

연구보고 2017-09

소비자 품질보증법제 개선방안 연구

장원규



한국법제연구원
KOREA LEGISLATION RESEARCH INSTITUTE

소비자 품질보증법제 개선방안 연구

A Study on the Legislative Reforms of Guarantee
on Consumer Goods

연구책임자 : 장원규(부연구위원)
Jang, Won-kyu

2017. 10. 31.

요 약 문

I. 배경 및 목적

- ▶ 소비자 문제는 모든 문제 중에서도 가장 빈번하게 발생함
- ▶ 소비자법은 모든 이에게 중요한 이슈로 남을 주제임. 최근 몇 년 동안 소비자 관련 문제, 특히 소비자 물품에 대한 품질보증에 대한 관심이 커졌음
 - 하지만 제조자의 품질보증에 관한 논의는 부족함
 - 아직 제조자의 품질보증에 대한 법적 측면에서 체계적인 분석이 없었음
- ▶ 품질보증, 물품 품질, 소비자 보호
 - 가장 일반적인 소비자 물품에 대한 품질보증은 제조자의 품질보증임
 - 이는 물품의 구매 후 특정한 기간 동안 품질보증에 의해 부보된 물품에 결함이 있는 경우, 구제조치에 대한 비용 부담 없이 제조자(또는 품질보증인)에 의한 자발적인 확약임
- ▶ 제조자의 품질보증에 관한 법적 문제를 조사하고, 법적인 체계를 발전시키는 것을 연구목적으로 함
 - 이 연구를 통하여 실행되는 주제는 해당 제조자의 품질보증에 공식적으로 구제조치를 받을 수 있는 하나의 경로가 될 수 있으며, 이를 보장하기 위한 법적 체계가 설계되어야 한다는 점임

II. 주요 내용

▶ 소비자 문제와 특징 생산자로서 소비자, 소비자로서 생산자

- 소비자의 중요성
 - 생산자로서 소비자, 소비자로서 생산자; 이른바 프로슈머는 소비하고 생산하는자임
- 소비자와 인권
- 소비자법의 특징
- 소비자 물품과 수용 가능한 품질, 적합성 원칙

▶ 소비자 물품에 대한 품질보증의 특징

- 품질보증은 물품과 브랜드에 따라 크게 다름. 그러나 모든 품질보증에서 공통적인 기능을 식별할 수 있음. 각 품질보증은 3가지 기본요소로 구성됨: (ㄱ) 품질보증의 합의, (ㄴ) 그 합의가 성취되지 않을 경우에 제공될 구제수단, (ㄷ) 품질보증이 제공되는 조항과 조건

▶ 소비자 물품에 대한 품질보증의 국제적인 현황과 동향

- 미국의 맥너슨-모스 품질보증법과 통일상법전
 - 품질보증의 영역에 영향을 미치는 중요한 연방 법률
 - guarantees, 묵시적 또는 명시적 warranties의 구별
 - 품질보증의 집행에서 법의 역할
- 유럽위원회의 지침과 유럽 공통 참조 기준안
 - 유럽연합 소비자 매매 및 품질보증 지침(Directive 1999/44/EC)상에서 법정품질보증과 상업적 품질보증

- 유럽 공통 참조 기준안에서 소비자 물품 품질보증
 - 품질보증의 구속력 있는 성질, 품질보증서, 품질보증의 범위, 품질보증기간의 연장, 특정 부분에 한정된 품질보증, 품질보증인의 책임 배제 또는 제한, 입증 책임
- 일본의 민법상 소비자계약 관점에서 품질보증
- 독일의 민법상 물품매매와 품질보증
- 영국의 소비자 권리법상 품질보증
- 프랑스의 소비법상 품질보증

Ⅲ. 기대효과

- 소비자 물품의 생산, 유통, 판매를 관리하는 공정한 규칙의 설정
 - 누구나 물품을 안전하게 사용할 수 있다는 사실을 알고 있어야 하며, 수리나 교환 등을 해야 하는 경우 견고한 시스템이 마련되어 있어야 함
- 물품구매와 관련하여 소비자를 위한 법정품질보증의 새로운 시스템 개혁

▶ 주제어 : 소비자 법과 보호, 소비자 권리, 소비자 물품, 품질보증(개런티), 품질보증(워런티), 제조자 품질보증

Abstract

I. Backgrounds and Purposes

- ▶ Consumer problems occur most frequently of all problems.

- ▶ Consumer law is a topic that will remain an important issue for everyone. In recent years, the interest in consumer-related issues, in particular guarantee on consumer goods, has grown.
 - However, a lack of discussion of manufacturer's guarantees.
 - There has not yet been a systematic analysis of the legal aspects of manufacturer's guarantees.

- ▶ Guarantees, product quality, and consumer protection
 - The most common consumer product guarantee is the manufacturer's guarantee.
 - This is a voluntary undertaking given by a manufacturer (or the guarantor) without charge to provide a remedy, should the product covered by the guarantee become defective during a specified period of time after purchase.

- ▶ The purpose of this study is to investigate the legal issues of, and to develop a legal framework for, manufacturer's guarantees.

- The theme running through this study is that that manufacturer's guarantees could be one route by which to obtain redress informally, and that a legal framework for such guarantees should be designed to facilitate this.

II. Major Content

▶ Consumer issues and features

- Consumer's significance
 - Consumer as producer, Producer as consumer; a prosumer is a person who consumes and produces media.
- Consumer and human rights
- Characteristics of consumer law
- Consumer goods, acceptable quality, and conformity rule
 - Conformity with a contract; fitness for purpose, qualities, packaging

▶ Characteristics of a guarantee on consumer goods

- Guarantees vary considerably from goods to goods and brand to brand. However, it is possible to identify features that are common to all guarantees. Each guarantee is made up of three basic elements: (a) the guarantee promise, (b) the remedies that are to be provided if that promise is not fulfilled and (c) the terms and conditions on which the guarantee is provided.

▶ International Status and Trend of a Guarantee on Consumer Goods

- Magnuson-Moss Warranty-Federal Trade Commission Improvement Act and Uniform Commercial Law in United State
 - Important federal legislation that impacts the area of warranties
 - Differences between guarantees, implied and express warranties
 - Role of law in the enforcement of warranties
- EC Directive and Draft Common Frame of Reference in European Union
 - Legal guarantee and commercial warranty under Directive 1999/44/EC
 - Consumer goods guarantee under DCFR
 - Binding nature of the guarantee, guarantee document, coverage of the guarantee, prolongation of the guarantee period, guarantee limited to specific parts, exclusion or limitation of the guarantor's liability, burden of proof
- Guarantee in an aspect on Consumer Contract under Civil Code in Japan
- Sale of Goods and Guarantee under Civil Code in Germany
- Guarantee under Consumer Rights Act 2015 in United Kingdom
- Guarantee under code de la consommation in France

III. Expected Effects

- Setting of fair rules governing the production, distribution, and sale of consumer goods.

KLRI

- Everyone deserves to know that the goods are safe to use, and that there is a robust system in place if they need to be repaired or replaced.
- Reforming a new system of statutory consumer guarantees in relation to buying goods.

- ▶ **Key Words : consumer law & protection, consumer rights, consumer goods, guarantee, warranty, manufacturer' s guarantee**

요약문	3
Abstract	7

제1장 서론 / 15

제1절 연구의 필요성 및 목적	17
1. 연구의 배경 및 필요성	17
2. 연구의 목적	21
3. 국내 선행연구의 동향과 차별성	23
제2절 연구의 방법 및 범위	29

제2장 소비자 문제의 의의와 특성 / 31

제1절 소비자의 의의	33
제2절 인권 측면에서 소비자 문제	35
제3절 소비자 법제의 특징	40
제4절 소비자 물품과 수용 가능한 품질, 적합성 원칙	42

제3장 우리나라 소비자 물품 품질보증법제의 현황과 과제 / 45

제1절 소비자기본법상 품질보증의 현황과 과제	47
1. 소비자기본법상 품질보증의 현황	47
2. 소비자기본법상 법제적 과제	51
제2절 민법상 품질보증의 현황과 과제	52
제3절 그밖에 개별 법률상 품질보증의 현황과 과제	54
1. 그밖에 개별 법률상 현황	54

2. 그밖에 개별 법률상 법적 과제	58
제4절 소 결	59

제4장

소비자 물품 품질보증의 국제적인 동향과 시사점 / 63

제1절 미 국	65
1. 개 요	65
2. 일반적인 소비자 물품계약상 품질보증	69
3. 맥너슨-모스 품질보증법	71
4. 통일상법전	72
제2절 유럽연합	74
1. 개 요	74
2. 소비자 매매 및 품질보증 지침	78
3. 소비자 권리 지침	84
4. 유럽 공통 참조 기준안	85
제3절 일 본	93
1. 개 요	93
2. 민사계약법상 품질보증책임론 전개	96
제4절 독 일	97
1. 개 요	97
2. 민법상 소비자 물품 관련 품질보증 및 매매	100
제5절 영 국	108
1. 개 요	108
2. 소비자 권리법	110
제6절 프랑스	113
1. 개 요	113
2. 소비법상 품질보증	116
제7절 시사점	122

제5장 우리나라 소비자 물품 품질보증법제의 개선 방안 / 125

제1절 품질보증법제 개선의 기본 방향	127
제2절 적합성 원칙의 확대	129
제3절 제조자에 의한 품질보증의 규범화	131
제4절 물품의 성상 및 내구성 보증의 명확화	133
제5절 품질보증에 관한 정보제공의 명확화	134
제6절 품질보증책임에 따른 손실손해배상과 집합소송 또는 행정적 시정조치	135
제7절 품질보증기간의 조정	138

제6장 결 론 / 141

참고문헌	145
------------	-----

korea
legislation
research
institute

제1장 서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

제2절 연구의 방법 및 범위

제1장 서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

1. 연구의 배경 및 필요성

현대 사회에서 소비자¹⁾ 물품²⁾의 제조 및 유통이 복잡하고 다양화됨에 따라, 국내에서는 물품에 존재하는 하자에 대하여 사업자에 의한 물품의 회수, 수리, 교환, 환급, 배상 등의 책임인 물품에 대한 품질보증이 사회문제화 되고 있다. 물품이 유용성, 품질, 기능성 등에서 항상 비교 및 교환 가능하다면, 사업자의 추가적인 급부에는 주요한 의미가 있다.³⁾ 특히, 실무상 물품의 내구성에 대한 품질보증은 소비자에게 그의 금전으로 가치 있게 보장된 신뢰할 수 있는 물품이라 점을 각인시켜준다. 소비자의 물품에 대한 문제는 정치적으로도 중요한 과제이기도 하다.⁴⁾ 또한 소비자의 물품에 대한 품질보증은 사업자가 일정

1) 이 연구보고서에서는 일반적으로 널리 쓰이고 있는 소비자라는 용어와 의미 대신에 소비생활자 또는 생활소비자라는 용어와 의미를 염두에 두고 있으며, 이와 관련하여 제2장 제1절에서 기술하고 있다.

