

자동차분쟁에 있어서 중재절차에 관한 고찰*

A Study of the Arbitration Procedures for Disputes Regarding Automobiles

김용길**

Kim, Yong Kil

〈목 차〉

- I. 의의
- II. 자동차분쟁의 중재제도 일반론
- III. 자동차분쟁의 교환 및 환불에 관한 중재절차
- IV. 자동차분쟁의 교환·환불중재제도의 개선점
- V. 결론

주제어 : 자동차, 교환, 환불, 소송, 중재, 레몬법, 대체적 분쟁해결제도.

* 이 논문은 2020학년도 원광대학교의 교비지원에 의하여 연구되었음.

** 원광대학교 법학전문대학원 교수, 중재인, 법학박사.

I. 의 의

분쟁이나 갈등이 발생하여 이를 일반적으로 해결하는 방법으로는 재판상 해결이나 재판 외의 해결방법 등이 있다. 재판상으로 해결하는 방법은 오랫동안 소송이 대폭적으로 증가함에 따라 재판의 지연문제 및 과중한 소송비용의 부담 등으로 그 이용에 제한이 있게 되자¹⁾ 이러한 소송을 대체하여 분쟁을 해결하고자 하는 대체적인 분쟁해결방법(ADR: Alternative Dispute Resolution)이 미국을 비롯한 영국, 독일, 중국, 일본 등 전 세계적으로 많이 이용되게 되었다. 재판외 해결방법인 ADR은 당사자 사이에 협상 및 조정이나 중재 등이 있는데 ADR 중에서도 중재제도는 여러 가지 많은 장점을 가지고 있다.

새 자동차를 구입한 후에 수차례의 수리를 받은 후에도 동일한 증상으로 고장이 계속 발생하거나 수리를 위해서 입고된 자동차가 일정기간 계속 수리가 되지 않아 운행을 못하는 사례가 생겨서 소비자들이 불편을 겪는 일이 많아지게 되었다. 미국에서도 이러한 사례가 빈번하게 발생하게 되자 레몬법(Lemon law)이라고 불리는 연방소비재보증법을 1975년에 제정한 바 있는데, 이 법에서는 차량 또는 전자 제품의 결함으로 인하여 일정한 요건 이상으로 품질 기준을 반복적으로 충족하지 못할 때에 제조사가 소비자에게 교환 또는 환불 조치를 하도록 하는 것을 주요 골자로 하고 있다. 우리나라에서도 2019년 1월 1일부터 신차를 구매한 후 똑같은 고장이 반복되는 경우 중재판정을 통해 제조사로부터 교환 또는 환불을 받을 수 있도록 개정된 새로운 자동차관리법 즉 한국형 ‘레몬법(Lemon law)’이 시행되고 있다. 자동차에 관하여 교환 및 환불분쟁을 해결하는 방법으로 중재제도를 도입한 것은 상당히 타당하다고 할 수 있다. 최근에 소득수준이 점점 높아지고, 경제가 발전함에 따라 자동차관련 분쟁이 급속도로 늘어나게 되었는데 이를 원만히 해결하기 위하여는 중재제도를 이용하는 것이 바람직하기 때문에 실무적으로도 많이 활용되고 있다.

국토교통부의 통계에 따르면 2019년 12월 말 기준으로 우리나라의 자동차 누적 등록대수는 2,367만7366대인데 이것은 2018년도 보다 47만5000대(2.0%) 늘어난 것으로, 인구 2.19명당 자동차 1대를 보유하는 것이다. 전체 자동차 등록대수 증가세는 2015년부터 5년 동안 소폭 감소하고 있지만, 1가구 2~3차량의 보편화, 1인 가구 증가 등으로 완만한 증가세를 유지해 왔다. 전체 등록대수 중 국산차는 2,126만대로 89.8%의 점유율을 기록하고 수입차는 241만대로 10.2%로서 수입차의 점유율 또한 증가세를 기록하고 있다.²⁾

1) 김용길, 중국의 중재법과 몽골의 중재법에 대한 비교법적 고찰, 仲裁研究, 제26권 제4호, 韓國仲裁學會, 2016, 85면.

2) 자동차 등록 현황을 구체적으로 살펴보면 2019년의 신규 자동차 등록대수는 181만1000대로, 2018년의 184만 3000대 보다 3만1081대가 감소했다. 신규등록 중에서 국산 자동차는 153만8000대에서 152만4000대로, 수입

아울러 자동차리콜센터에 따르면 2020년 1월부터 10월까지 국토교통부와 환경부가 실시한 누적 리콜 대수는 모두 998개 차종 204만3236대로 작년 같은 기간(130만8161대)에 비하여 56.2%가 늘어났으며, 2020년 11월 리콜 조치가³⁾ 예고된 16만3000여 대까지 합하면 작년 연간 리콜 대수(216만7534대)를 넘어설 것으로 보인다. 2020년 리콜된 차량 중 국산차는 138만181대, 수입차는 66만3055대인데, 현대자동차가 국산차로서는 96만5863대로 가장 많았다. 이는 2019년 같은 기간(23만9111대)보다 약 4배 가량 늘은 것이다.⁴⁾ 자동차관리법이 개정되어 국내에 레몬법(Lemon law)이 도입돼 시행된 지 1년10여개월이 지났으나 레몬법으로 인한 자동차 교환·환불 사례는 많지 않아 자동차관리법을 전반적으로 수정·보완해야 할 필요성이 제기되고 있다.⁵⁾ 이처럼 경제발전의 향상으로 자동차의 보급이 확대됨으로써 자동차분쟁이 다수 발생함에 따라 이를 해결하여야 할 사회적인 문제가 되었는데 이러한 상황을 타개하기 위하여 자동차 교환·환불 관련분쟁을 중재로 해결한다면 무엇보다도 효율적이고 국가발전 목표에도 부합할 것이다. 이하에서는 자동차 교환·환불에 관한 분쟁을 해결하기 위한 방안으로서, 중재제도를 그 절차를 중심으로 살펴보고자 한다.

II. 자동차분쟁의 중재제도 일반론

1. 의의

우리나라도 이제 급격하게 자동차가 늘어나게 되면서 자동차와 관련된 소비자들의 불만이 점점 확대되어 소비자보호를 위한 구체적인 대안이 필요하게 되었다. 특히 최근에 유독 수입자동차 등에서 커다란 화재가 빈번하게 발생되어, 소비자들이 많은 두려움을 갖게 되는 동시에 자동차의 안락함에 대한 기대감도 훨씬 높아지게 되었다. 따라서 자동차에

자동차는 29만7000대에서 28만 대로 각각 감소하였다. 지난해인 2018년도 자동차 이전 등록건수는 370만 건으로 2018년 377만 건 보다 7만5000건(2.0%)이 감소했다. 또한 사업자 거래는 231만5000건(62.6%)으로 2018년에 비해 0.9% 감소하였고, 개인 간 거래는 129만9000건(35.2%)으로 2018년에 비해 4.3% 줄어들었다. 오토헤럴드(<http://www.autoherald.co.kr>) (2020.11.20.일 방문)

- 3) 일반적으로 리콜(recall)이란 제조자가 제품을 판매한 이후에 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 위해가 발생 또는 발생할 우려가 있는 제품결함이 발견된 경우 사업자 스스로 혹은 관계기관의 권고 혹은 명령에 의해 소비자에게 결함내용을 알리고, 해당 결함제품을 수거하여, 파기 또는 수리, 교환, 환불 등의 조치를 취함으로써 결함제품으로 인한 소비자위해의 확산을 방지하기 위한 제도를 말한다. 정용수, “자동차리콜제도의 실효성 제고방안”, 정책연구 보고서, 한국소비자원, 2010, 115면.
- 4) 2019년 같은 기간(23만9111대)에 비해 약 4배로 늘었으며 2020.11.29 현재 작년 연간 리콜 대수(79만7539)를 이미 넘어섰다. 인천일보(<http://www.incheonilbo.com>)(2020.11.29일 방문).
- 5) 시사위크(<http://www.sisaweek.com>) (2020.11.29일 방문).

관한 법과 제도를 전향적으로 발전시키기 위한 매우 중요한 시기라고 하겠다. 최근 현대 자동차는 코로나사태에도 불구하고 특히 미국에서 현지 판매량 증가와 수익성 개선을 모두 이끌어냈다.⁶⁾ 이러한 때에 신차 구입 후 자동차에 일정한 요건을 갖춘 하자가 발생하면 중재위원의 판정을 거쳐서 교환이나 환불을 받을 수 있는 제도가 2017년 10월 24일에 자동차관리법에 도입되었는데 이를 ‘한국형 레몬법’이라고 한다. 이는 자동차와 관련한 소비자보호에 있어서 매우 진일보한 입법이라고 할 수 있는데, 자동차의 품질보증 및 소비자의 피해구제에 긍정적인 효과를 줄 것으로 기대되고 있다.

