자가 제출한 소명내용이 타당하다고 인정될 경우에는 리콜권고를 철회하여야 한다. 시·도지사가 리콜권고를 하였거나 또는 사업자로부터 권고에 대한 수락여부의 통지를 받았을 경우 그리고 정당한 사유 없이 시정권고를 거부하는 사업자에 대하여 언론공표를 하였을 경우 매년 그 업무처리실적을 소관 중앙행정기관의 장에게 제출하여야 한다.



④ 리콜명령(강제적 리콜)

리콜명령은 결함이 확인된 물품등으로부터 소비자의 안전을 지키기 위해 시·도지사가 공식 절차를 거쳐 해당 사업자에게 리콜을 실시하도록 명령하는 제도이다. 리콜 명령제도는 시행 자체보다 사업자의 자발적인 리콜을 유도하는 법적 안전장치로서의 의미가 더 크다고 할 수 있는데 일반적으로 리콜 명령은 물품등에 결함이 있음에도 불구하고 자발적 리콜 조치를 취하지 않거나 소비자 안전을 확보하기에 미흡한 수준으로 리콜을 실시하는 사업자에게 내려진다. 또한 개별법에 의한 리콜 명령은 소관 법규에서 정한 절차에 따라 시행하고, 개별법이 적용되지 않는 제품은 소비자기본법의



리콜절차에 따라 시행한다. 2001년 7월부터 도입된 긴급 리콜명령제도는 리스테리아균 등 병원성 세균에 오염된 식품과 같이 소비자 안전에 현저하고 긴급한 위해를 미칠 우려가 있는 물품등을 제조·유통한 사업자에게 청문 절차 등을 거치지 않고 바로 시정명령을 내리는 제도로써 위해물품등에 대한 신속한 조치가 가능하다.

리콜명령업무는 품목별로 관장하는 개별법에 리콜조항이 있을 경우 각 시·도의 품목별 담당부서에서 수행하는 것을 원칙으로 하되 개별법에 적용되지 않는 품목 등은 소비자업무 담당부서에서 수행한다. 또한 소비자기본법상의 긴급 리콜명령의 집행은 품목별 리콜담당부서에서 담당하되 그 리콜명령의 내용을 소비자업무 부서에 통보하고 소비자업무 부서는 리콜명령실적을 종합 관리하며 리콜명령과 관련된 업무처리 실적을 중앙행정기관의 장에게 총괄적으로 보고한다.

소비자기본법상 시·도지사는 물품등의 결함으로 인하여 소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다고 인정되는 경우 사업자에게 수거·파기·수리·교환·환급 또는 제조·수입·판매·제공의 금지를 명할 수 있고 그 물품등과 관련된 시설의 개수 그밖의 필요한 조치 등을 명할 수 있다.

시·도지사가 시정명령을 하고자 하는 경우 위해성 확인을 거쳐 청문을 실시하여야 한다. 즉 결함이



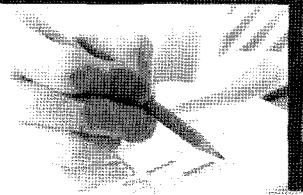
확인된 물품등이라도 리콜명령 이전에 관련 이해 당사자에게 청문기회를 제공하고 의견을 수렴하여 야하는데 다만 긴급하고 현저한 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다는 인정되는 경우로서 그 위해의 발생 또는 확산을 방지하기 위하여 불가피하다고 인정되는 경우(긴급 리콜명령이 필요한 경우)에는 청문 절차를 생략할 수 있다(소비자기본법 제50조제1항, 제82조). 구체적인 청문절차에 대해서는 법에 명시되어 있지 않으므로 세부시행방법은 각 시·도지사가 판단하여 결정하되 기록이 남을 수 있는 방법으로 실시하면 된다.

결함 및 위해성 확인과 청문절차를 거친 후 시·도지사가 해당 사업자에게 시정조치를 명할 때에는 그 사유와 의무사항 및 이행에 필요한 상당한 기간을 정하여 서면으로 알려야 하며 또한 「위해물품및용역의결함시정절차등에관한규정」 제12조에 의하면 시정조치를 명할 때에는 (1)사업자의 명칭, (2)당해물품 및 용역의 이름(제조일자 또는 공급일자, 모델번호, 로트번호 등 포함), (3)시정조치책임자, (4)시정조치명령의 사유, (5)필요한 시정조치, (6)최초의 시정조치 착수 일자 및 시정조치 완료일자, (7)기타 시정조치 이행을 위하여 필요하다고 인정되는 사항이 포함된 시정명령서면으로 하도록 규정하고 있다.