2) 무엇보다도 「소비자기본법」 전반에 걸쳐서 물품이라는 용어가 사용되고 있는 점을 고려하여, 이 연구에서도 물품이라는 용어를 채택하고 있다. 「약관의 규제에 관한 법률(약칭: 약관법)」에서도 물품이라는 용어가 쓰이고 있다(같은 법 제17조의2 제2항 3호). 물품과 유사한 법적 용어로는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(약칭: 전자상거래법)」과 「방문판매 등에 관한 법률(약칭: 방문판매법)」상 재화, 「표시·광고의 공정화에 관한 법률(약칭: 표시광고법)」상 상품이라는 용어가 있다. 다만, 유사 용어를 구체적으로 정의하고 있는 법체가 있다. 즉, 「민법」 제98조에서 물건이란 유체물 및 전기 기타 관리할 수 있는 자연력을 말한다. 「전기용품 및 생활용품 안전관리법(약칭: 전기생활용품안전법)」 제2조 2호에서 생활용품(옛 공산품)이란 공업적으로 생산된 물품으로서 별도의 가공(단순한 조립은 제외) 없이 소비자의 생활에 사용할 수 있는 제품이나 그 부분품 또는 부속품(전기용품은 제외)을 말한다.

3) Alexander, Verbraucherschutzrecht, C.H. Beck, 2015, § 12 Rn. 35.

4) 지난 19대 대통령 선거기간 동안에 9개 시민 소비자단체가 모여 결성한 ‘19대 대선 소비자정책연대’는 ‘모든 유권자는 소비자다’라는 구호 아래 소비자 권리 실현을 위한 4대 소비자 권리와 14개 개혁과제를 제안한 바가 있다. 윤철한, “모든 유권자는 소비자다. 19대 대선 후보의 소비자 정책 총정리”, 2017. 4. 13, <http://slownews.kr/63077>

한 기간 동안 물품의 수리·교환·환급에 드는 비용을 부담하겠다는 의사표시이다. 이를 통하여 사업자는 소비자가 가지고 있는 물품의 품질에 대한 의구심이나 불안감을 해소하고, 판매를 촉진하고자 한다.

한국소비자원에 의하면 물품의 품질을 둘러싼 불만 및 피해는 지속적으로 발생하고 있다. 한국소비자원 ‘2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집’에 따르면, 상담요청 및 피해구제건수 중 품질 및 A/S에 관한 피해구제요청이 49.5%(13,581건)에 이르고 있다.⁵⁾ ‘2016 소비자 피해구제 연보 및 사례집’에서는 보건·위생서비스의 피해 유형 중에서 두 번째로 품질 및 A/S에 관련 피해가 86건(17.2%)에 이른 것으로 나타나고 있다.⁶⁾ 특히 최근까지도 차량에 대한 품질보증의 문제가 크게 부각되고 있다. 예를 들어, 차량엔진이 운행 중 멈추거나 rpm이 갑자기 상승하여 통제할 수 없을 정도로 과속하게 되거나 소음이 심하게 나는 등에 대한 조치를 함에 있어 완성차업체의 국내외 대응에 문제가 제기되고 있다.⁷⁾

오랫동안 차량의 하자 또는 결함⁸⁾에 대하여 환불, 부품 또는 차량의 교환 등이 가능하도록 하는 한국형 레몬법(Lemon Law)⁹⁾이 추진되었으나 쉽지 않았다. 최근에 이와 관련

(최근 접속일: 2017. 6. 22); 한국소비자단체협의회, “모든 유권자는 소비자다 - 차기정부의 소비자정책 비전과 과제를 이야기하다 -”, 월간소비자 Vol. 387, 2017, 24~36쪽. 다른 한편, 옛 미국의 케네디 대통령은 1962년 3월 15일 국회 특별담화에서 “소비자는 정의상 우리 모두를 포함한다. 이들은 경제에서 가장 큰 경제집단으로 거의 모든 공공 및 민간경제 결정에 영향을 미치고 영향을 받는다. 경제지출의 3분의2는 소비자의 몫이다. 그러나 이들은 효과적으로 조직되지 않은 경제에서 유일하게 중요한 집단이며, 이들의 견해는 종종 들리지 않는다.(Consumers by definition include us all. They are the largest economic group in the economy, affecting and affected by almost every public and private economic decision. Two-thirds of all spending in the economy is by consumers. But they are the only important group in the economy who are not effectively organized, whose views are often not heard.)”고 하였다, The American Presidency Project, “John F. Kennedy: 93 - Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest”,

<http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108> (최근 접속일: 2017. 7. 1).

5) 한국소비자원, 2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2012, 37~38쪽.

6) 한국소비자원, 2016 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2017, 84쪽.

7) 예를 들어 허 승, “OO차 **2엔진 결함, 미국과 원인 동일”, 한겨레, 2017. 10. 12, 17쪽.

8) 우리나라 법제상 민법 제580조와 제581조에서 하자담보책임을 규정하고 있으나, 하자의 개념에 관하여 정의하고 있지 않다. 하자란 흠, 결점이라는 의미로서 법률상 어떤 의미에서 결함이 있다라는 것을 나타내는 경우에 사용된다, 한국법제연구원 편, 2016 법률용어사례집, 2016, 2083쪽. 결함이란 제조물의 특성, 통상 예견되는 사용 형태, 제조업자 등이 제조물을 인도한 시기의 사정을 고려하여 제조물이 통상 가져야 할 안전성을 결여하고 있는 것을 말한다, 위의 사례집, 118쪽.

9) 미국에서는 은어로서 레몬을 불량품이라고 한다; 레몬법은 미국 대부분의 주 법에서 신차 또는 일부 주에서는

하여 다시금 의원입법들이 진행 중에 있다. 예를 들어, 소비자가 신차를 구입해 인도받은 후 1년 이내, 주행거리로는 2만 킬로미터 이내일 때 원동기, 동력전달장치, 조향장치, 제동장치 등에 중대한 하자로 2회 이상 수리를 했는데도 그 하자가 재발한 경우, 차량 사업자에게 교환 또는 환불을 요구할 수 있도록 하는 취지이다.¹⁰⁾

또한 차량배출가스 저감장치를 조작하거나 인증서류를 위조하는 등 환경위반행위를 한 사업자(차량 제조자나 수입업자)에게 관할행정청은 환불명령을 할 수 없었다. 이러한 점에서 2016년 12월 27일 환경부는 사업자에 대한 신차 환불명령, 중고차 재매입명령, 명령 불이행에 대한 벌칙 조항 등을 담은 대기환경보전법 개정안을 공포하였고, 2017년 12월 28일부터 시행될 예정이다.¹¹⁾

다른 한편 2016년 스마트폰의 발화 사건으로 인해 해당 사업자가 전량 회수(recall)한 후 판매 및 생산이 중단되었고, 교환물품도 다시 발화하여 2차 회수가 이루어진 바 있다. 이러한 사태와 관련해 미국에서 판매되는 소비자 물품에 대한 회수명령을 내리고 문제가 되는 물품을 조사·발표하는 권한을 가지고 있는 연방소비자제품안전위원회(United

중고차와 반려견에까지 적용되는 법을 총칭하는 용어이다; 연방법에 추가하여 주 별로 소비자 물품의 품목별로 품질보증법이 제정되어 있다, 김성천, 품질보증법제 비교연구, 정책연구 09-07, 한국소비자원, 2009, 78쪽. 미국 각 주에서 레몬법의 입법방식은 법정보증보다 자동차제작자의 임의보증을 기본으로 하면서, 실질적인 하자에 대해서는 합리적인 횡수의 수리 기회를 주었는데도 이를 수리하지 못할 경우 교환 또는 환불하도록 하고, 합리적인 횡수의 수리 기회를 주었다는 것에 대한 추정 조항을 두고 있다, 유세환, 자동차의 교환 및 환불에 관한 입법화 방향 연구 - 한국형 레몬법(Lemon Law) 제정 방안을 중심으로, 현안분석 2012-03, 한국법제연구원, 2012, 70쪽.

10) 박남주, “새 차 결함 발견 시, 교환 또는 환불. 정용기 의원 ‘자동차관리법’ 대표발의”, 매일건설 2017. 1. 9. 1쪽. 자동차의 품질보증책임 또는 교환 및 환불에 관한 특별법 제정안의 사항으로 적용대상, 품질보증서 발급의무, 품질보증의 하자 발생 시 수리의무, 실질적 보증하자 발생 시 교환 및 환불 의무, 자동차 제작자 등의 고의적 의무불이행에 대한 가중손해배상 책임부과, 자동차 제작자 등의 면책조건, 교환 및 환불 시 이익균형 조정장치, 임의적 구제제도 이용, 소송비용 보전에 별도의 규칙 적용, 교환 및 환불된 차량의 표시와 재판매 시 고지의무를 언급하고 있는 것으로 유세환, 자동차의 교환 및 환불에 관한 입법화 방향 연구 - 한국형 레몬법(Lemon Law) 제정 방안을 중심으로, 현안분석 2012-03(2012), 72-83쪽 참조.

11) 독일의 주요 완성차업체의 배기가스 스캔들과 관련하여 제조자 책임에 대해 차량허가에 관한 규정과 사전계약상 과실에 관한 독일 민법 제311조(법률행위상의 채권관계와 법률행위에 준하는 채권관계) 제3항에 따른 책무와 연계하여 독일 민법 제823조(손해배상의무) 제2항의 책임근거를 살펴본 것으로 Härke, Herstellerhaftung im Abgasskandal, VuR 2017, 83 et seqq.; 독일 Braunschweig 지방법원의 판결(LG Braunschweig, Urteil vom 26. 5. 2017, 11 O 4093/16)을 바탕으로 독일 민법 제826조(공서양속위반의 고의적 가해)에 따른 제조자의 책임을 고찰한 것으로 Oechsler, Rückabwicklung des Kaufvertrags gegenüber Fahrzeugherstellern im Abgasskandal, NJW 2017, 2865 et seqq.