2. 자동차 교환 및 환불중재 현황

국토교통부 자동차안전·하자심의위원회(이하 ‘위원회’라 함)에 따르면 2019년 4월부터 2020년 9월 30일까지 위원회에 접수된 자동차교환·환불중재 건수는 <표1> 자동차교환·환불중재 월별 접수현황에서 보는 바와 같이 2019년도에 79건, 2020년 9월 30일까지 449건으로 총 528건으로 나타났다.

<표1> 자동차교환·환불중재 월별 접수현황

(단위 : 건, 2020.9.30. 기준)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
2019년도	-	-	-	2	3	4	13	6	8	9	11	23	79건
2020년도	33	45	39	30	62	60	53	65	62	-	-	-	449건

2020년 9월 30일까지 위원회에 처리된 내용을 <표2> 자동차교환·환불중재 현황에 따라 살펴보면 현재 접수 및 답변서 대기 중인 사건은 90건으로 신규접수가 44건, 보정명령이 46건으로 밝혀졌다. 아울러 홍보정 미실시 등 개시불가 사건이 181건이며, 자동차 중재가 진행 중인 사건은 129건으로서 중재 진행 통지 중인 사건은 42건이며, 87건은 중재부를 구성하여 심리가 진행 중이다. 자동차교환·환불중재가 종료된 사건은 128건으로 이 중에서 취하된 경우는 98건이며, 판정으로 된 사건은 30건으로 나타나 중재판정보다는 취하된 경우가 많음을 보여주고 있다.

6) 2020.10.27일 미국 시장조사업체 ALG에 따르면 현대·기아차는 이달 미국 신차 소매시장에서 10만666대를 팔 것으로 예측됐다. 지난해 같은 기간 8만9795대보다 12.1% 증가한 것으로 이 기간 13개 주요 완성차 업체 전체의 증가율 4%를 크게 웃돈다. 미국 완성차 소매 판매에서 기아차는 10월에 지난해 대비 16.7% 늘어난 판매량 증가세를 보였다. 집계 대상 13개사 중 전기차 업체인 테슬라(36.1%)를 제외하면 가장 높다. 주요 완성차 그룹별로도 현대차그룹은 미국 제너럴모터스(GM), 일본 도요타, 독일 폭스바겐 등 주요 경쟁 그룹들을 판매 증가율을 모두 따돌렸다. 서형석 기자, 현대기아차 美서 질주... 10월 판매 12%↑, 동아일보 2020-10-29일자.

<표2> 자동차교환·환불중재 현황

(2020.9.30. 기준)

구분	세부내역	소계	합계
접수	신규 접수	44건	90건
	보정명령	46건	
중재 불가	흡보정 미실시 등 개시불가	181건	181건
중재 진행	중재 진행 통지	42건	129건
	중재부 구성 및 심리진행	87건	
종료	취하	98건	128건
	판정	30건	
합계		528건	528건

한편 중재가 종료된 사항을 <표3> 자동차교환·환불중재 종료사유별 현황에 따라 살펴 보면 총 128건이 종료되었는데 그 중에서 취하는 그 내용에 따라 자동차 교환이 11건, 환불이 15건, 추가 수리 33건, 기타 하자없음 인정 등이 39건 등으로 98건에 이른다. 또한 중재판정은 30건으로 화해중재판정이 5건, 각하 또는 기각이 25건으로 각하 또는 기각되는 경우가 많다고 할 수 있다.

<표3> 자동차교환·환불중재 종료사유별 현황

(2020.9.30. 기준)

구분	내용	건수	합계
취하	교환	11건	98건
	환불	15건	
	추가수리	33건	
	기타 하자없음 인정 등	39건	
판정	화해	5건	30건
	각하 또는 기각	25건	
합계		128건	128건

3. 자동차 교환 및 환불에 관한 입법례

(1) 미국의 경우

자동차 구입자들을 두텁게 보호하고 있는 미국은 자동차 교환 및 환불제도를 연방법과 주법을 통해 오래전부터 시행하고 있는데, 교환·환불 요건에 부합하는 경우 중재절차에 의하지 않고도 소비자의 선택에 따라 교환이나 환불을 받을 수가 있다. 특히 뉴욕주나 캘리포니아주는 자동차를 중고로 구입한 경우에도 교환이나 환불을 받을 수가 있다.

미국에서 소비재의 계약법상 품질보증에 관한 기본적인 내용을 정하고 있는 것이 통일상법전(The Union Commercial Code: UCC)인데, 소비재품질 보증제도에 관한 초석이 된 UCC에는 명시적 보증(express Warranty)과 묵시적 보증(implied Warranty)⁷⁾ 그리고 그 위반효과에 관한 내용을 담고 있다.⁸⁾ 명시적 보증과 묵시적 보증에 위반하는 경우 과실유무에 관련없이 매도인이 배상책임을 지게 된다.⁹⁾ UCC 제2조에 따른 보증위반에 대하여 소비자들을 구제하는 방법은 손해배상방법이 원칙이나¹⁰⁾ 매매계약의 해제를 통한 교환이나 반품도 할 수 있다.¹¹⁾ 1975년에 제정된 연방소비재보증법(the Magnuson-Moss Warranty Act)에 따라¹²⁾ 자동차 교환·환불제도를 시행하고 있는데, 소비재 물품에 관한 품질보증사항을 확대하여 포괄적으로 규제하고 있다. 품질보증은 ‘완전 보증(full warranty)’을 원칙으로 하고 있는데 명시적으로 이것을 제한한 ‘제한적 보증(limited warranty)’도 할 수 있으나¹³⁾ 제작사(판매자)등이 ‘묵시적 품질보증’을 서면으로 배제하거나 제한할 수는 없다.¹⁴⁾ 연방소비재중재법은 연방법우선의 원칙에 따라 주법인 레몬법(Lemon law)에 우선하여 적용된다.¹⁵⁾ 레몬법은¹⁶⁾ 미국의 각 주별로 제정되어 있는 자동차의 교환 및 환불에 관한 강력한 법이다. 레몬법은 1982년에 처음으로 코네티컷주가 제정한 이후에¹⁷⁾ 50개주가 입법화하여 시행하고 있는 법률인데 일반소비재도 그 대상으로 하고 있지만, 자동차의 교환 및 환불에 관한 상세한 규정을 두고 있다. 레몬법은 각주마다 세부적인 내용이 약간 다르지만, 기본적인 골자는 자동차제작사등이 발행한 명시적 보증을 가진 차량에 한해서만 적용되고, 새로 산 차가 자동차의 효용과 가치에 중대한 영향을 주는 보증상의 하자가 발생하였지만 합리적인 수리횟수에도 불구하고 이를 제대로 수리하지 못할 경우에도 교환 또는 환불해 주도록 하고 있다.¹⁸⁾

7) U.C.C. §§2-313, 2-602, 2-608.

8) 미국 통일상법전은 제2편 매매에서 보증(Warranty)에 대하여 4가지로 유형을 정하고 있다. 제2-313조상 명시적 보증((Express Warranty), 제2-314조상 묵시적 보증(Implied Warranty), 제315조상 특정목적에 관한 적합성 보증(Warranty of fitness for a particular purpose), 제2-312상 권원 보증(Warranty of title)과 권리책임보증(warranty against infringement)으로 정하고 있다. 김성천, “품질보증법제 비교연구”, 정책연구보고서, 한국소비자원, 2009, 68면.

9) 유세환, 「자동차의 교환 및 환불에 관한 입법화 방향연구-한국형 레몬법(Lemon Law)제정 방안을 중심으로」, 한국법제연구원, 2012, 42면.

10) U.C.C. §§2-313, 2-602, 2-608.

11) 류병운, “자동차 레몬법 중재제도 연구”, 홍익법학 16(3), 법학연구소, 2015, 271면.

12) 15 U.S.C. §§2301-2312.

13) 15 U.S.C. §2303(a).

14) 15 U.S.C. §2308.

15) 판매된 모든 차량에 대하여 먼저 연방소비재보증법이 적용되고 개인소유 차량 또는 일정한 기준의 상업용 차량은 주법(州法) 즉 레몬법이 중첩하여 적용된다. 류병운, 전게논문, 271면.

16) 레몬법(Lemon law)은 1975년에 미국의 포드(Gerald R. Ford) 대통령 재임 기간 중 제정된 연방 의원입법을 말한다. 이는 “오렌지(정상 차량)인줄로만 알고 구입했는데 후에 오렌지를 닮은 “레몬(하자차량)”이었다는 의미에서 레몬법이라는 것이다. 신영수, “한국형 레몬법”을 통한 자동차 소비자 피해구제의 실효성 및 법적 문제점 분석”, 경제법연구 Vol.18, 한국경제법학회, 2019, 69면.

17) CONN. GEN. STAT. § 42-179 to 42-186.

18) 유세환, 전게서, 47면.