시정명령을 받은 사업자는 「소비자기본법시행령」 제38조제3항에 의하여 7일 이내에 (1)결함이 있는 물품등의 명칭과 제조연월일 또는 공급연월일, (2)결함과 위해의 내용 및 원인, (3)결함이 있는 물품등으로 인하여 발생하는 위험과 주의사항, (4)시정조치의 이행방법과 이행기간, (5)소비자 또는 판매자등에게 시정조치계획을 알리기 위한 다음 각목의 방법 - 소비자의 주소를 알고 있는 경우: 동기우편에 의한 방법, 소비자의 주소를 모르거나 다수의 소비자 또는 판매자등에게 시정조치계획을 신속하게 알릴 필요가 있는 경우: 신문·방송광고, 안내문게시(대형마트 등이나 물품등의 판매·제공장소) 등을 적은 시정계획서를 소관 시·도지사에게 제출한 후 시정계획에 따라 시정조치를 실시해야 하는데 소비자의 안전에 긴급하고 현저한 위해를 끼칠 우려가 있는 경우에 시·도지사는 시정계획서의 제출기한을 단축할 수 있다.

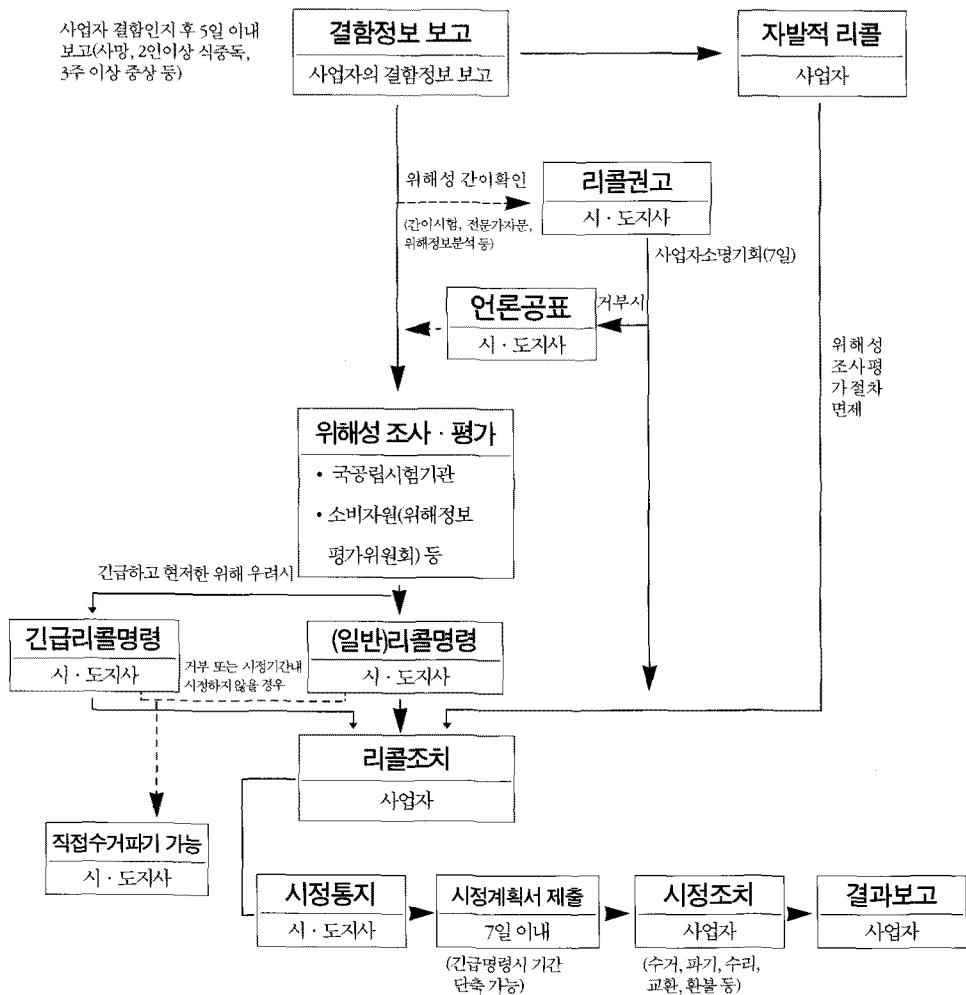
시·도지사가 사업자에게 리콜명령을 하였거나 리콜명령을 받은 사업자로 부터 시정계획서의 제출 또는 조치결과의 보고를 받은 경우에는 지체 없이





해당업무의 처리내용을 소관중앙행정기관의 장에게 보고하여야 하며 매년 시정명령과 조치, 시정계획서의 접수, 시정조치에 대한 결과보고의 수리, 그밖에 시정명령과 관련된 조치사항에 관하여 그 업무처리실적을 소관중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다(소비자기본법 제68조제2항부터 제3항까지). 시정통지와 시정조치 및 시정결과 보고는 자발적 리콜과 동일하게 하면 된다.

〈위해물품(용역)의 결함에 대한 리콜 절차도(세부)〉



▶ 다음호에 계속