States Consumer Product Safety Commission: CPSC)는 우리나라 특정 기업의 대응 및 발화원인 조사결과를 긍정적으로 평가하고 있다고 한다.¹²⁾

그러나 지금까지 차량의 급발진 사고, 배기가스 또는 연비조작 등에 대한 외국에서 이루어진 품질보증 사례와 달리, 우리나라에서 이루어지는 품질보증 관련 대응은 아직까지 부끄러운 수준이다. 대기업은 국·내외 명성과 소비자의 신뢰 유지를 위해 품질보증에 선도적으로 대응할 수 있겠으나, 대다수 중소기업은 이에 대해 소극적이며, 많은 소비자들이 그 손실 및 손해와 위험을 감내하고 있는 실정이다. 소비자 피해의 확대는 그 문제와 심각성에 공감대가 형성되어 있음에도 불구하고 매일 증가하고 있는 경향을 보이고 있다.

최근 법원에서는 매수인이 해외에서 수입된 고가의 차량을 인도받은 후 5일 만에 계기판의 속도계가 작동하지 않는 하자를 이유로 신차 교환을 요구한 사안에서 법적인 쟁점이 구체화되기도 하였다. 우선 품질보증책임을 원심에서는 소비자와 제조사 사이에는 묵시적으로, 매도인이 매수인에 대하여 부담하는 채무불이행책임과 하자담보책임의 이행을 제조자가 소비자를 위하여 보증하는 보증책임으로 본 반면,¹³⁾ 대법원은 판매촉진차원에서 제조자가 최종 소비자에게 베푸는 성격으로 이해하고 있으며, 품질보증서의 교부에 의하여 계약이 성립하고 그 내용도 품질보증서의 문언에 의하여 결정된다¹⁴⁾고 판단하고 있다. 신차 교환이라는 완전물급부청구권과 관련하여서도 원심은 제조사와 매도인이 연대하여 하자 없는 차량을 인도할 의무가 있다고 한 반면에, 대법원은 이를 인정하지 않았다.

12) 안정락, “美소비자위 ‘***7 조사결과 긍정 평가’”, 한국경제, 2017. 1. 26, 16쪽. 다른 한편, 연방 소비자 물품 안전위원회에서 언급하고 있는 과거 미국의 대규모 물품 회수 사례로는 2016년 8월 OOO 스텝아이티(Step-iT) 손목 밴드 2천900만대, 2016년 6월 OO & OO 노트북 4만1천대, 2016년 3월 OOO 랩톱 배터리 9만1천대, 2016년 2월 OO Surface Pro 전원 코드 225만개, 2014년 8월 OO 노트북 AC 파워 코드 550만개, 2010년 6월 OO VAIO 랩톱 23만3천대, 2006년 9월 OOO ThinkPad 노트북 컴퓨터 배터리 16만8천500개, 2006년 8월 OO iBook & Power Book 컴퓨터 100만1천대, 2006년 8월 OO 노트북 400만1천대, 2001년 7월 OO AC어댑터 57만대 등이 있다, 연합뉴스, “美포천 ‘OO, ****7 리콜 잘 처리했다’”, 2016. 9. 17, <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2016/09/17/0200000000AKR20160917028400003.HTML> (최근 접속일: 2017. 2. 3).

13) 서울고법 2012. 7. 24. 선고 2011나47796 판결. 이를 두고 ‘하자담보의무 묵시적 보증계약설’이라고 한다, 주지홍, “품질보증책임(warranty)의 법적 성격”, 법학연구 제55권 제4호, 부산대학교 법학연구소, 2014, 16쪽.

14) 대법원 2014. 5. 16. 선고 2012다72582 판결. 이를 두고 ‘부가적 권리설’이라고 한다, 주지홍, 위의 논문, 10쪽.

지금까지 우리 법제는 소비자 물품에 대한 품질보증을 경제주체들의 자율에만 맡기고 가볍게 다루고 있는 측면도 있는 반면에, 사업자에 대한 행정적 차원에서는 과도하게 규제하는 이중의 문제점을 안고 있었다.¹⁵⁾ 이러한 상황 속에서 품질보증 관련 법제에 의한 규제와 소비자의 문제 해결을 위한 법·제도적인 정비가 충분히 이루어졌다고 볼 수 없다. 소비자 물품 관련 품질보증법제를 시민의 관점(“모든 시민은 소비자다”)에서 새롭게 구축하는 것은 소비자의 보호와 피해 구제를 위하여 중요한 과제이다.

2. 연구의 목적

오랫동안 학계, 생활소비자 보호 기관, 시민사회단체 등에서 필요성이 제기되었던¹⁶⁾ 소비자를 위한 품질보증법의 법제화에 관한 검토가 있었으나,¹⁷⁾ 최근까지도 구체적인 진행이 이루어지지 않고 있다.¹⁸⁾ 실질적으로는 다음과 같은 이유에서 그 근거를 찾아 볼 수 있을 것 같다.¹⁹⁾

- 시장에 큰 문제가 있다고 보기 어려움
- 사업자와 소비자 사이에 자율적 분쟁해결 정착 중
- 법 제정의 실효성이 떨어짐

15) 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, *홍익법학* 제17권 제4호, 홍익대학교 법학연구소, 2016, 293쪽. 지나친 행정규제의 예로 표시·광고의 공정화에 관한 법률에 따른 중요한 표시·광고사항 고시를 언급하고 있는 것으로 위의 논문, 293~294쪽.

16) 예를 들어 김성천 외 1인, *품질보증의 실태조사 및 법제개선방안 연구*, 재정경제부 수탁과제 연구보고서, 2001; 정준우 외 3인, *제품 및 서비스품질보증제도 개선에 관한 연구*, 소비자정책과-768, 재정경제부, 2006; 손영화·손수진, “품질보증제도 개선에 관한 연구 - 미국의 품질보증법제를 중심으로”, *한양법학* 제20집, 한양법학회, 2007 참조.

17) 품질보증법제의 필요성과 방향에 관해서는 김성천, *품질보증법제 제정 연구*, 정책연구 11-13, 한국소비자원, 2011, 15~28쪽 참조. 품질보증법제의 내용에 관해서는 위의 연구보고서, 29~61쪽 참조. 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, *홍익법학* 제17권 제4호(2016).

18) 이와 관련하여 최근 언론보도의 내용으로는 유선일, “공정위, ‘품질보증법’ 제정 검토했지만...추진 않기로 결론”, *전자신문*, 2016. 3. 28, <http://www.etnews.com/20160328000120> (최근 접속일: 2017. 5. 19).

19) 위의 자료.

- 사업자와 소비자 사이의 분쟁을 별도의 법을 마련하여[입법적으로] 해결하는 것은 또 다른 규제가 될 수 있음
- 법적 강제에 따른 부작용 우려

그러나 지금은 새로운 소비자 정책 및 법제의 패러다임을 구축하는 것이 절실히 요구되는 때이다. 소비자 관련 법제화 단계 및 정책 결정에서 소비자를 법과 정책의 수용자로만 취급해서는 안 된다. 소비자의 입장이 법과 정책에 충분히 고려되고 반영될 수 있는 여건이 조성되어야 한다. 더욱이 소비자 권익을 소비자 스스로 찾는 경향이 많아지고 있음으로, 이제는 이에 부응할 수 있는 법·제도적 환경을 마련해 두어야 한다.

소비자 관련 사회, 경제, 정책 등을 폭넓게 이해하기 위해서는 소비자 보호 법제에서 다른 학문영역의 연구 성과인 소비자의 행동과 역할과 같은 것을 파악하고 받아들이는 것이 먼저일 것이다. 하지만 여기에서는 소비·생활물품에 대한 품질보증 관련 소비자 보호 수준을 높이면서 소비자 보호의 흠결을 법제적으로 보충할 수 있도록 하는 점에 목표를 두고자 한다.

이 연구에서는 한편으로 우선 품질보증 관련 문제나 다툼이 발생하기 전 소비자가 사전에 인식하고 대응할 수 있도록 하고자 한다. 다른 한편으로 소비자에게 손해가 발생한 때에 법적·행정적으로 신속하고 원활한 해결이 이루어질 수 있도록 법제화 방향을 결정하는 데 조금이나마 도움이 되고자 한다. 더욱이 새로운 정부의 출범 이후 제시된 국정운영 5개년 계획에서 다음과 같이 소비자와 관련한 정책은 중요한 부분을 차지하고 있어서, 이에 발맞춘 법이론적 법제적 성과를 도출해보고자 한다.

- 소비자 보호를 중심으로 시장에서 견제와 균형을 회복하여 소비자 편익을 증대함²⁰⁾
- 상대적으로 정보와 자금력에서 우세한 기업 등의 부당한 행위로 인하여 피해를 입은 소비자들이 당당하게 권리를 주장하고 행사할 수 있도록 함²¹⁾

20) 국정기획자문위원회, 문재인정부 국정운영 5개년 계획, 2017. 7, 48~49쪽.

21) 위의 자료, 50쪽.

- 규제개혁위원회에 투명하고 민주적 운영을 위한 소비자 참여²²⁾
- 의·식·주 등 생활안전 영역에서 소비자 권리 강화²³⁾

3. 국내 선행연구의 동향과 차별성

(1) 국내 선행연구의 동향

품질보증 관련 제도 및 입법적 개선방안은 이미 오래 전부터 학계와 실무계에서 우리나라의 문제점과 외국의 입법례 등을 비교하면서 제시되고 있다. 그럼에도 불구하고 아직까지 품질보증법제에서 뚜렷한 입법적 성과가 나타나고 있지 않다. 이하에서는 몇 가지 주요한 연구 성과의 내용을 정리해 보고, 본 연구의 차별성과 방향을 제시하고자 한다.

우선 과거 재정경제부의 용역과제로 수행된 것 중에 하나로 옛 한국소비자보호원의 연구보고서에서는²⁴⁾ 품질보증의 법리와 당시 개별적인 품질보증 관련법의 내용을 살펴 보고, 품질보증의 현황과 소비자 문제에 이은 중고품의 품질보증에 관한 인식조사를 실시하고 있다. 그리고 품질보증에 관한 외국의 주요 법제를 파악한 후 품질보증의 법제개선 방안을 입법론적 제언과 함께 도출하고 있다. 또 다른 연구보고서에서는²⁵⁾ 품질보증법제의 문제점을 구성 체계, 적용 대상, 보호 대상, 보증 내용, 규제 방식, 소비자 피해 구제방법, 소비자 정책으로 구분하여 고찰하고 있다. 그리고 외국의 주요 입법례를 파악한 후 품질보증제도의 개선방안을 법제의 체계화와 실효성 제고 측면에서 도출하고 있다. 이에 이어서 우리나라의 품질보증제도 현황을 파악한 후, 미국의 연방 및 주 차원의 품질보증법과 품질보증분쟁의 해결을 고찰하면서 우리나라의 품질보증제도의 개선을 학술지에 발표한 연구가 있다. 여기에서는 다음과 같은 사항을 다시금 강조하고 있다.²⁶⁾

22) 위의 자료, 59쪽.