(2) 유럽연합의 경우

유럽연합(EU)은 미국처럼 자동차 교환 및 환불에 관한 법제가 없었으나 1999년 7월에 소비재매매 및 보증관련 지침(Directive of the European Parliament and of the Council on Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantee)을¹⁹⁾ 채택하고, 회원국들이 2002년 1월까지 이를 국내법에 반영하도록 하였다.²⁰⁾ 이 지침은 유럽연합 역내시장에서 소비자보호를 최소 수준으로 정하여 각 회원국들간의 소비자매매에 관한 국내법을 조정하도록 함으로써 유럽연합 전체의 조화를 통한 공동시장의 발전을 위한 것이다. 이 지침에서는 소비재와 관련된 매매에서 판매자가 부담하는 하자담보책임인 법정보증과 판매자나 제조자등이 품질보증서나 광고 등을 통해 약속하는 등 임의로 일정기간 제품의 하자담보책임을 부담하는 임의보증에 관한 소비자권리를 정하고 있다. 구입제품의 하자에 관한 법정보증(legal guarantee)에 있어서 중요한 것은 하자담보책임의 청구기간인데, 매도인은 물품 인도당시에 이미 하자가 있었고, 이 하자가 물품 인도 2년후에 나타난 경우에 책임을 부담하며, 소비자들은 하자를 알게 된 시점부터 2개월 내에 매도인에게 고지하도록 하고 있다. 소비재물품의 하자에 대하여는 하자보수청구, 대체물급부청구, 대금감액청구, 계약해제 등의 권리구제수단이 있는데 이러한 권리들은 2단계로 진행하게 된다.²¹⁾ 1단계의 구제수단으로는 소비자들의 청구에 따라 물품판매자는 하자가 있는 물품이나 상품에 대해 무상 수리 또는 교환을 해주도록하고 있다. 그러나 수리 또는 교환이 불가능하거나 지나치게 과도한 경우라든가 소비자들에게 현저하게 불편을 끼치지 않으면서 합리적인 기간 내에 시정할 수 없는 때에는 2단계의 구제수단인 감액청구 또는 계약을 해제(환불)할 수 있다. 이러한 EU지침에 따라 영국은 '상품 소비자에 대한 매매 및 공급 규칙(Sale and Supply of Goods to Consumers Regulations)을 2002년에 제정하였고, 독일은 2002년 「민법」을 개정하였으며, 프랑스는 2005년 「소비법」을 개정하였다.²²⁾

(3) 캐나다의 경우

주법으로 소비재보증책임법을 시행하고 있는 캐나다는 자동차도 이 법에 따라 보호를 받는다. 1978년에 제정한 캐나다의 소비재보증책임법(New Brunswick's Consumer Product Warranty and Liability Act)은 총 29개조로 구성되어 있는데, 소비자 물품과 관련된 공급자의 명시적 보증(express Warranty) 및 묵시적 보증(implied Warranty)에 관한 책임범위를 정하고 있다. 명시적 보증에 따라 공급자가 문서나 공적 언술로 보증한 경우에 구매자의 신뢰여부에 상관없이 책임을 진다고 정하고 있으며, 묵시적 보증은 권원이나 신제품, 품질

19) Commission Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees, OJ, L171/12(1999).

20) 김성천, 전게서, 80면.

21) 유세환, 전게서, 50~51면.

22) 류병운, 전계논문, 274면.

과 적합성 그리고 지속성 등에 관한 것이다. 이러한 보증위반시에는 판매 및 제작자 등은 위반을 시정할 의무, 소비자들은 손해배상청구권, 유치권, 거절권 등을 행사할 수 있는 동시에 제품에 대한 주의의무가 있다. 아울러 직접적으로 계약관계는 없을지라도 소비자가 보증위반으로 손해를 입은 경우 계약당시에 예견가능성이 있었다면 손해를 청구할 수 있다.²³⁾

이와 같은 캐나다의 소비재보증책임법은 한국형 레몬법과 대체로 유사한데, 캐나다의 자동차중재는 대개 독립 기구인 ‘캐나다의 자동차 중재계획(CMVAP : Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan)’에 의거하여 진행되고 있다. 캐나다 정부가 사전에 참여한 ‘중재 규정(the Agreement for Arbitration)’을 제작사등이 수락을 하고 그 이후 소비자들이 자동차 매매계약을 체결 할 경우 또는 교환·환불 등의 자동차 분쟁사건이 생긴 이후 서면으로 ‘중재규정’을 수락하여 중재합의를 이루는 방식이다.²⁴⁾ CMVAP중재규정을 수락한 제작사등의 차량을 구매한 소유자가 당해 중재규정을 수락함과 동시에 소유자는 다시 법원에 소제기를 할 수 없게 된다. CAMVAP의 중재판정이 내려진 경우 제작사등과 자동차 소유자 모두에게 구속력이 있다. CAMVAP의 중재절차는 사전절차로서 사실조사(inquiry) 절차가 조사기관과 함께 잘 설치되어 있으며, 소비자가 CAMVAP의 중재를 무료로 이용할 수도 있다. 한국형 자동차 중재제도는 국토교통부 산하에 있어서 캐나다의 CAMVAP처럼 독립 기구가 아닌 점에서 구별된다.²⁵⁾

Ⅲ. 자동차분쟁의 교환 및 환불에 관한 중재절차

1. 의의

(1) 자동차분쟁의 교환 및 환불중재에 대한 근거법령

국토교통부는 2017년 10월 24일에 자동차관리법을 개정하고 자동차관리법(이하 “법”이라 함) 제5장의2를 신설하여 자동차의 교환 또는 환불에 관한 중재제도를 도입하였다. 자동차관리법 제47조의2 내지 제47조의12을 신설하고 자동차관리법 시행령 제9조의5 내지 9조의9를 신설하였으며, 자동차안전·하자심의위원회 운영 등에 관한 규칙(이하 ‘위원회규칙’이라 함)과²⁶⁾ 자동차 교환 환불중재규정(이하 ‘중재규정’이라 함)을²⁷⁾ 마련하였다.

23) 김성천, 전계서, 100면.

24) 류병운·황창근, “한국형 자동차레몬법의 입법과 이행과제”, *홍익법학* 제19권 제2호, 2018, 301~302면.

25) 상계논문, 302~303면.

26) 자동차안전·하자심의위원회 고시 제4호, 2019. 9. 26. 시행.

27) 자동차안전·하자심의위원회 고시 제1호, 2019. 1. 9. 제정.

(2) 자동차의 교환 또는 환불의 요건

자동차의 교환 또는 환불 요건은 우선 먼저 자동차에 하자가 발생하여야 한다. 즉 자동차제조사등이 국내에서 자동차자기인증을 하여 판매한 자동차가 다음 3개의 요건을 갖추어야 한다. 첫째로 하자발생 시 신차로의 교환 또는 환불 보장 등이 포함된 서면계약에 따라 판매된 자동차가 그 대상이고, 둘째로 자동차관리법 제29조제1항에 따른 구조나 장치의 하자로 인하여 안전이 우려되거나 경제적 가치가 현저하게 훼손되거나 사용이 곤란한 자동차 셋째 자동차 소유자에게 인도된 후 1년 이내(주행거리가 2만 킬로미터 이내인 경우)인 자동차로서 다음 어느 하나에 해당하여야 한다. ① 원동기·동력전달장치·조향장치·제동장치 등 구조 및 장치에서 발생한 같은 증상의 하자(이하 "중대한 하자"라 함)로 인하여 자동차제조사등(자동차제조사등으로부터 수리 위임을 받은 자 포함)이 2회 이상 수리를 하였으나, 그 하자가 재발한 자동차. 다만, 1회 이상 수리한 경우로서 누적 수리기간이 총 30일을 초과한 자동차를 포함한다. ② 위 ①에서 정한 구조 및 장치 외에 다른 구조 및 장치에서 발생한 같은 증상의 하자를 자동차제조사등(자동차제조사등으로부터 수리의 위임을 받은 자 포함)이 3회 이상 수리하였으나, 그 하자가 재발한 자동차. 다만, 1회 이상 수리한 경우로서 누적 수리기간이 총 30일을 초과한 자동차를 포함한다. 넷째, 자동차 소유자가 자동차 교환·환불의 요건을 갖추어 자동차를 인도받은 날부터 2년 이내에 자동차제조사등에게 신차로 교환 또는 환불을 요구하여야 한다.²⁸⁾

(3) 자동차의 하자 추정

자동차가 하자차량소유자에게 인도된 날부터 6개월 이내에 발견된 하자는 인도된 때부터 존재하였던 것으로 추정한다.²⁹⁾

(4) 자동차안전·하자심의위원회의 업무

자동차의 교환·환불중재 등의 업무를 수행하고 제작 결함의 시정 등과 관련한 사항을 심의하기 위하여 국토교통부에 자동차안전·하자심의위원회를 두도록 하고 있다.³⁰⁾ 자동차안전·하자심의위원회는 첫째, 자동차 교환·환불중재업무 수행, 둘째 자동차 교환·환불중재 규정의 제정 및 개정업무 셋째, 자동차 제작 결함의 시정 등과 관련하여 자동차관리법 제30조의3 및 제31조, 제31조의2에 따른 다음 6개 사항에 대한 심의를 하도록 하고 있다. ① 자동차의 제작·조립·수입 또는 판매의 중지명령에 관한 사항 ② 자기인증 등에 대한 조사에 관한 사항 ③ 시정조치의 같음 및 시정명령에 관한 사항 ④ 제작 결함에 대한 조사에 관한 사항 ⑤ 자체 시정한 자동차 소유자에 대한 보상에 관한 사항 ⑥ 자동차

28) 자동차관리법 제47조의2.

