

## 2. 소비자 보호의 선진화를 위한 조치

### □ 주요 내용

정부는 「99년도 소비자보호종합시책안」, 「소비자피해보상규정 개정안」, 「소비자정책 실무위원회 및 전문위원회 운영규정안」 등 소비자보호 관련 안건을 심의·의결함

#### - 99년도 소비자보호종합시책(안)

- 각종 정책 결정 과정에 소비자대표의 참여를 확대하고 정부부처별로 소비자보호 전담 부서를 지정·운영함으로써 국가 정책이 소비자 중심으로 운영될 수 있도록 함
- 제조물책임법<sup>1)</sup>을 제정하고 전자상거래와 관련한 소비자 보호 기반을 정비하여 관련제도의 선진화를 위해 노력
- 리콜제도의 강화, 소비자피해보상규정의 보완 그리고 법률, 의료 등 서비스 부문의 소비자 보호를 활성화하는 등 소비자의 권익 강화
- 소비자들에게 가격 및 품질에 대한 보다 상세하고 객관적인 정보를 제공하고 소비자 관련 활동의 지원 및 새로운 소비문화 형성에 노력

#### - 소비자피해보상규정개정(안)

- 공연업(영화 및 비디오물 상영업 제외)에 대해 관객의 환급요구시 보상기준을 설정하였으며 휴대폰에 대해서도 보상기준을 신설
- 자동차, 가구, 식료품, 세탁업 등 기존 상품에 대한 보상 기준 및 품질보증기간의 변경하여 소비자 보호 기능을 강화

#### - 소비자정책 실무위원회 및 전문위원회 운영규정(안)

- 소비자정책 실무위원회는 심의위원회 상정 안건에 대한 실무적 검토 및 조정의 기능을 수행하며 재정경제부 차관보를 위원장으로 하고 관련 부처 담당자와 소비자보호업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 민간인을 포함하여 20여명으로 구성
- 소비자정책 전문위원회는 심의위원회에 상정될 안건 중 특히 전문성이 요구되는

1) 제품의 결함에 의해서 소비자가 피해를 입었을 경우 해당 제품의 제조자가 책임을 지는 제도를 말함. 물론, 이러한 피해는 민사 소송을 통해서 보상을 받을 수 있으나 민법상의 손해배상절차와는 별도로 제조업자의 무과실책임을 인정하는 제도

사안에 대한 자문을 수행하며 재경부 국민생활국장을 위원장으로 관련 전문가 20여명으로 구성

**- 공산품에 대한 표시금지를 위한 사업자의 부당한 행위 지정기준(안)**

- 사업자가 표시하는 권장소비자가격이 가격 경쟁을 제한하거나 사업자가 권장소비자가격을 높게 표시하여 소비자들로 하여금 높은 할인율을 적용 받는 것처럼 인식시킬 경우 산자부장관이 해당 품목을 표시 금지 품목으로 선정·고시함
- 이를 위해 한국소비자보호원 등 전문기관에 의한 실태 조사와 함께 관련 소비자 및 사업자대표의 의견수렴을 거쳐 대상품목 선정

**□ 특징**

소비자정책심의위원회는 기존의 소비자보호제도를 강화함과 더불어 향후 소비자보호 정책의 추진을 위한 종합적인 방향을 제시했다는 점에서 그 특징을 찾을 수 있음

**- 기존 제도의 강화 및 구체화**

- 기존 제품에 대한 보상 기준을 강화하거나 구체화함으로써 소비자 보상제도의 실효성을 제고함
- 품질보증기관 변경 : 일부제품에 대해서는 품질보증기간을 하향조정하였으나 핵심부품에 대한 보증기간을 신설하여 사실상 강화

대상 품목	기간 변경
자동차 : 차체 및 일반부품	1년 → 2년
계절제품 : 에어컨, 전기난로, 선풍기, 가습기 등	2년 → 2년
일반제품 : TV, VTR, 냉장고, 카메라, 전화기 등	2년 → 1년
핵심 부품 :	
· TV (CRT), 냉장고 · 에어컨(컴프레서), 모니터 (CPT)	신설 4년
· 세탁기 (모터), 전자렌지 (마그네트론), PC (Mother Board), VTR · 비디오카메라 (헤드드럼), 팬히터 · 로터리히터 (버너)	신설 3년

자료 : 재정경제부 99. 3.

**- 향후 정책 방향 제시**

- 제도의 선진화 : 리콜제도를 활성화하고 생산자의 무과실책임까지를 포괄하는 제조물책임법의 도입을 통해 선진국 수준의 소비자 보호제도 확립
- 정책의 정문성 제고 : 소비자 정책 관련 실무위원회 및 전문위원회를 운영하여

관련 정책을 보다 체계적이고 전문적으로 추진할 수 있는 여건 마련

- 자발적인 소비자 보호 유도 : 소비자 스스로 권익을 향상할 수 있도록 정보제공 기능을 활성화하고 관련 활동을 지원하며 A/S 우수기업 인증 적용 대상을 확대하여 사업자의 자발적인 A/S 활성화 유도

## □ 평가

소비자 보호의 선진화를 위해서는 기업의 각성과 노력이 필요하겠지만 관련 제도의 현실적인 기준 설정과 투명한 정책 실시도 매우 중요함

### - 기업의 각성과 노력의 가장 필요

- 소비자 보호제도란 기업 스스로 주장하는 '소비자 중심의 경영', '기업의 사회적 책임'이 반영된 제도인 만큼 기업의 스스로의 상품과 서비스에 보다 많은 책임감을 가질 필요가 있음
- 향후 인증제도를 통해 기업의 자발적인 A/S 강화를 유도할 계획이지만 기업 스스로 고객의 권익 극대화가 최선의 마케팅 전략임을 인식하여야 할 것임
- 기업들은 자체적인 안전 검사뿐만 아니라 각종 규정 및 기준의 변화 그리고 국내외에서 나오는 안정 관련 정보의 수집 및 분석에 보다 많은 노력이 필요
- 정부도 검사 기능의 정확성과 신속성을 제고하기 위해서는 보다 많은 투자 필요

### - 제도의 현실성과 정책 실시의 투명성이 필요

- 소비자 보호 관련 기준이 지나치게 엄격하거나 제도가 무원칙적으로 운용될 경우 소비자 보호보다는 기업 활동을 통제하는 수단으로 전락할 가능성도 배제할 수 없음
- 또한 제조물책임법의 경우 그 적용 범위와 책임의 정도가 비현실적으로 설정될 경우 오히려 기업의 위험 회피 비용이 제품 원가에 반영될 수도 있음
- 따라서 소비자 보호제도의 선진화는 현실성에 바탕으로 두고 추진되어야 하며 제도의 실시에도 있어서도 투명한 원칙의 유지가 필요함

(이 태 열 [tylee@hri.co.kr](mailto:tylee@hri.co.kr) ☎724-4012)