23) 위의 자료, 91쪽.

24) 김성천 외 1인, 품질보증의 실태조사 및 법제개선방안 연구(2001).

25) 정준우 외 3인, 제품 및 서비스 품질보증제도 개선에 관한 연구(2006).

26) 손영화·손수진, “품질보증제도 개선에 관한 연구 - 미국의 품질보증법제를 중심으로 -”, 한양법학 제20집

- 물품 및 서비스의 보증에 대한 일반적이고 포괄적인 보호법규의 필요
- 옛 ‘소비자 피해 보상 규정’상 품질보증의 내용을 소비자보호법(현재 소비자기본법)이나 같은 법 시행령에 편입
- 묵시적 보증의 규정
- 중고물품에 대한 품질보증

이후 다시금 품질보증법제의 비교법적 고찰을 위하여 품질보증의 법리와 국내법제의 현황을 정리하고, 외국의 주요 품질보증법제를 검토하여 소비자기본법 보완 방안, 품질보증 일반법 제정 방안, 민법 편입 방안이라는 법제 개선의 3가지 대안이 제시되고 있다.²⁷⁾ 더욱이 이를 발전시켜 품질보증의 적정화와 공정화를 확보하기 위한 품질보증법제의 제정 시 필요한 입법방향과 함께 총칙, 판매업자의 책임과 소비자의 권리, 임의보증에 관한 구체적인 입법내용을 제안하고 있다.²⁸⁾

특히 최근까지도 사법상 소비자 물품의 품질보증에 관한 입법론 전개와 입법적 제안이 이어지고 있다. 구체적으로 품질보증에 관한 법적 사항을 비교적 상세히 규정하고 있는 유럽연합의 소비자 매매 및 품질보증 지침,²⁹⁾ 유럽 공통 참조 기준안(Draft Common Frame of Reference: DCFR), 유럽연합의 소비자 권리 지침³⁰⁾과 독일 민법을 바탕으로 입법방안을 시론적으로 모색하고 있다.³¹⁾ 기초개념으로서 품질보증을 성상(性狀; 성질과

(2007), 329-330쪽.

27) 김성천, 품질보증법제 비교연구(2009).

28) 김성천, 품질보증법제 제정 연구(2011).

29) 정식 명칭은 “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”이다, OJ L 171, 7. 7. 1999, at 12 *et seqq.*, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:31999L0044&from=EN> (최근 접속일: 2017. 7. 23).

30) 정식 명칭은 “Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance”이다, OJ L 304, 22. 11. 2011, at 64 *et seqq.*, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:en:PDF> (최근 접속일: 2017. 2. 9).

31) 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, *홍익법학* 제17권 제4호(2016).

상태)보증과 내구성보증으로 구분³²⁾하여 살펴보고 품질보증의 성립 및 구속력, 품질보증서와 그 내용, 책임의 배제 또는 제한, 증명책임이 논의되고 있다. 그리고 법제화 방안으로 품질보증의 개념 정의와 구속력, 품질보증서의 형식 및 내용과 효력, 품질보증의 이행비용, 특정 부분으로 한정된 품질보증, 품질보증인의 책임 배제와 제한, 품질보증인의 증명책임, 소비(생활)물품에 대한 담보책임 및 품질보증과 특징적인 요소를 포함한 이른바 소비재매매법의 입법을 제안하고 있다. 주요 사항을 정리하면 다음과 같다.³³⁾

- 품질보증은 그 보증 기간 동안 물품의 전득자에 대하여도 유효
- 품질보증서의 형식적 요건과 이러한 요건을 갖추지 못한 경우에도 유효
- 품질보증의 이행비용은 품질보증인이 부담
- 특정 부분에 대한 품질보증 시 품질보증서에 명시
- 품질보증인의 책임 없는 사유로 인한 하자, 발생한 문제 또는 손해에 대한 품질보증인의 책임 배제 또는 제한을 품질보증서에 명시
- 품질보증은 사업자에 의한 추가적인 급부이므로 정상보증에 대한 입증책임 전환은 필요 없음. 따라서 소비자는 하자가 위험이전 시점에 존재하였으며, 품질보증에 의해 포괄되는 하자라는 점을 증명
- 내구성보증에 대해서는 입증책임 전환. 따라서 물품이 일정한 성상을 일정 기간 동안 보유한다는 점에서 품질보증 기간 안에 나타난 하자는 그 품질보증에 기한 권리를 발생시키는 것으로 추정

32) 특히, 옛 독일 민법에서는 하자의 발생 시점에 따라 정상품질보증(Beschaffenheitsgarantie)과 내구성 품질보증(Haltbarkeitsgarantie)으로 구분하였으나, 현재는 단일한 개념인 품질보증(Garantie)이라는 개념이 쓰이고 있다. 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, *홍익법학* 제17권 제4호(2016), 297쪽 비교. 내용적인 측면에서 정상품질보증은 매매물품이 계약체결이나 위험이전(인도)이라는 특정한 시점에 특정한 성상을 나타냄을 보증하는 것이고, 내구성 품질보증은 매매물품이 특정한 시점을 넘어서서도 성상을 유지하고 있다는 것에 대한 보증이다, Berger in Jauernig, BGB (2015), § 443 Rn. 7.

33) 위의 논문, 316~317쪽.

○ 소비(생활)물품매매에 관한 특징적인 요소를 포함한 담보책임 및 품질보증을 묶은 단일 법률의 제정

덧붙여 판매자에 의한 광고와 제조자 또는 수입업자에 의한 광고에 따른 품질보증책임도 검토되고 있다.³⁴⁾ 그 중에서도 광고만으로도 품질보증이 성립할 수 있는지 문제를 제기하고 있다. 구체적으로는 법적 구속력이 없는 단순한 선전인지, 법적 구속력이 있는 담보약속인지를 구별한다. 판매자 보증과 제조자 보증 그리고 법적 구속력이 있는 광고와 품질보증의 의사표시가 불일치하는 하는 경우에도 어느 것을 품질보증의 내용으로 삼아야 하는지 고찰하고 있다.

(2) 선행연구와의 차별

시장에서 소비자들에게 가장 일반적으로 인식되고 있는 품질보증은 제조자에 의한 품질보증이라고 볼 수 있다. 하지만 선행연구의 내용을 살펴보면, 매도인 또는 판매자에 의한 품질보증에 좀 더 초점이 맞추어져 있는 경향이다. 오늘날 소비·생활물품의 라이프 사이클인 연구·개발, 생산, 인증, 유통·판매, 소비·생활을 보면 유통 전 단계에서는 제조자가 거의 전적으로 담당한다. 다만 연구·개발단계에서는 외부의 도움이나 역할에 의지할 수 있다. 물품의 안전성과 신뢰도를 높이기 위하여 외부의 검증 및 평가를 통한 인증을 받기도 한다. 오늘날 유통·판매단계에서도 제조자는 직접적으로 유통·판매하거나, 이것이 그의 계열사를 통하여 이루어지기도 한다. 물품의 성질에 대해 제조자만큼이나 잘 알기 어려운 판매자가 품질보증의 리스크를 부담하고 이를 내세워 적극적으로 판매한다고 단정하기 어렵다.

이에 비하여 판매자는 제조업자에 의한 품질보증의 확약에 근거하여 더욱 판매에 주력할 수 있다. 판매자가 제조자의 광고를 자신의 영업을 위하여 사용하지 않는 한, 제조자에 의한 품질보증에 대하여 책임을 지지 않는다.³⁵⁾ 오늘날 유통망이라 할 수 있는 다양한

34) 김진우, “광고에 기한 품질보증책임”, 법학연구 제49집, 전북대학교 법학연구소, 2016, 99~124쪽.

35) 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, 홍익법학 제17권 제4호(2016), 118쪽.

플랫폼을 통하여 물품판매가 이루어지고 있는 상황에서 판매자 스스로에 의한 독자적이고 전문적이며 성의 있는 품질보증을 기대하기 어렵다. 다만 제조자에 의한 품질보증의 내용과 범위보다 축소되거나, 판매자가 예측·감당할 수 있는 수준에서 판매자에 의한 품질보증은 있을 수 있다. 특히, 판매물품의 고객센터나 판매후서비스(A/S)망도 판매자보다, 제조자에 의해 구축되어 있는 것이 일반적이라는 측면에서 제조자에 의한 품질보증의 법률관계와 법제에 더욱 주목하고자 한다.

품질보증과 관련하여 우선적으로 떠오르게 하는 것은 제조자 또는 매도인 등의 표시·광고에 따른 책임을 논한다는 점이다. 이는 일반적으로 크고 작은 물품에 부착되어 있거나 물품의 포장 안에 들어있는 품질보증서(이른바 ‘약정품질보증’이라 함)와 과대광고에 따른 소비자 피해를 해결하기 위한 당연한 귀결이기도 하다. 이때 약정이라고 하지만, 본래 의미의 당사자 의사합치가 아니라, 물품구매 시 약관법 또는 표시광고법의 적용을 받는 품질보증서에 의해 즉시 일방적으로 계약의 내용에 구속된다. 여기서는 대부분 공정거래위원회의 ‘일반적 소비자 분쟁 해결 기준’과 ‘품목별 소비자 피해 보상 규정’에 따라 보상 등이 됨을 표시하고 있을 뿐이다.³⁶⁾

우리나라 문헌³⁷⁾에서 언급하고 있는 품질보증 관련 이른바 사업법제에는 표시광고법, 전기생활용품안전법,³⁸⁾ 산업표준화법, 자동차관리법, 승강기시설 안전관리법, 대기환경보전법, 수산물품질관리법 등이 있다. 이러한 법제들은 특히 소비·생활자의 안전과 위해에

36) 여러 물품의 품질보증 관련 안내에는 아직까지 최근 개정된 ‘소비자 분쟁 해결 기준’의 고시가 제대로 표기되어 있지 않은 경우가 많다.

37) 김성천, 품질보증법제 비교연구(2009), 49-60쪽; 정준우 외 4인, 제품 및 서비스 품질보증제도 개선에 관한 연구, 소비자정책과-768, 재정경제부, 2006, 30-40쪽.