29) 자동차관리법 제47조의3.

30) 자동차관리법 제47조의7.

의 안전도 평가에 관한 사항 ⑦ 기타 제작 결함의 시정, 하자에 대한 무상수리 등과 관련한 업무로서 대통령령으로 정하는 사항 등이다. 넷째 자동차안전·하자심의위원회 운영 등에 관한 규칙의 제정·개정 및 폐지에 관한 업무를 수행하도록 하고 있다.

2. 자동차 교환 또는 환불의 중재

(1) 중재합의 성립

「자동차관리법」 제47조의4 제1항에 따라 제작자가 사전에 이 중재규정을 수락하였고 또한 동(同) 제작자가 제작한 차량의 구매자가 매매계약을 체결할 때 또는 교환·환불중재를 신청할 때 이 중재규정을 수락한 경우, 자동차 교환·환불 중재 합의가 성립된 것으로 본다. 이에 따라 자동차 교환·환불 중재합의가 성립되면 양 당사자는 동일한 내용의 교환·환불을 이유로 법원에 소송을 제기할 수 없도록 하고 있으며, 아울러 자동차 교환·환불 중재합의가 성립되면 1958년 ‘외국중재판정의 승인 및 집행에 관한 뉴욕협약’ 제2조에 규정된 승인 및 집행의 요건으로서 중재에 대한 서면 합의요건을 충족하는 것으로 보고 있다.³¹⁾

(2) 중재신청 및 개시

자동차안전·하자심의위원회는 자동차관리법 제47조의4의 요건을 모두 충족하는 경우 하자차량소유자의 신청에 따라 교환 또는 환불을 위한 중재(이하 “교환·환불중재”라 함) 절차를 개시한다. 즉 자동차제작자등이 사전에 교환·환불중재 규정(이하 “교환·환불중재 규정”이라 함)을 수락하고, 아울러 하자차량소유자가 매매계약을 체결할 때 또는 교환·환불중재를 신청할 때 교환·환불중재 규정을 수락한 경우에 중재절차를 진행하게 된다. 교환·환불중재 규정을 사전에 수락한 자동차제작자등은 자동차를 판매할 때 교환·환불중재 규정을 수락한 사실을 구매자에게 안내하도록 하고 있다.(법 제47조의4 제2항). 자동차안전·하자심의위원회는 교환·환불중재 신청이 적법하지 아니한 경우에는 상당한 기간을 정하여 신청인에게 흠을 보정하도록 명하여야 하며, 신청인이 그 기간 내에 흠을 보정하지 아니한 때에는 자동차안전·하자심의위원회는 신청을 각하하여야 한다.(동법 제3항) 즉 자동차 소유자가 교환·환불중재를 신청하는 경우에는 위원회에 차량매매계약서, 하자재발통보서 및 자동차수리 관련서류들을 첨부한 교환·환불중재신청서를 제출하여야 하며(중재규정 제7조), 위원회는 제출서류를 검토한 후 이상이 없을 경우 접수한다(자동차안전·하자심의위원회 운영 등에 관한 규칙 제17조).³²⁾ 위원회는 자동차 교환·환불 중재신청이 적법하지

31) 자동차 교환 환불중재규정 제4조.

32) 자동차안전·하자심의위원회 운영 등에 관한 규칙 제17조(신청 및 접수) ② 중재 신청이 접수된 경우 사무국

아니한 경우에는 15일 내에서 기간을 정하여 소유자에게 흠을 보정하도록 명하여야 하며, 그 기간 내에 흠을 보정하지 아니한 경우에 위원회는 신청을 각하한다(법 제47조의4 제3항, 중재규정 제7조 제3항). 위원회는 ① 법 제47조의4제1항 각 호의 요건이 충족되지 아니한 경우 ② 교환·환불 요건을 충족하지 않음이 명확한 경우 ③ 신청인이 제18조제1항의 기간 내에 흠을 보정하지 아니한 경우 ④ 대상 자동차에 대해 동일한 하자를 이유로 한 중재판정이 있는 경우 ⑤ 동일한 사건으로 다른 법률에 따른 중재 절차가 진행 중인 경우 ⑥ 신청인의 연락처가 불분명하여 중재일정 등을 통지할 수 없는 경우 ⑦ 기타 해당 사건의 성질상 위원회에 중재 권한이 없다고 인정되는 경우 등 어느 하나에 해당되는 경우에 각하결정을 할 수 있다.³³⁾

(3) 통지 및 답변서 제출

위원회는 중재신청이 접수되면 피신청인에게 그 사실 및 내용을 통지하여야 한다. 이러한 통지를 받은 피신청인은 답변서를 작성하여 통지를 받은 날로부터 30일 이내에 위원회에 제출하여야 한다. 위원회는 피신청인이 천재지변, 파업 등 불가피한 상황으로 기간내 제출이 불가능한 경우에 피신청인의 요청에 따라 1회의 기간을 연장할 수 있다(중재규정 제20조). 다만 제작자의 경우에는 중재신청 통지를 수령한 날로부터 15일 이내에 답변서를 제출하도록 하고 있다(중재규정 제9조). 이 때 피신청인은 답변서에 신청인의 교환·환불 신청에 대한 의견을 기재하여야 한다.

(4) 중재부의 구성

1) 중재부

자동차안전·하자심의위원회의 중재는 3명의 위원으로 구성된 중재부가 담당한다. 중재부의 위원(이하 "중재위원"이라 함)은 사건마다 자동차안전·하자심의위원회의 위원 중 위원장이 지명하는 자가 담당하되, 당사자의 합의로 위원을 선정한 경우에는 그 위원을 지명한다(법 제47조의9 제2항). 당사자들이 3명의 중재위원 모두를 선정하는데 합의할 수 없는 경우, 각 당사자는 선호하는 중재위원 1명씩을 선정하고 선정된 2명의 중재위원들이 합의하여 나머지 1명의 중재위원을 선정할 수 있다. 다만, 당사자들이 중재위원 선정에 합의하지 못하는 경우에는 위원회의 위원장이 중재위원을 직권으로 선정한다(중재규정 제

은 사건번호를 부여한다. ③ 사건번호는 서기연수의 네 자리 아라비아 숫자, 사건별 부호문자와 진행번호인 아라비아 숫자로 표시한다. ④ 사건별 부호문자는 "자중"으로 한다. ⑤ 진행번호인 아라비아 숫자는 네자리 이상으로 하되, 첫째 자리는 "1"을 부여함을 원칙으로 하고, 신청취지가 환불만인 경우는 "2"로 표시하며, 그 이하 숫자는 접수 순으로 부여한다. ⑥ 사무국은 신청인의 신청이 있는 경우 별지 제7호 서식에 따른 접수증을 교부한다.

33) 자동차안전·하자심의위원회 운영 등에 관한 규칙 제19조.

13조 제2항 및 제3항). 중재부의 회의는 중재부의 장이 소집하되, 중재위원 전원의 출석으로 개회하고, 중재위원 과반수의 찬성으로 의결한다(법 제47조의9 제6항). 중재위원은 중재절차가 신속·공정하고 경제적으로 진행되도록 노력하여야 하며, 중재절차에 참여하는 분쟁 당사자들은 상호 신뢰와 이해를 바탕으로 성실하게 절차에 임하여야 한다(법 제47조의9 제3항). 중재부의 구성이 완료되면 위원회는 지체없이 중재위원 및 양 당사자에게 중재부의 구성을 통지한다(위원회 규칙 제22조의3). 위원회는 교환·환불중재 판정을 위하여 필요한 경우에 제작자 또는 소유자에게 중재에 필요한 자료의 제출을 심리일로부터 5일 전까지 요구할 수 있다. 다만, 긴급을 요하는 때에는 그러하지 아니하다.³⁴⁾

2) 중재부의 중립 및 회피의무

중재위원은 당사자들과 이해의 충돌을 회피하고 분쟁을 중립적으로 해결하여야 하며, 중재위원의 선정이나 지명을 수락하는 경우에 수락서 및 공정성·독립성에 관한 진술서에서 명하여야 한다. 중재위원이 법령의 결격사유 등에 해당하여 공정하게 결정하기 어려운 경우 그 중재위원은 그 사건을 회피하여야 한다(중재규정 제14조). 당사자 또는 그 대리인은 중재 심리 중 중재심리에 필요한 경우, 상대방 당사자도 통지를 받은 중재부의 차량 점검, 모든 상대방 당사자들이 출석하거나 그들로부터 서면으로 허가를 받은 경우를 제외하고는, 해당 분쟁과 관련하여 중재위원과 교신 또는 접촉해서는 안된다(중재규정 제15조). 위원회는 중재위원에게 법령에 따른 제척의 사유가 있는 때에는 직권으로 또는 당사자의 신청에 따라 제척을 결정한다(위원회 규칙 제23조). 중재위원도 제척사유가 있거나 당사자의 기피권의 사유가 있는 경우에는 회피신청서를 위원장에게 제출하고 회피(回避)할 수 있다(위원회 규칙 제23조의6).