38) 이 법은 옛 전기용품안전 관리법과 옛 품질경영 및 공산품안전관리법을 통합하여 2017년 1월 28일부터 시행되고 있다. 주요 내용으로는 안전 인증, 안전 확인, 공급자 적합성 확인, 안전 확인 표시 및 공급자 적합성 확인 표시 등이 없는 안전확인 대상 제품의 판매·사용 등의 금지, 어린이 보호 포장 대상 생활용품의 안전관리 등을 규정하고 있다. 품질관리는 기업의 몫이라면서 이 법의 시행으로 인하여 옛 품질경영 및 공산품안전관리법은 폐지되고 일부 내용이 산업표준화법으로 옮겨졌다. 이에 대하여 일본과 중국 사이에서 제조업 경쟁, 4차 산업혁명으로 정보통신기술과의 융합 등 변화된 환경에 적응해야 하는 상황에서 품질경영은 국가나 기업의 선택이 아닌 필수라면서 독립법으로 환원하고 독립부서의 신설도 추진해야 한다는 입장에 이상복, “제품 품질관리, 정부도 나서야”, 동아일보, 2017. 5. 30, <http://news.donga.com/View?gid=84625157&date=20170530> (최근 접속일: 2017. 7. 23).

초점이 맞추어져 있다. 엄밀하게 말하자면 이 연구에서는 이들 법에 무상 수리, 사후관리, 보증 표시, 품질보증서 교부, 보증기간 등에 관한 내용들이 산발적으로 존재하고 있다고 하더라도 실질적인 소비자 물품의 품질보증에 관한 여러 관련규정들이 분산되어 있다고 판단하지 않는다. 예를 들어, 자동차관리법 같이 일부 무상 수리기간에 관한 내용이 있다고 하더라도 자기인증을 한 경우이고, 이는 품질보증에 따른 것이라기보다는 안전성에 관한 내용에 더 가깝다.³⁹⁾ 그래서 이들 법에는 소비자 물품과 직·간접적으로 관련성이 있거나 없는 사업자에 대한 규제가 주를 이루고 있어,⁴⁰⁾ 사전 규제적 요소가 많이 담겨 있다. 또한 규제의 불균형과 불비 등으로 인하여 소비자 권리의 실현에 어려운 점이 많다.

이와 달리 소비자 물품에 대한 품질보증과 보다 밀접하게 관련이 있는 법제로 민법, 소비자기본법, 약관법, 제조물책임법 등이 있다. 왜냐하면 현실적으로 소비자 물품에 대한 품질보증은 사적 자치에 의하여 형성되기 때문이다. 이들 법제는 사후 구제적 요소를 많이 담고 있다. 하지만 사적 자치에 따라 사업자가 품질보증서를 교부하더라도 형식과 내용이 법정화 되어 있지 않아 품질보증에 따른 책임을 묻기가 어렵다.⁴¹⁾ 소비자기본법 시행령에서는 행정기관이 일반적 소비자분쟁해결기준을 정하여 일반인에게 알리고 있는 정도여서, 소비자 물품에 대한 품질보증책임의 법적 근거가 될 수 없다.

소비자 물품에 대한 품질보증의 핵심에는 구매 물품과 관련된 적합성에 있다. 따라서 물품이 가지고 있는 성질의 적합성, 같은 제품에서 기대되는 통상적인 사용의 적합성, 계약 목적을 달성할 수 있는 적합성 등 이러한 점들은 법제적으로 고려되어야 한다.

39) 이 연구보고서와 관련하여 2017년 10월 20일 ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’이라는 주제로 개최된 한국법제연구원 워크숍에서도 이러한 취지로 고희석, “품질보증법제의 개선방안에 대한 연구”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 10. 20, 25쪽.

40) 종자산업법 및 인삼산업법을 포함해 품질보증 관련 입법의 예시를 들고 있는 문헌으로 김성천, 품질보증법제 비교연구(2009), 49-60쪽 참조.

41) 김성천, 품질보증법제 비교연구(2009), 63쪽.

제2절 연구의 방법 및 범위

이 연구는 단독으로 이루어졌다. 또한 외부 전문가 회의 또는 워크숍 및 전문가 자문을 통하여 학계와 실무가들의 고견을 수렴하고 있다. 이를 통하여 단독연구의 부족한 부분을 보완하고자 하였다. 기본적으로 국내·외 정책자료 및 학술문헌과 전자자원을 가지고 소비자 물품에 대한 품질보증의 현황을 파악하고 분석하고 있다. 특히 유관기관들의 정책 및 학술자료를 조사·분석하고, 학술데이터베이스를 활용함으로써 법제적 동향 및 현안 문제를 조금이라도 깊이 있게 파악하여 정책에 도움이 될 수 있도록 노력하였다. 아울러 필요한 부분에서는 법해석학적, 학리적 연구도 병행하고 있다.

이하에서는 다음과 같은 세부 주제를 가지고 전개해 나가고 있다.

- 소비자 문제와 인권 그리고 법제
- 우리나라 소비자 물품 품질보증법제의 현황과 과제
- 소비자 물품 품질보증법제의 국제적인 동향과 시사점
- 우리나라 소비자 물품 품질보증법제의 개선방안

이어서 이를 바탕으로 소비자 물품에 대한 품질보증법제를 개선함에 있어서 고려해야 할 몇 가지 사항들을 정리해서 제안하고 있다: 품질보증법제 개선의 기본 방향, 적합성 원칙의 확대, 제조자에 의한 품질보증의 규범화, 물품의 성상 및 내구성 보증의 명확화, 품질보증에 관한 정보제공의 명확화, 품질보증책임에 따른 손해배상, 품질보증기간의 조정. 다만, 법·정책적인 측면을 보다 심도 있게 고려하여 실질적이고 구체적인 입법 개선안을 담아내지 못한 점은 한계라고 여겨진다.⁴²⁾

42) 다른 한편, 품질보증책임법 제정의 필요성과 함께 구체적인 규율 내용과 법형식이 제시되었다. 즉 명확한 품질의 개념, 품질보증의 대상과 보호대상자의 범주, 품질 부적합성에 대한 증명책임과 면책사유, 품질보증기간, 품질보증

책임의 주체와 내용, 품질보증책임에 대한 규율방식과 품질보증책임소송에 있어서 당사자의 범주, 품질보증책임의 법제화 방식에 관하여 고흥석, “품질보증법제의 개선방안에 대한 연구”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 10. 20, 11~13쪽, 28~40쪽 참조. 또한 품질보증의 개념, 품질보증의 구속력, 품질보증서, 품질보증의 이행비용, 특정 부분으로 한정된 품질보증, 품질보증인 책임의 배제 또는 제한, 증명책임, 소비재매매에서의 담보책임과 품질보증을 묶는 단일 법률의 제정에 관한 제안으로 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, *홍익법학* 제17권 제4호(2016), 294~316쪽 참조.

제2장

● 소비자 문제의 의의와 특성

제1절 소비자의 의의

제2절 인권 측면에서 소비자 문제

제3절 소비자 법제의 특징

제4절 소비자 물품과 수용 가능한 품질, 적합성 원칙

제2장

소비자 문제의 의의와 특성

제1절 소비자의 의의

본 연구에서는 소비자라는 일반적으로 통용되고 있는 용어와 의미보다 소비생활자 또는 생활소비자라는 관점에서 품질보증의 의의를 찾고자 한다. 오늘날까지 기업은 사람을 물품 또는 제조·생산물의 사용자로 대하기 쉽지만, 사람을 소비자의 일원이 아닌 다면적 생활을 영위하는 존재로서 있는 그대로 파악할 필요가 있다.⁴³⁾ 소비자를 단순히 소비의 주체로만 바라보는 경향은 옳지 않다. 소비자는 물품의 소비와 더 붙어 생활 및 가치 창출과 연계되어 있어서 물품의 적합성과 안전이 중요한 이유이기도하다.

이미 경영학상 마케팅에서도 새로운 소비자가 아닌 새로운 사람이라고 하고, 이들에게 물질이나 서비스가 아닌 시간, 관심, 신뢰가 필요함을 강조하고 있다.⁴⁴⁾ 엘빈 토플러는 제3물결이라는 그의 책에서 생산소비자(prosumer)의 출현을 언급하고 있다.⁴⁵⁾ 즉, 우리는 수동적으로 소비하는 소비자가 아니라, 무엇인가를 주도적으로 창조하고 만들어 낼 수 있는 생산의 주체인 생산소비자인 것이다.⁴⁶⁾ 이러한 생산을 통하여 수익도 창출될 수 있다.

43) 하쿠호도 생활종합연구소/하쿠호도제일 역, 생활자 발상학원, kmac, 2015; 장원규, 독일의 자산관리법제 연구, 지역법제 연구 16-16-①, 한국법제연구원, 2016, 14쪽, 주) 6 개인용. 이러한 측면에서 위 연구보고서는 금융소비 생활자와 개인소액투자자 입장에서 금융상품과 자산관리 관련 독일의 규제 동향 및 시사점을 살펴보고 있다.

44) 김승각, “소비자가 아니라 사람이다”, 마케팅, 2002. 3, 11~12쪽.

45) 엘빈 토플러(감역 이계행), 제3물결, 한국경제신문사, 1995, 327~355쪽.

46) 새로운 정부의 국정운영 전략에서도 들어나듯이 현대사회에서 시민은 문화, 예술, 스포츠의 생산자이자 소비자 인 동시에 휴식과 여가가 있는 삶이 중요한 삶의 질 지표라고 설명하고 있다, 국정기획자문위원회, 문재인정부 국정운영 5개년 계획, 2017. 7, 102쪽.

오늘날에 있어서 생산소비자는 특히 인터넷플랫폼을 통하여 소비능력을 활용해 생산적 기능을 함께 수행한다는 의미가 크다.⁴⁷⁾ 경제·산업계에서는 가구, 문구, 주방용품, 미용용품, 가방, 레저용품, 생활가전, 소형가전, 시계, 안경, 애완용품 그밖에 일상생활과 관련된 물품 등을 생활소비재로 분류하고 있다.

우리나라 소비자기본법 제2조 1호에서 정의하고 있는 법률상 소비자란 사업자가 제공하는 물품 또는 용역(시설물을 포함)을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함)하는 자 또는 생산활동을 위하여 사용하는 자로서 대통령령이 정하는 자⁴⁸⁾를 말한다. 전자상거래법 제2조 5호에서도 소비자란 사업자가 제공하는 재화 등을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함)하는 자를 말한다. 여기에서 소비자 개념은 소극적인 표현을 사용함으로써 소비적인 사적 목적으로 매매계약을 체결하지 않더라도 소비자로 볼 수 있는 여지를 남겨두고 있다.⁴⁹⁾ 방문판매법 제2조 12호에서는 소비자를 정의함에 있어 사업자가 제공하는 재화 등을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자 또는 대통령령으로 정하는 자라고 언급하면서 보다 더 구체적으로 접근하고 있다. 이와 관련하여 같은 법 시행령 제4조 소비자의 범위에는 사업자가 제공하는 재화 또는 용역을 소비생활 외의 목적으로 사용하거나 이용하는 자라고 하여 포지티브 방식으로 규정하고 있다.⁵⁰⁾ 더욱이 국제사법 제27조 제1항에

47) 네이버 지식백과, “생산소비자” (백옥인, 네트워크 사회문화, 2013),

<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1625393&cid=42171&categoryId=42172> (최근 접속일: 2017. 6. 20), 또한 웹 2.0 측면에서 Blättel-Mink, Prosuming im online-gestützten Gebrauchtwarenhandel und Nachhaltigkeit, in: Blättel-Mink · Hellmann *et al.*, Prosumer Revisited, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010, S. 117 *et seq.*

48) 소비자기본법 시행령 제2조(소비자의 범위)

소비자기본법 제2조 1호의 소비자 중 물품 또는 용역(시설물 포함)을 생산활동을 위하여 사용(이용 포함)하는 자의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 제공된 물품 또는 용역을 최종적으로 사용하는 자. 다만, 제공된 물품 등을 원재료(중간재 포함), 자본재 또는 이에 준하는 용도로 생산활동에 사용하는 자는 제외
2. 제공된 물품 등을 농업(축산업 포함) 및 어업활동을 위하여 사용하는 자. 다만, 원양산업발전법 제6조 제1항에 따라 해양수산부장관의 허가를 받아 원양어업을 하는 자는 제외

49) 독일 민법 제13조에서 소비자(Verbraucher)란 자신의 영업활동이나 독립적인 직업활동으로 분류되지 않을 목적으로 법률행위를 하는 자연인을 뜻하는데, 이를 두고 개념상 소극적으로 표현하고 있다고 하면서 근로자, 사적인 자산투자, 혼합사례, 창업을 위한 신용에 관하여 독일법상 소비자성에 관한 논의로는 이병준, “독일 민법상의 소비자개념”, 민사법학 제26호, 한국민사법학회, 2004, 192~197쪽.

50) 방문판매법 시행령 제4조(소비자의 범위)

법 제2조 12호에서 “대통령령으로 정하는 자”란 사업자가 제공하는 재화 또는 용역(이하 ‘재화 등’이라 한다)을 소비생활 외의 목적으로 사용하거나 이용하는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

서도 소비자계약을 소비자가 직업 또는 영업활동 외의 목적으로 체결하는 계약이라고 언급하고 있다.

따라서 이처럼 법률상 정의에서도 소비자는 기본적으로 물품을 통하여 소비와 더불어 생활 및 가치창출을 영위하는 자임을 내포하고 있다고 여겨진다. 4차 산업혁명 시대가 도래하고 있는 지금 생산자 또는 판매자로서의 사업자와 소비자의 지위를 고정적으로 보기 어려워지고 있다.⁵¹⁾ 이와 함께 소비자 관련 계약도 다른 특성과 보호 내용이 달라질 수 있으며, 이러한 측면에서 공정하고 실효성 있는 품질보증의 확대가 요구되는 상황이라고 여겨진다.

제2절 인권 측면에서 소비자 문제

소비자 피해의 확대는 그의 문제성이 의식되고 있음에도 불구하고 줄어들지 않고 있는 실정이다. 더욱이 소비자를 둘러싼 문제는 일부 국가에만 머무르지 않고 인터넷 매체를 통하여 국제적으로도 확대되고 있는 경향이다. 소비자 문제를 시민의 관점에 더하여 인권 측면에서 바라보고 법·제도를 재구축하는 것은 소비자 피해를 최소화하는데 있어 매우 중요한 과제라고 여겨진다.

-
1. 재화 등을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자. 다만, 재화 등을 원재료(중간재를 포함한다) 및 자본재로 사용하는 자는 제외한다.
 2. 법 제3조 1호 단서에 해당하는 사업자로서 재화 등을 구매하는 자(해당 재화 등을 판매한 자에 대한 관계로 한정한다)
 3. 다단계판매원 또는 후원방문판매원이 되기 위하여 다단계판매업자 또는 후원방문판매업자로부터 재화 등을 최초로 구매하는 자
 4. 방문판매업자 또는 전화권유판매업자(이하 ‘방문판매업자 등’이라 한다)와 거래하는 경우의 방문판매원 또는 전화권유판매원(이하 ‘방문판매원 등’이라 한다)
 5. 재화 등을 농업(축산업을 포함한다) 및 어업 활동을 위하여 구입한 자(「원양산업발전법」 제6조 제1항에 따라 해양수산부장관의 허가를 받은 원양어업자는 제외한다)
- 51) 정보화 시대에 소비자 개념의 변화 가능성을 다루면서도 누구를 소비자로 볼 것인지를 결정하는 기준으로 자연인, 최종적인 소비, 정보력과 교섭력 등이 여전히 주요한 지표가 될 것이라는 입장에 송오식, 소비자법, 전남대학교 출판부, 2013, 61쪽.

대한민국의 주권은 국민에게 있고, 모든 권력은 국민으로부터 나온다(헌법 제1조 제2항).⁵²⁾ 이러한 국민주권은 보편적이고 천부적인 인권을 바탕으로 하고 있고, 인권과 국민주권으로부터 기본권이 제도적으로 보장되고 있다. 그 중에서도 모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며, 행복을 추구할 권리를 가진다(헌법 제10조 전단). 그리고 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다(헌법 제10조 후단). 모든 국민은 인간다운 생활을 할 권리를 가진다(헌법 제34조 제1항). 이러한 선언과 함께 오늘날 인권과 자유권의 의미와 기능은 생활권적인 시각에서 이해하려는 경향이 증가하고 있다.⁵³⁾ 헌법 제9장 경제 부문에서 국가는 건전한 소비행위를 계도하고 생산품의 품질향상을 촉구하기 위한 소비자보호운동을 법률이 정하는 바에 의하여 보장한다(헌법 제124조)고 선언하고 있다. 이에 따라 소비자기본법은 소비자의 권익(권리와 그에 따른 이익)을 증진하고, 소비자 정책의 종합적인 추진을 위하여 제정되었다. 그러나 위와 같은 내용에서는 소비자의 인권을 명시적으로 언급하고 있지 않지만, 소비자의 인권을 도출할 수 있는 기본적인 근거가 된다고 볼 수 있다.⁵⁴⁾

최근 인권은 국제적으로 지속 가능한 발전을 달성하기 위한 필수적인 요소라는 인식이 점차적으로 확산되고 있다. 국제연합 인권최고대표사무소(Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights: OHCHR)는 ‘새천년 발전 목표(Millennium Development Goals: MDGs)’를 이어받아 2015년 9월 국제연합 지속 가능한 발전 정상회의

52) 경제학에서 말하는 이른바 소비자 주권은 자본주의 시장경제에서 소비자가 물품의 구매 시 어떤 선택을 하는가에 따라 물품 생산의 형태와 수량이 결정된다는 개념으로 쓰이고 있다, 네이버 지식백과, “소비자주권” (박은태, 경제학사전, 2011), <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=779172&cid=42085&categoryId=42085> (최근 접속일: 2017. 7. 1); 네이버 지식백과, “소비자주권” (고영복, 사회학사전, 2000),

<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1520853&cid=42121&categoryId=42121> (최근 접속일: 2017. 7. 1). 즉, 최종적으로 소비자들이 자원배분의 힘을 가지고 있다는 의미이다. 그러나 독점, 물품에 대한 지식의 결여, 물품의 다양성, 사업자의 판매활동, 소득의 불균형 등의 요인으로 소비자의 주권은 제한되고 있다, 네이버 지식백과, “소비자주권” (박은태, 경제학사전, 2011),

<http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=779172&cid=42085&categoryId=42085> (최근 접속일: 2017. 7. 1).

53) 인권과 기본권의 생활권화 현상에 관해서는 허영, 한국헌법론, 박영사, 1998, 205~207쪽.

54) 더욱이 다른 한편으로 기본권 또는 인권의 관점에서 공정거래위원회에 의한 법집행 시 피심의 사업자의 절차적 권리보호를 고찰한 것으로 이호선, “경쟁정책 집행에서의 절차적 권리보호 - 피심인의 방어권을 중심으로 -”, 비교사법 제21권 4호, 한국비교사법학회, 2014, 1294~1300쪽.

에서 ‘지속 가능한 발전 목표(Sustainable Development Goals: SDGs)’를 채택하고, 2016년부터 2030년까지 글로벌 또는 국가 발전 조치를 이끌기 위한 전반적인 체계로 사용한다.⁵⁵⁾ ‘지속 가능한 발전 목표’는 사회, 경제, 환경 분야 17개 목표와 167개 세부적인 목표로 구성되어 있다.⁵⁶⁾ 소비·생활과 인권 측면에서 17개 목표 중 8번째 목표인 ‘양질의 일자리와 경제성장(decent work and economic growth)’에서는 지속적·포괄적·지속 가능한 경제성장과 모두를 위한 완전하고 생산적인 고용과 양질의 일자리 증진을 담고 있다. 그 중에서도 물품과 소비·생활에서 자원 효율성의 개선을 목표로 하고 있다. 또한 12번째 목표인 ‘책임감 있는 소비와 생산(responsible consumption and production)’에서는 지속 가능한 소비·생활과 생산 양식의 보장을 내용으로 하고 있다. 구체적으로는 지속 가능한 경영 달성, 자연자원의 효율적 사용, 정보에 접근 보장 등을 목표로 삼고 있다.