당사자는 중재위원에게 공정한 직무집행을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 기피신청을 할 수 있는데 이 때 당사자는 자신이 선정한 중재위원에 대하여는 지명 후에 알게 된 사유가 있는 경우에만 기피신청을 할 수 있다. 당사자가 중재위원을 기피할 이유가 있다는 것을 알면서도 본안에 관하여 변론하거나 진술을 한 경우에는 기피신청을 하지 못한다(위원회 규칙 제23조의2 제1항 및 제2항). 다만 제척 또는 기피신청이 위원회 규칙에 어긋나거나 절차의 지연을 목적으로 하는 것이 분명한 경우에는 중재부는 결정으로 이를 각하한다. ② 제척 또는 기피를 당한 중재위원은 제1항의 경우를 제외하고는 바로 제척 또는 기피신청에 대한 의견서를 제출하여야 한다(위원회 규칙 제23조의3). 제척 또는 기피신청에 대한 결정은 위원회에서 의결하여야 하는데, 제척 또는 기피신청을 받은 중재위원은 이러한 의결에 관여하지 못하지만, 의견을 진술할 수는 있다.³⁵⁾

34) 자동차 교환 환불중재규정 제11조.

35) 자동차안전·하자심의위원회 규칙 제23조의4.

3) 중재위원의 권한 종료 및 해임

중재위원은 본인의 사망, 중재위원의 사임, 중재위원에 대한 제척의 결정, 중재위원 기피신청에 대한 인용 결정, 중재위원의 회피, 중재위원이 해촉된 경우, 중재위원의 임기가 연임되지 아니한 경우 등의 사유가 발생할 경우에 권한이 종료된다(위원회 규칙 제23조의 8 제1항). 아울러 위원회는 중재위원이 자신의 임무를 수행하지 아니하거나 임무수행을 부당하게 지연하는 경우 또는 법률상·사실상 자신의 임무를 수행할 수 없는 경우 해당 중재위원을 해임할 수 있다(위원회 규칙 제23조의8 제2항). 중재위원의 권한이 종료 또는 해임되어 재선정하는 경우에 그 선정절차는 권한이 종료된 중재위원의 선정에 적용된 절차에 따르며, 해당 당사자가 해당 중재위원의 권위를 통지받은 때로부터 30일 내에 선정하지 아니할 경우 위원장이 직권으로 중재위원을 선정한다.³⁶⁾

(5) 중재부의 각하

중재부는 중재판정을 내리기 전에 첫째, 제작자가 신차 인도일로부터 1년 이내(주행거리가 2만 킬로미터 이내인 경우)에 하자 수리를 완료하고, 그 누적수리기간이 30일 이내인 경우 둘째, 신차 인도일로부터 2년이 경과된 후 중재 신청이 제기된 경우 셋째, 대리 중재신청이 인정되지 않거나 대리권 없는 자에 의한 대리 신청이 있는 경우 넷째, 하자재발통보서 수령 후 제작자가 수리기회를 갖지 못한 경우(단, 제작자의 고의 및 과실로 인한 경우는 제외) 등이 하나라도 명확해지면 중재사건을 각하한다(중재규정 제16조 제1항). 이 때에 위원회는 중재사건이 각하된 사실을 제작자와 소유자에게 지체 없이 통지하여야 한다.³⁷⁾

(6) 중재신청의 취하 또는 철회

신청인은 중재판정 전까지 중재신청의 일부 또는 전부를 취하할 수 있는데, 신청의 취하는 피신청인이 답변서를 제출한 뒤에는 피신청인의 동의를 받아야 효력을 가진다(위원회 규칙 제21조 제2항). 중재신청의 취하는 서면으로 하여야 하며, 그 서면은 중재부의 구성 전까지는 위원회에, 중재부가 구성 후에는 중재부에 각각 제출한다. 위원회는 신청서를 송달한 후에는 신청인이 제출한 취하서를 피신청인에게 서면으로 통지하여야 하는데 이 때 피신청인이 15일 이내에 이의를 제기하지 아니하면 중재신청의 취하에 동의한 것으로 본다. 신청이 취하된 경우 중재절차를 종료하고 그 사실을 중재신청 취하통지서로 양당사자에게 통지한다(위원회 규칙 제21조 제3항 내지 제5항). 한편, 소유자는 중재심리일 전까지 중재신청을 문서로 철회할 수 있는데, 제작자가 답변서를 제출한 이후에 신청을 철회

36) 자동차안전·하자심의위원회 규칙 제23조의9.

37) 자동차 교환 환불중재규정 제16조 제2항.

한 소유자는 해당 하자자동차에 대한 동일한 하자를 이유로 다시 교환·환불중재를 신청할 수 없다. 이 경우에 위원회는 중재신청 철회의 사실을 제작자에게 통지한다.³⁸⁾

(7) 중재심리

1) 심리기일의 지정

위원회는 중재신청이 있는 후 30일 내에 중재심리일을 지정하고 지정심리일 10일 전까지 심리일, 시간, 장소를 당사자들에게 통보한다(중재규정 제17조). 중재부의 장(이하 “의장중재위원”이라고 하는 경우도 있음)은 심리기일, 장소 등을 정하여 사무국에 심리기일 지정서를 송부하고 이에 따라 확정된 심리기일, 장소 등에 대하여 사무국이 당사자에게 심리기일통지서로 통지한다. 다만, 그 사건으로 출석한 사람에게는 기일을 직접 고지하면 통보한 것으로 본다(위원회 규칙 제24조 제1항 및 제2항). 이러한 통지를 받은 당사자가 심리기일의 변경을 희망하는 경우에는 심리기일변경신청서를 사무국에 제출하여야 한다. 중재부는 상당한 이유가 있으면 직권으로 또는 당사자의 신청을 받아 심리기일을 변경, 연기 또는 속행할 수 있는데 다만, 이로 인하여 중재절차가 지연되지 않도록 해야 한다.³⁹⁾

2) 심리순서

중재심리 절차는 중재부의 사건 심리 개시 선언, 당사자의 출석 및 신원 확인에 대한 중재부의 확인, 중재부의 교환·환불 요건 및 동(同) 해석 기준 설명, 신청자인 소유자의 진술, 제작자의 진술, 중재부의 심문과 증거조사, 당사자의 추가 진술, 중재부의 차량 점검, 중재부의 사실조사 요청 여부 결정 등의 순서로 이루어진다(중재규정 제21조 제1항). 중재부는 차량 점검을 할 수 있는데 소유자는 심리일에 중재부의 점검을 위하여 차량을 제시하여야 한다. 중재부가 차량을 점검할 경우 소유자와 제작자가 참석하여야 하며, 차량을 시운전할지 여부를 중재부가 결정한다. 시운전에는 좌석 제한으로 불가능한 경우가 아니면 중재위원 및 양당사자가 모두 참여하여야 한다(중재규정 제26조).

심리에 참가할 수 있는 사람은 소유자 또는 소유자의 대리인, 제작자 또는 제작자의 대리인 그리고 최초로 하자가 발생하여 수리를 요청한 날 이전에 피보험자로 등록되어 실제 상당 기간 동안 직접 차량을 운전하였거나, 차량의 하자에 대해 직접 수리를 요청한 운전자 및 법령에 따른 통역인만이 심리에 참가할 수 있다(중재규정 제20조 제1항). 당사자가 대리인을 선임하는 경우 중재신청서에 이를 표시를 해야 하며, 대리인 선임과 관련된 제반 비용은 당사자가 부담한다(중재규정 제20조 제3항 및 제4항). 중재심리는 비공개로 진

38) 자동차 교환 환불중재규정 제12조.

39) 자동차안전·하자심의위원회 규칙 제24조 제3항 및 제4항.