유럽연합은 오랫동안 최소한의 수준으로 소비자 법제의 조화를 이루어 왔으며, 회원국들은 소비자 보호를 위하여 보다 높은 기준을 결정할 수 있다. 하지만 유럽연합은 법제 조화 전략의 수정, 인권헌장(Charter of Fundamental Rights)의 채택, 리스본 조약(Lisbon Treaty)으로 변화를 맞이하였다.⁵⁷⁾ 2000년에 마련된 유럽연합 인권헌장의 제38조에 따르면, 유럽연합의 정책은 소비자에 대한 수준 높은 보호를 확인하고 있다. 다만, 여기에서는 소비자에 대한 개별적인 기본권이 문제로 다루어지지 않고, 오히려 유럽연합이 소비자 보호를 위하여 전적으로 적절한 조치를 취한다는 목표로 이해해야 한다.⁵⁸⁾ 이 인권헌장 제38조는 유럽연합의 권한을 넓힐 수 없고, 유럽연합의 다른 목표보다 소비자 보호를 우선하는 것이 아니다.⁵⁹⁾ 따라서 이 규정으로부터 유럽연합의 개별적인 소비자 보호 규정을 구체적으로 형성하기 위한 어떤 상세한 조건이 도출되는 것은 아니다.⁶⁰⁾ 또한 이 규정은 소비자 보호를

55) OHCHR, “Human Rights and the 2030 Agenda for Sustainable Development”, <http://www.ohchr.org/EN/Issues/MDG/Pages/The2030Agenda.aspx> (최근 접속일: 2017. 6. 27).

56) *Ibid.*; 정진규, “지속가능개발목표(SDGs)의 의의와 추진체계”, ‘유엔 DDGs와 기후변화 협약, 그리고 국회의 역할’ 세미나 자료집, 2017. 5. 17, 19쪽.

57) Benöhr, *EU Consumer Law and Human Rights*, Oxford University Press, 2013, at 31.

58) Alexander, *Verbraucherschutzrecht* (2015), § 2 Rn. 8.

59) *Ibid.*

60) *Ibid.*, § 2 Rn. 9.

항상 최소한의 수준으로 제한하기 위하여 유럽연합을 강제하지 않고 있다.⁶¹⁾

유럽연합 인권헌장은 법적 구속력이 없었으나, 2009년 12월 1일부터 발효된 리스본 조약에 의하여 비로소 다른 유럽연합의 조약과 마찬가지로 법적 구속력을 가지게 되었다.⁶²⁾ 리스본 조약에 의하여 유럽연합은 유럽연합 조약(Treaty on European Union: TEU)과 유럽연합 운영 조약(Treaty on the Functioning of the European Union: TFEU)을 중심으로 운영되고 있다. 유럽연합 운영 조약 제4조 제2항 f)에 의하면, 소비자 보호는 유럽연합과 회원국 사이에 분배된 관할이 있는 주요한 영역에 속한다.⁶³⁾ 유럽연합 운영 조약 제12조는 유럽연합 정책 및 조치의 확정과 집행 시 소비자 보호의 필요성을 고려한다고 규정하고 있다.⁶⁴⁾ 다른 한편, 유럽연합 운영 조약 제101조는 카르텔 금지를 규정하고, 같은 조 제3항에서는 특수한 카르텔법상 관계에서 명시적으로 소비자를 고려하고 있다.⁶⁵⁾ 이처럼 유럽연합의 기초법제(primary legislation)는 현재 그 자체로 배타적인 소비자 보호 체제를 포함하고 있지 않다.⁶⁶⁾ 즉, 소비자 보호 규정의 구체적인 형성과 관련한 전제 요건을 기초법제에서 도출하고 있지 않다. 하지만 기초법제는 유럽연합의 소비자 정책에 의하여 보호 가치 및 필요성이 있는 소비자를 보호해야 한다는 점에 명백히 기인하고 있다.⁶⁷⁾ 또한 소비자의 어떤 특별한 이익이 유럽연합의 소비자 정책에 의해 보호를 받아야 하는지에 대한 근거도 기초법제에서 도출된다.⁶⁸⁾ 동시에 이것으로부터 유럽연합 법제상 소비자 보호의 본질적인 목표와 다음과 같은 가장 중요한 소비자 이익이 분명해진다.⁶⁹⁾

61) *Ibid.*

62) Wikipedia, "Charter of Fundamental Rights of the European Union",
https://en.wikipedia.org/wiki/Charter_of_Fundamental_Rights_of_the_European_Union (최근 접속일: 2017. 7. 3).

63) Alexander, *op. cit.*, § 2 Rn. 6.

64) *Ibid.*

65) *Ibid.*, § 2 Rn. 7.

66) *Ibid.*, § 2 Rn. 10.

67) *Ibid.*

68) *Ibid.*

69) *Ibid.*

- 건강보호의 이익
- 안전보호의 이익
- 경제적 이익
- 정보와 교육에 관한 이익
- 위와 같은 이익을 수호하는 단체(협회) 형성의 이익

실물경제에서 이루어지고 있는 거래행위 시 소비자보다 사업자가 물품의 품질에 관한 정보를 더 많이 가지고 있는 것이 일반적이다. 즉, 물품에 관한 소비자 문제는 우선 이른바 정보의 비대칭과 맞물려 있다. 경영학계에서 바라보고 있는 물품의 품질보증은 소비자와 사업자 사이에 정보 불균형을 해소시키기 위한 수단으로 보거나, 미래에 예상되는 품질위험을 분산하는 것으로 여기곤 한다.⁷⁰⁾ 그러나 물품의 품질보증은 정보로서의 의미가 부정적임에도 불구하고, 정보 불균형이 있어도 이것이 없는 것처럼 소비자는 물품을 구매하는 경향을 보인다.⁷¹⁾ 이러한 측면에서 적어도 정보의 비대칭을 해소하면서 소비자 물품에 대한 품질보증의 실질적이고 효과적인 이행을 담보하기 위하여 법제적인 과제가 있음을 고려할 필요가 있다.

다른 한편, 사업자가 최대한 노력을 기울여 적합한 물품을 생산하고, 소비자도 그것을 적합하게 사용하여야만 물품은 적절한 기능을 수행할 수 있다. 이러한 점에서 물품의 품질보증은 어느 한쪽이 아닌 사업자와 소비자 양자의 주의와 노력에 대한 관찰 가능성을 나타내는 대응물로 이해할 수 있다.⁷²⁾ 이와 달리 이른바 블랙컨슈머(black consumer)는 의도적인 목적으로 구매한 물품에 대하여 그의 하자나 결함, 사업자의 약점 등을 주장하며

70) 천도정, “제품의 품질보증이 갖는 정보로서의 역할에 관한 연구”, 논문집 제24집, 전북대학교 산업경제연구소, 1994, 56쪽.

71) 물품의 품질보증은 정보로서의 의미를 갖지 못함을 증명하고, 정보의 불균형이 있다고 해도 정보의 불균형이 없는 경우처럼 사업자의 정책에 대한 소비자가 동일한 계약에 도달할 수 있음을 설명한 것으로 위의 논문, 56~57쪽.

72) 위의 논문, 56쪽.

보상금 등 사업자를 상대로 악성민원을 제기하는 소비자를 말한다.⁷³⁾ 특히, 물품의 결과적 또는 과정적 품질에 상관없이 사전에 의도성과 계획을 가지고 사업자를 기만할 목적으로 악의적인 행동을 하는 소비자를 블랙컨슈머로 간주하고,⁷⁴⁾ 일반적인 불평이나 불만을 가지고 있는 소비자와는 구별할 필요가 있다.⁷⁵⁾ 다른 한편, 사업자에게는 블랙컨슈머를 타하기 전에 블랙컨슈머를 만들지 않도록 신뢰할 수 있는 사전예방 및 사후대응을 취할 것이 요구된다.

경제계에서 소비자 피해의 공통적인 특성과 피해의 유형을 정리해 보면 다음의 표와 같다.

[표 2-1] 소비자 피해의 특성과 유형⁷⁶⁾

소비자 피해의 특성	소비자 피해의 유형
<ul style="list-style-type: none"> ▫ 피해의 보편적 발생과 광범위한 파급 효과 ▫ 피해 원인의 규명 어려움 ▫ 거래당사자로서 지위상 불평등 ▫ 피해의 심각성 및 회피의 곤란성 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 피해의 발생 : 내용상 피해, 거래상 피해 ▫ 피해의 성질 : 생명과 신체의 안전성 침해, 경제적 손해 ▫ 피해의 형태 : 소액 다수피해, 고액 다수피해, 소액 소수피해, 고액 소수 피해

제3절 소비자 법제의 특징

20세기 후반부터 새롭게 급속하게 발전하고 있는 법영역 중에 하나가 바로 소비자 관련 법제이다. 이에 발맞추어 소비자 법제의 이론적 체계화를 시도한 것도 그리 오래되지

73) 이은경·이은미·전중옥, “블랙컨슈머행동의 개념화와 척도개발에 관한 연구”, 마케팅관리연구 제18권 제4호, 한국마케팅관리학회, 2013, 184쪽 비교.

74) 위의 논문, 188쪽. 경영학상 고객의 불량행동의 개념과 유형을 살핀 후 블랙컨슈머의 개념과 행동을 정리한 것으로 위의 논문, 185~188쪽.

75) 블랙컨슈머의 행동 요인으로 의도성, 상습성, 억지성, 기만성, 과도성을 파악한 점은 위의 논문, 201쪽.

76) 정준우 외 3인, 제품 및 서비스품질보증제도 개선에 관한 연구(2006), 3쪽.

않는다. 소비자와 소비자 문제의 개념을 명확히 할 수 없음과 같이 소비자 법제의 개념과 적용범위도 정하기 쉽지 않다. 이러한 법제는 높은 경제성장기에 소비자와 사업자의 경제·사회적 관계에서 발생하는 문제들을 해결하기 위하여 실질적으로 형성되어온 배경과 역사를 가지고 있다. 그리고 이는 문제 해결에 필요한 여러 법리와 제도를 다루면서 전통적인 법리와 법체계에서 또는 그의 수정을 통하여 적용되었다.

우리나라에서 소비자 법제는 실제로 업종별 대상을 한정된 법률인 행정규제법이 중심을 이루고 있다. 그래서 소비자의 심각한 피해가 사회적으로 문제화 되는 경우, 그 문제에 대하여 거래유형 및 업종을 나누어 사업에 규제를 가하게 된다. 이에 따라 소비자의 이익 보호를 위한 절차가 있으나, 소비자 스스로 자신의 피해에 대한 민사적 구제를 구하려면 민법에 따라야 하는 것이 일반적이다.