행하는데 당사자 모두가 동의하는 경우 제3자의 참관을 허용할 수 있다(위원회 규칙 제25조). 중재심리의 제반 과정은 녹음 또는 녹화로 기록할 수 있는데 매 사건마다 중재심리 소요시간은 최대 2시간을 원칙으로 하고 있다(중재규정 제21조 제3항 내지 제5항). 중재심리시에 사용하는 언어는 한국어로 진행하며, 통역이 필요한 경우 통역사를 심리에 동반할 수 있다. 이 때 당사자는 그 사실을 심리일 3일전까지 위원회에 통보를 하여야 하며, 위원회는 상대 당사자에게 그 사실을 통보하여야 한다.⁴⁰⁾

3) 중재심리시의 출석 및 심리

소유자와 제작자들은 중재심리시에 출석하여야 한다. 어느 일방 당사자가 심리에 출석하지 않을 경우에 중재부는 새로운 심리날짜로 연기할 수 있다. 이전의 심리에 출석하지 않은 당사자가 재지정 된 날짜에 다시 출석하지 않으면 중재부는 그 당사자 없이 심리를 진행할 수 있다(중재규정 제19조). 당사자 또는 대리인만 심리기일에 출석하여 변론할 수 있다(위원회 규칙 제25조). 중재부는 심리기일에 참여하는 제3자의 수를 제한할 수 있으며, 참여자가 효율적인 진행에 지장을 초래하거나 그러할 우려가 있을 경우에 퇴정을 명할 수 있다. 심리기일에 출석, 참여한 자는 중재심리 관련한 사항에 대해 누설하지 않겠다는 약속서에 서명하여야 한다(위원회 규칙 제25조 제4항 및 제5항). 심리기일은 중재위원 전원의 출석으로 개정한다. 일방 당사자가 정당한 사유 없이 심리기일에 출석하지 아니한 경우, 중재부는 새로운 심리기일을 지정할 수 있다. 심리기일에 1회 출석하지 않은 당사자가 새롭게 지정된 심리기일에 다시 출석하지 아니한 경우, 중재부는 그 당사자의 출석 없이 심리를 진행할 수 있다. 중재부는 일방당사자가 심리기일에 출석하지 아니하거나 심리에 응하지 아니하는 경우나, 정해진 기간 내에 증거를 제출하지 아니한 경우에도 상대방 당사자의 주장에 대하여 자백하는 것으로 간주하지 아니하고 중재절차를 계속 진행하여 제출된 증거를 기초로 중재판정을 할 수 있다(위원회 규칙 제26조 제3항 및 제4항). 심리과정은 심리조서에 기재하여야 하며, 중재부가 심리전에 당사자가 제출한 교환·환불중재신청서를 검토하고 추가 자료가 필요한 경우에는 신청인에게 15일의 범위 내에서 상당한 기간을 정하여 자료제출을 명할 수 있다.⁴¹⁾

3. 하자존재의 추정과 추정의 배제

신차가 매매되어 소유자에게 인도된 날부터 6개월 이내에 발견된 하자는 인도된 때부터 존재하였던 것으로 추정한다. 다만, 자동차제작자들은 하자가 통상적인 주행이나 주차

40) 자동차 교환 환불중재규정 제18조.

41) 자동차안전·하자심의위원회 규칙 제26조 제9항).

상황이 아니라 소유자의 과실, 사고, 고의에 의한 차량 파손 행위, 제작자로부터 위탁받지 않은 정비업체에 의한 수리, 소유자의 수리행위, 튜닝 등 자동차 개조, 도로 관련 구조물·낙하물·낙석 등에 의한 충격, 침수, 지진·태풍 등 자연재해의 하나로 인하여 발생하였음을 증명하여 추정을 배제할 수 있다(중재규정 제24조). 자동차제작자들이 소유자의 하자재발 통보서 미통보, 하자재발 통보 이후 제작자에 대한 수리기회 미부여, 같은 증상의 하자가 더 이상 나타나지 아니하여 수리의 성공 또는 하자가 위 중재규정 제24조에 나열된 사유 중 하나를 원인으로 발생한 하자를 증명하는 경우에, 소유자의 교환 또는 환불 요구권을 인정되지 아니한다.⁴²⁾

4. 증거 및 사실조사

(1) 증거

자동차 분쟁을 중재하는 경우에 그 판단을 위하여 사실관계를 정확하게 인식하고, 이를 제대로 아는 것이 중요하다고 할 수 있다. 따라서 사실인정에 관한 문제나 법규해석에 관한 문제를 어떻게 적용할 것이냐는 자동차분쟁에서 승패의 분수령이 될 수도 있다. 따라서 증거에 따른 사실인정 및 다툼이 있는 사실에 대하여 당사자는 입증책임을 부담하게 마련이다. 중재부가 증거에 대한 조사를 할 수는 있지만 강제력을 부여받지 못하였으므로 필요한 경우에는 법원에 협력을 요청하여야 한다. 당사자는 중재부에 자기의 주장을 입증할 수 있는 증거를 제출하거나 증인신문·감정·검증을 신청할 수 있으며, 중재부는 당사자가 신청한 증거가 필요하지 아니하다고 인정하는 경우 이를 채택하지 아니할 수 있다. 또한 중재부는 당사자가 신청한 증거에 의하여 심증을 얻을 수 없거나, 기타 필요하다고 인정한 경우에는 직권으로 증거의 제출이나 증인신문 또는 감정을 요청하거나 스스로 검증을 실시하는 등 증거조사를 할 수 있다(위원회 규칙 제26조의2 제1항 및 제2항). 모든 증거는 중재위원과 당사자 전원이 출석한 자리에서 제출·조사되어야 하며, 당사자의 문서제출 신청에 정당한 이유가 있는 경우에는 문서를 가진 자에게 그 제출을 요구할 수 있는데 문서제출의 신청이 문서의 일부에 대하여만 이유 있다고 인정한 때에는 그 부분만의 제출을 요구하여야 한다. 중재부는 제출된 증거의 증거능력과 증명력을 판단할 권한을 가진다.⁴³⁾

(2) 사실조사

중재부는 필요한 경우에 교환·환불중재 사건번호, 하자자동차의 차명·차대번호 및 등록번호, 소유자의 성명·전화번호·주소, 사실조사 의뢰일, 사실조사 의뢰 내용 하자의 유무에

42) 자동차 교환 환불중재규정 제25조.

43) 자동차안전·하자심의위원회 규칙 제26조의2 제4항 내지 제6항.

대한 사실조사를 위원회에 요청할 수 있으며, 위원회는 성능시험대행자에게 사실조사를 의뢰하여야 한다. 이러한 사실조사를 의뢰받은 성능시험대행자는 의뢰받은 날로부터 30일 이내에 교환·환불중재 사건번호, 사실조사의 결과, 판단 이유 및 근거, 보고서 작성일, 조사자의 성명과 서명이 포함된 사실조사 결과보고서를 위원회에 제출하여야 하며, 부득이한 경우에는 위원회의 승인을 얻어 1회에 한하여 15일 이내의 범위를 정하여 연장할 수 있다(중재규정 제27조 제1항 및 제2항). 사실조사를 위하여 필요한 경우 성능시험대행자는 자동차관리법령에 따라 위원회로 하여금 자료 제출을 제작자와 소유자에게 요구하도록 권의할 수 있다.⁴⁴⁾

5. 증인

당사자는 증인신문을 신청하고자 하는 때에는 증인을 지정하여 신청하여야 한다(위원회 규칙 제26조의3 제1항). 증인은 자동차분쟁과 관련하여 자기가 직접 보고 듣고 경험한 과거의 사실이나 상태에 대하여 진술하는 사람으로서, 당사자 및 법정대리인 이외의 제3자를 말한다. 증인은 구술 또는 서면으로 작성하되 증인과 당사자의 관계, 증인이 사건에 관여하거나 내용을 알게 된 경위 등을 기재한 서류를 제출하는 방법으로 한다. 중재부는 증인신문방식을 결정할 수 있고, 증인의 증언이 진행되는 동안 다른 증인의 퇴정을 요구할 수 있다. 특히 증인이 여러 명인 경우에는 따로따로 신문하여야 하며, 신문하지 아니한 증인이 있는 경우 의장중재위원은 해당 증인을 신문할 때까지 퇴정을 명하여야 한다(위원회 규칙 제26조의3 제9항). 증인별로 입증취지와 당사자와의 관계 등을 고려하여 증인진술서 제출방식, 증인신문사항 제출방식, 서면에 의한 증언방식 등을 선택하여 각 당사자에게 고지한다. 즉 중재부는 증인과 증명할 사항의 내용 등을 고려하여 상당하다고 인정하는 때에는 출석·증언에 갈음하여 증언할 사항을 적은 서면을 제출하게 할 수 있으며, 상대방의 이의가 있거나 중재부가 필요하다고 인정하는 때에는 증인으로 하여금 출석·증언하게 할 수 있다. 증인신문은 증인을 신청한 당사자가 먼저 하고, 다음에 다른 당사자가 하며, 중재위원은 당사자의 신문이 끝난 뒤에 신문할 수 있다(위원회 규칙 제26조의3 제2항 내지 제4항). 의장중재위원이 알맞다고 인정하는 경우에는 당사자의 의견을 들어 신문의 순서를 바꿀 수 있으며, 당사자의 신문이 중복되거나 쟁점과 관계가 없는 때, 기타 필요한 사정이 있는 경우에 의장중재위원은 당사자의 신문을 제한할 수 있다.⁴⁵⁾

44) 자동차 교환 환불중재규정 제27조 제4항.

45) 자동차안전·하자심의위원회 규칙 제26조의3 제6항 및 제7항.

6. 감정 및 검증

(1) 감정

당사자는 필요한 경우 중재부에 감정을 신청할 수 있는데, 중재부는 감정인을 양 당사자의 의견을 들어 지정한다(위원회 규칙 제26조의4 제1항 및 제2항). 감정은 중재부가 그 판단능력을 보충하기 위하여 특정 쟁점에 관하여 특별한 지식이나 경험을 가진 제3자로부터 그 학문적 지식과 경험을 적용하여 얻은 판단에 대한 결과를 중재부에 보고하게 하는 증거방법을 말한다. 감정인은 판단을 보고하는 사람으로 대체성이 있으나 증인은 경험한 사실 등을 보고하는 사람으로서 대체성이 없다. 감정의 대상은 중재판정의 전제가 되는 법규나 경험칙, 사실판단에 관한 사항으로서 사실판단에 관한 감정은 자동차의 하자발생의 원인 또는 하자의 내용과 정도 등이다. 감정인이 성실하게 감정할 수 없는 사정이 있는 경우에 당사자는 그 사유를 소명하여 그를 기피할 수 있는데, 당사자는 감정인이 감정 사항에 관한 진술을 하기 전부터 기피할 이유가 있다는 것을 알고 있었던 때에는 감정 사항에 관한 진술이 이루어진 뒤에 그를 기피하지 못한다. 중재부는 당사자의 기피 신청에 정당한 사유를 인정할 경우에 감정인에 대해 기피 결정을 하는데 이 때 중재부는 감정절차를 종료하거나 새로운 감정인을 지정할 수 있다(위원회 규칙 제26조의4 제3항 및 제4항). 의장중재위원은 감정인으로 하여금 서면이나 말로써 의견을 진술하게 할 수 있고 심리기일에 감정인을 신문할 수 있으며, 여러 감정인에게 감정을 명하는 경우에는 다 함께 또는 따로따로 의견을 진술하게 할 수 있다(위원회 규칙 제26조의4 제6항 및 제7항). 당사자는 의장중재위원에게 알리고 심리기일에 감정인을 신문할 수 있는데 이 때 당사자의 신문이 중복되거나 쟁점과 관계가 없는 때, 기타 필요한 사정이 있는 경우에는 의장중재위원은 당사자의 신문을 제한할 수 있다(동 규칙 제10항). 감정 결과의 증거 채용여부, 동일 사항에 대한 수개의 상반된 감정결과가 있을 경우에 그 중 어느 하나에 의하여 사실인정을 할 것인가는 중재부의 자유심증에 의한다.

(2) 검증

중재부는 당사자의 신청 또는 직권으로 대상 자동차에 대한 검증을 할 수 있으며, 대상 자동차에 대한 검증을 할 경우에는 신청인과 피신청인이 모두 출석하여야 한다(위원회 규칙 제26조의5 제1항 및 제2항). 검증은 중재위원이 직접 자기의 시각, 청각 등 오관의 작용에 의하여 사물의 성상이나 현상을 검사하여 그 결과를 증거자료로 하는 증거조사방법을 말한다. 검증 대상이 되는 검증물은 자동차 사고현장, 자동차의 소음, 자동차의 한쪽으로의 쓸림 현상 등과 같이 주로 시각이나 청각 등에 의하여 인식할 수 있는 것을 활용하게 된다. 검증절차는 직권 또는 당사자의 신청에 의하여 검증의 목적물을 특정하여 표시

하고 그에 의하여 증명할 사실관계를 구체적으로 명시하고 검증 비용을 예납하여야 한다. 중재부가 검증을 위해 대상 자동차를 시운전할 경우, 중재위원과 양 당사자 모두 탑승하는 것을 원칙으로 하며, 좌석 제한 등으로 중재위원과 양 당사자 모두 탑승하는 것이 불가능한 경우 의장중재위원이 탑승자를 지정할 수 있다.⁴⁶⁾

7. 중재판정

(1) 중재판정

중재부는 당사자들이 주장 및 입증을 다하였다고 판단하는 경우 심리의 종결을 선언하여야 하는데, 판정 전에는 언제든지 직권으로 또는 당사자의 신청에 의하여 심리를 재개할 수 있다. 심리가 재개되었을 경우 심리종결일은, 그 재개된 심리가 종결된 날로 한다(위원회 규칙 제27조의3) 심리가 종결되는 경우 중재판정을 내리게 되는데, 중재부는 자동차관리법에 따라 중재위원의 과반수 찬성으로 중재판정을 의결한다. 중재판정은 중재부가 심리종결일부터 30일 이내에 당사자의 성명 또는 명칭과 주소, 대리인이 있는 경우에는 그 대리인의 성명과 주소, 자동차의 표시, 중재지, 심리종결일, 판정일, 주문, 신청취지, 판정이유가 기재된 서면으로 판정하는 것을 원칙으로 한다. 중재판정은 심리 종료 후 15일 이내에, 사실조사를 요청한 경우에는 그 결과를 보고받은 이후 15일 이내에 내리는 것을 원칙으로 하며, 중재판정은 자동차 교환·환불 중재판정문의 형식으로 한다. 중재부는 판정서에 그 이유(환불 금액 산정 이유를 포함함)를 기재하여야 한다.⁴⁷⁾

(2) 중재판정서

중재판정서의 작성은 「민사소송법」 제208조를 준용하며, 교환, 환불, 기각, 각하의 형식으로 하며, 중재판정서에 중재위원이 서명하여야 한다. 다만, 일부 중재위원이 서명할 수 없는 사유가 있을 경우에는 의장중재위원이 그 사유를 기재하고 서명하여야 하며, 의장중재위원이 서명할 수 없는 경우 의장중재위원이 지명한 중재위원이 그 사유를 기재하고 서명한다. 중재부는 중재판정서의 정본을 당사자에게 송부하여야 한다(위원회 규칙 제28조 제3항 내지 제5항). 중재판정을 내리기 전에 당사자가 분쟁의 화해에 관하여 합의하는 경우 중재부는 그 절차를 종료하여야 하며, 이 때 중재부는 당사자들의 요구에 따라 그 화해 내용을 중재판정의 형식으로 적을 수 있는데, 이 경우에는 판정서에 그 이유를 기재하지 아니할 수 있다(위원회 규칙 제30조의2). 중재부는 작성 및 서명된 중재판정의 정본을 각 당사자 또는 그 대리인에게 송부하고, 중재판정의 원본은 사무국에 보관한다.⁴⁸⁾

46) 자동차안전·하자심의위원회 규칙 제26조의5 제3항.

47) 자동차 교환·환불중재규정 제29조 제1항 및 제2항.

48) 자동차안전·하자심의위원회 규칙 제30조의4.

(3) 중재판정의 이행

교환·환불중재 판정은 자동차제작자등과 하자차량소유자에 대하여 확정판결과 동일한 효력이 있다.⁴⁹⁾ 교환·환불중재 판정에 대한 불복과 교환·환불중재 판정의 취소에 관하여는 「중재법」 제36조를 준용하며, 교환·환불중재에 관련된 절차에 관하여는 자동차관리법에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 중재법을 준용하도록 규정하고 있다(자동차관리법 제47조의5 제2항 및 제3항). 교환 또는 환불판정이 내려진 경우 제작자는 지체 없이 이행하여야 하며, 교환은 중재 대상 차량과 같은 차종, 연식, 사양의 신차와 교환하는 것을 원칙으로 한다. 교환판정이 내려졌으나 해당 하자차량과 동일한 차량의 생산 종료·중단 또는 차량의 성능 개선 등으로 인하여 해당 차량과 같은 품질 또는 기능이 보장되지 아니하여 교환이 불가능한 경우 제작자는 중재부에 보고하고 교환 대신 환불할 수 있다.⁵⁰⁾

IV. 자동차분쟁의 교환·환불중재제도의 개선점

첫째, 자동차관리법령 등에서 정하고 있는 자동차교환·환불중재 규정은 자동차매매계약서에 자동차교환·환불중재에 관한 내용이 명시되는 것을 요구하고 있고, 차량의 하자가 생겨야 하는 주행거리나 기간에 관한 요건이 미국 등에 비해서 다소 짧은 등 그 요건이 상당히 까다로운 측면이 있다고 할 수 있으므로 이를 개선하는 것이 필요하다. 둘째, 우리나라 자동차관리법에서는 신차의 경우에만 자동차교환·환불중재 규정을 적용할 수 있게 되어 있어 중고자동차를 구입하는 경우에는 자동차관리법의 적용을 받지 못하고 있어서 자동차교환·환불중재의 대상이 되질 못하고 있다. 향후에는 중고자동차의 경우에도 자동차관리법에 따라 자동차교환·환불중재의 대상이 되도록 개선함으로써 소비자보호의 권리를 확대하는 것이 바람직하다. 셋째 <표1>에서 보는 바와 같이 2020년 9월 30일까지 9개월간에 449건이 발생함으로써 자동차 교환·환불중재사건이 폭증하고 있으므로 이를 제대로 처리하기 위해서는 현재의 중재위원 30명인 정원을 50명 이상으로 늘리는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 아울러 자동차 전문가와 법률전문가를 균형있게 선발하는 것도 필요하다. 넷째 자동차관리법 제47조의5는 교환·환불중재 판정은 자동차제작자등과 하자차량소유자에 대하여 확정판결과 동일한 효력이 있다고 규정하고 있으므로 확정판결과 동일한 효력이 있는 중재판정을 제대로 내리기 위해서는 법률전문가의 조력이 더욱 필요하다. 다섯째 중재법상 ‘중재인’과 자동차관리법상 ‘중재위원’의 용어도 통일시키는 일이 필요하다. 교환·환불중재에 관련된 절차에 관하여는 자동차관리법에 특별

49) 자동차관리법 제47조의5 제1항.

50) 자동차 교환 환불중재규정 제32조.

한 규정이 있는 경우를 제외하고는 「중재법」을 준용하고 있으므로 가급적 중재법에 있는 용어를 도입하여 일체화하여 사용하는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 다섯째, 앞에서 본 바와 같이 자동차안전·하자심의위원회 규칙과 자동차 교환·환불중재규정이 중복하여 규정된 경우가 많으므로 이를 정리하여 일원화시킬 필요가 있다. 중복된 내용은 불필요하고 또 그 해석상 여러 가지 문제점을 야기할 수가 있다. 다섯째 자동차 교환·환불중재규정은 우리나라에 도입한지가 얼마 되지 않아 그 내용이 생소하고 중재제도 역시 일반시민들에게 익숙하지 않는 점이 있다. 2019년 12월 말 기준으로 우리나라의 자동차 누적 등록대수는 2,367만7366대이고 인구 2.19명당 자동차 1대를 보유하고 있으므로 자동차분쟁의 특성을 반영한 축적된 법리와 전문성을 토대로 한 자동차중재와 관련한 교육시스템이 필요하다고 보겠다.

V. 결론

분쟁이나 갈등이 발생하여 이를 일반적으로 해결하는 방법으로는 재판상 해결이나 재판 외의 해결방법 등이 있다. 소송을 대체하여 분쟁을 해결하고자 하는 대체적인 분쟁해결방법인 ADR이 전 세계적으로 많이 활용되고 있다. ADR은 당사자 사이에 협상 및 조정이나 중재 등이 있는데 그 중에서도 중재제도는 여러 가지 많은 장점을 가지고 있다.

레몬법(Lemon law)은 1975년에 제정된 미국의 소비자보호법이다. 이 법에서는 차량 또는 전자 제품의 결함으로 일정한 요건 이상으로 품질 기준을 반복적으로 충족하지 못할 때에 제조사가 소비자에게 교환 또는 환불 조치를 하도록 하고 있다. 우리나라도 2019년 1월 1일부터 신차를 구매한 후 똑같은 고장이 반복되는 경우 제조사로부터 교환 또는 환불을 받을 수 있도록 개정된 새 자동차관리법 즉 한국형 ‘레몬법(Lemon law)’이 시행되고 있다. 최근에 수입차 중에서 운행 중 잇따라 화재가 크게 발생하여 국민들의 공분을 산적이 많아서 개정된 자동차관리법에 대한 관심이 집중되고 있다. 이에 따라 자동차관리법 제5장의 2를 신설하여 자동차의 교환 또는 환불중재제도를 도입하였다. 최근 급속하게 늘어난 자동차관련 분쟁을 원만히 해결하기 위하여는 중재제도를 이용하는 것이 바람직하기 때문에 실무적으로도 많이 활용되고 있다. 그러나 자동차분쟁은 중재를 중요시함과 동시에 우선 먼저 중재가 일종의 법적 절차로서 반드시 지켜야 할 최저한도의 공정성과 공정성을 훼손하지 않는 정책도 중시해야 할 것이다. 아울러 자동차 교환·환불중재규정은 우리나라에 도입한지가 얼마 되지 않아 그 내용이 생소하고 중재제도 역시 일반시민들에게 익숙하지 않는 점이 있으므로 자동차분쟁의 특성을 반영한 축적된 법리와 전문성을 토대로 한 자동차중재와 관련한 교육시스템이 필요하다고 보겠다.

참고문헌

- 김도년, “신차 교환·환불기준에 관한 소비자분쟁해결기준(자동차품목)의 개정과 시사점”, 소비자정책동향 제76호, 한국소비자원, 2016.
- 김성천, “품질보증법제 비교연구”, 정책연구보고서, 한국소비자원, 2009.
- 김성천, “자동차품질보증의 비교법적고찰”, ‘한국형 레몬법 입법화방안의 타당성’에 관한 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2012.
- 김용길, 중국의 중재법과 몽골의 중재법에 대한 비교법적 고찰, 仲裁研究, 제26권 제4호, 韓國仲裁學會, 2016.
- 김용길, 금융분쟁에 있어서 ADR제도의 효율적인 운영방안, 仲裁研究, 제24권 제2호, 韓國仲裁學會, 2014.
- 김용길, 지식재산권분쟁의 재판외 해결제도에 관한 연구 : 조정과 중재를 중심으로, 仲裁研究, 제19권 제1호, 韓國仲裁學會, 2009.
- 김용길, 中國의 仲裁制度에 관한 管見 : 中國 物權法의 制定을 中心으로, 仲裁研究, 제17권 제3호, 韓國仲裁學會, 2007.
- 류병운, “자동차 레몬법 중재제도 연구”, 홍익법학 16(3), 법학연구소, 2015.
- 류병운·황창근, “한국형 자동차레몬법의 입법과 이행과제”, 홍익법학 제19권 제2호, 2018.
- 박광동, “한국형 레몬법 입법화 방안의 법체계 부합성 검토”, 한국형 레몬법 입법화 방안의 타당성에 관한 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2012.
- 송민수·윤민섭·나광식, “소비자중재의 법제화에 관한 연구”, 정책연구13-13, 한국소비자원, 2013.
- 신영수, “‘한국형 레몬법’을 통한 자동차 소비자 피해구제의 실효성 및 법적 문제점 분석”, 경제법연구 제18권 2호, 한국경제법학회, 2019.
- 오길영, 자동차 레몬법의 입법방향과 내용, 소비자문제연구 제48권 제1호, 한국소비자원, 2017.
- 오길영, “자동차 교환·환불제도의 입법화 필요성에 관한 소고”, 법과 기업 연구 제5권 제3호, 서강대학교 법학연구소, 2015.
- 유세환, 「자동차의 교환 및 환불에 관한 입법화 방향연구-한국형 레몬법(Lemon Law)제정 방안을 중심으로」, 한국법제연구원, 2012.
- 정용수, “자동차리콜제도의 실효성 제고방안”, 정책연구 보고서, 한국소비자원, 2010.

지광석, “소비자정책에서의 정부부처간 경쟁 메커니즘에 관한 연구: 자동차 교환환불 정책에서의 경쟁의 원인과 형태 분석”, 소비자문제연구 제49권 제1호, 한국소비자원, 2018.

최성근, “자동차 리콜 전의 시정에 대한 보상제도”, 경제법연구 제9권 제1호, 한국경제법학회, 2010.

ABSTRACT

A Study of the Arbitration Procedures for Disputes Regarding Automobiles

Kim, Yong Kil

When a dispute or conflict occurs, standard methods for resolving them include resolution by trial or resolutions outside of courts. An alternative dispute resolution method called ADR that aims at remedying disputes instead of filing lawsuits is used commonly throughout the world, including the US and China. ADR, which is a remedy method outside of courts, includes negotiation, arbitration, or mediation between the concerned parties, and the arbitration system has several advantages.

The Lemon Law is a consumer protection law of the United States that was enacted in 1975. This law prescribes that when specified quality standards are not met repeatedly due to defects in vehicles or electronic products, the manufacturer must provide exchanges or refunds to consumers.

Korea also enacted a newly revised automobile management act, the Korea “Lemon Law,” on January 1, 2019, which allows consumers to receive exchanges or refunds from the manufacturer if the same malfunction repeatedly occurs after purchasing a new automobile. There have recently been many cases of large fires occurring while driving import vehicles, causing huge public rage; therefore, interest is being focused on the revised automobile management act. Part 5-2 of the automobile management act was newly added to implement automobile exchange or refund arbitration systems.

It is desirable to utilize the arbitration system to smoothly resolve automobile-related disputes that have recently increased significantly, and it is thus being used frequently for practical purposes.

Key Words : automobile, exchange, repay, lawsuit, arbitration, Lemon Law, alternative dispute resolution