소비자 법제는 빠른 변화된 발전을 거듭해오고 있지만, 체계성이라는 점에서는 미흡한 점들이 많다. 특히 민법과 달리 소비자 관련 계약에 특화되어 적용될 수 있는 일반법적 성질을 가진 법제가 마련되어 있지 않다. 다만 철회권, 약관규제, 단체소송에 의한 금지·중지청구 정도에 머물러 있다. 즉, 업종 및 거래 유형에 따라 규정하지 않고, 소비자 계약을 둘러싸고 일어나는 문제에 대한 규율을 넓게 파악하고 있는 것은 아니다. 각 개별 법률에 산재해 있는 특별규정들은 그 적용대상이 한정되어 있고 상호 균형이 맞지 않은 부분도 있어서,⁷⁷⁾ 이러한 특별규정들의 적용 범위에서 벗어나 있는 경우에 대한 법적 해결이 쉽지 않다. 이렇게 체계성이 부족한 원인을 다음과 같이 정리해 볼 수 있다.⁷⁸⁾

- 법제 영역의 약한 기반 : 소비자 법제는 다른 법제와 비교해서 최근어야 비로소 빠르게 발전하고 있는 분야. 아직도 법체계적인 정비에 대한 논의가 충분하지 않음
- 입법의 긴급성 : 문제 있는 거래 등을 대상으로 신속한 법적 대응의 필요성 높음. 대상을 상세히 한정된 특별법 제정. 개별 법률의 제정 또는 개정 시, 다른 법률과의

77) 최근 논쟁이 이어지고 있는 규제법으로 「생활화학제품 및 살생물제의 안전관리에 관한 법률(안)」, 「화학물질 등록 및 평가 등에 관한 법률」 개정안, 전기생활용품안전법 등이 있다.

78) 鹿野菜穂子, 消費者法の体系化と法典化: 中田邦博・鹿野菜穂子(編), 消費者法の現代化と集团的権利保護, 日本評論社, 2016, 5~6쪽.

균형을 고려하여 배려하는 정도는 행하여지나, 전체적으로 넓게 바라보고 통일적인 법정비가 이루어지기에는 시간적인 어려움이 있음

- 복합적 성질 : 공법적 성질의 규정과 사법적 성질의 규정이 존재. 소비자 이익보호 관점에서는 뛰어난 점이라고도 할 수 있으나, 복합적 성질의 법률 규정을 전체 법영역 안에서 어떻게 평가할 수 있는지는 단순하지 않음
- 민법과 특별법의 내적 관련성에 관한 논의 부족 : 특별법상 규정들과 민법상 원칙과의 관계가 충분히 논의되었다고 보기 어려움

제4절 소비자 물품과 수용 가능한 품질, 적합성 원칙

적합성 원칙이란 거래 특히, 투자거래를 권유함에 있어서 지식, 경험, 투자목적, 재산 상황 등에 비추어 보아 투자거래를 할 수 있는 능력을 갖추지 못한 자에 대하여 적절하지 않은 권유를 해서는 안 된다는 원칙이다. 구체적으로 협의의 적합성 원칙은 어떤 특정한 사용자에게 대하여 아무리 설명을 다하여도 일정한 상품의 판매와 권유를 해서는 안 된다는 것으로, 이른바 거래에 적합하지 않은 자를 시장으로부터 배제하는 원칙이다.⁷⁹⁾ 광의의 적합성 원칙은 사업자가 사용자의 지식, 경험, 자산 보유 정도, 투자목적에 적합한 방식으로 권유 또는 판매를 하여야 한다는 것으로, 거래를 희망하는 자를 우선적으로 시장에 참여시키고 권유에 대한 설명 및 조언을 통하여 그 사용자가 거래에 적합하도록 하는 원칙이다.⁸⁰⁾ 그래서 이를 설명의무의 구체화라고 볼 수도 있다. 특히, 물품거래에 있어서 적합성은 합리적인 근거에 따른 물품 적합성, 특정 고객과의 거래 적합성, 거래 수량에 관한 양적 적합성 등이 문제된다.⁸¹⁾

79) 宮下修一, “成年年齢の引下げに伴う若年者の契約締結における適合性の配慮について”, 消費者法研究 第2号, 信山社, 2017, 60쪽; 村本武志, “適合性原則と民法・消費者法”, 現代 消費者法 No. 28, 民事法研究会, 2015, 60쪽.

80) 宮下修一, 위의 논문, 60쪽; 村本武志, 위의 논문, 60쪽.

81) 宮下修一, 위의 논문, 61쪽; 村本武志, 위의 논문, 64쪽 비교.

한편으로 법률상 사업자의 책무로서 소비자와의 거래 시 소비자의 지식, 경험 및 재산의 상황 등을 배려하는 취지가 있다. 다른 한편으로 금지행위로서 고객의 지식, 경험 및 재산 상황에 비추어 부적당하다고 인정되는 권유가 있다. 또한 고객의 지식, 경험, 재산 상황 및 계약 체결의 목적에 비추어 적절한 업무 수행 등을 해야 한다는 취지도 있다.⁸²⁾

사적 자치와 자기책임원칙으로부터 거래판단에 필요한 정보의 수집과 처리, 거래의향 및 실정의 구비는 고객이나 소비자의 부담이다.⁸³⁾ 그러나 사업자와 소비자 사이의 구조적인 정보력 및 교섭력의 차이를 토대로 여러 법률에서 고객이나 소비자에 대한 정보제공의무를 부여하고 있다. 이는 거래에 필요한 정보의 취급을 고객이나 소비자로부터 사업자의 책임으로 이전하는 것이다.⁸⁴⁾

적합성 원칙을 소비자 거래에도 확대하여 적용할 가능성을 언급하고자 하는 근거는 계약당사자 사이에 정보력과 교섭력의 차이에 있다. 특히 소비자 기본법에의 적합성에 관련된 규정이 있는지, 이 점을 숙지하면 당사자 사이에 정보력과 교섭력 차이가 전형적으로 나타나는 소비자 거래에 적합성 원칙을 도입하는 것은 충분히 일리가 있다고 여겨진다.⁸⁵⁾

따라서 법제적으로는 적합성을 배려할 필요성이 있다는 일반조항을 신설하거나, 특정한 소비자 관련 거래법에 적합성 원칙을 명문화하거나, 사업자에 의한 정보 제공 및 설명의 적합성에 대한 배려 의무를 명문화하는 것을 상정해 볼 수 있다.⁸⁶⁾ 또한 소비자의 자기결정권의 실질적인 확보라는 측면에서 소비자 관련 계약법에 적합성 원칙의 도입을 검토할 수 있다. 그래서 적합성 원칙을 위험이 수반되는 물품 등을 목적으로 하는 소비자 계약에 있어서 판매 및 권유의 원칙 규정으로 고려할 수 있다.⁸⁷⁾ 합리적인 판단을 할 수 없는 사정을 이용하여 계약을 체결하려는 유형에도 적용될 수 있다.

82) 위의 논문, 61~62쪽.

83) 村本武志, 위의 논문, 60쪽.

84) 위의 논문.

85) 宮下修一, 위의 논문, 62쪽.

86) 위의 논문, 67쪽.

87) 村本武志, 위의 논문, 60쪽.

제3장 우리나라 소비자 물품 품질보증법제의 현황과 과제

제1절 소비자기본법상 품질보증의 현황과 과제

제2절 민법상 품질보증의 현황과 과제

제3절 그밖에 개별 법률상 품질보증의 현황과 과제

제4절 소 결

제3장

우리나라 소비자 물품 품질보증법제의 현황과 과제

소비자 물품에 대한 품질보증과 관련된 주요한 법제로는 소비자기본법 및 같은 법 시행령, 표시광고법, 약관법, 민법 등을 들 수 있다. 소비자기본법 및 같은 법 시행령에 근거하고 있는 ‘일반적 소비자 분쟁 해결 기준’은 소비자 문제의 실무상 당사자 합의와 권고를 제시하고 있다. 그밖에 약관법, 표시광고법, 방문판매법, 전자상거래법, 종자산업법 등과 같이 개별적인 법률에서도 품질보증에 관한 사항을 규정하고 있다.

제1절 소비자기본법상 품질보증의 현황과 과제

1. 소비자기본법상 품질보증의 현황

소비자기본법은 직접적으로 소비자를 보호하기 위하여 제정된 기본법이다. 다만, 이 법은 품질보증과 관련하여 사업자로부터 하위급 소비자와의 거래 시 표시나 포장 등으로 인하여 물품을 잘못 선택하거나 사용하지 아니하도록 물품 등에 다음과 같은 일정한 사항에 관한 표시기준으로만 규정하고 있을 뿐이다(같은 법 제10조 제1항).

- [물]품명·용도·성분·재질·성능·규격·가격·용량·허가번호 및 용역의 내용
- 물품 등을 제조·수입 또는 판매하거나 제공한 사업자의 명칭(주소 및 전화번호를 포함한다) 및 물품의 원산지
- 사용방법, 사용·보관할 때의 주의사항 및 경고사항

- 제조연월일, 품질보증기간 또는 식품이나 의약품 등 유통과정에서 변질되기 쉬운 물품은 그 유효기간
- 표시의 크기·위치 및 방법
- 물품 등에 따른 불만이나 소비자피해가 있는 경우의 처리기구(주소 및 전화번호를 포함한다) 및 처리방법
- 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제20조에 따른 시각장애인을 위한 표시방법

또한 국가는 사업자로 하여금 위의 사항들이 변경되는 경우 그 변경 전후 사항을 표시하도록 기준을 정할 수 있다(소비자기본법 제10조 제2항). 하지만 아직까지 구체적인 표시기준이 마련되어 있지 않다. 따라서 사업자는 기본적으로 소비자기본법상 물품과 그 품질 그리고 품질보증기간 등에 관한 사항을 표시함으로써 물품을 구매한 소비자와 약정 품질보증을 성립하게 된다.

물품의 회수와 관련해서는 소비자기본법상 자진수거 등(제48조), 수거·파기 등의 권고 등(제49조), 수거·파기 등의 명령 등(제50조)이 규정되어 있다. 즉, 해당 물품 등의 수거·파기·수리·교환·환급 또는 제조·수입·판매·제공의 금지 그밖에 필요한 조치를 사업자가 스스로 취하거나, 중앙행정기관의 장으로부터 권고 또는 명령을 받게 된다. 사업자에 의한 자진시정조치라 하더라도 실시한 조치 및 필요한 조치를 하려는 경우에 시정계획서를 소관 중앙행정기관의 장에게 제출하여야 하며, 자진시정조치를 마친 후에는 그 결과를 소관 중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다(소비자기본법 시행령 제36조). 소비자기본법상 이러한 행정행위는 기본적으로 관련물품의 소관 중앙행정기관의 장이 취한다. 하지만 소관 중앙행정기관의 장에 의한 위임에 의하여(소비자기본법 제83조 제1항) 시·도지사가 취하기도 하며, 시·도지사는 해당 업무 관련 처리 내용 및 실적을 소관 중앙행정기관의 장에게 보고 하여야 한다(소비자기본법 시행령 제68조 제2항, 제3항).

최근 새로운 소비자 정책 및 법제의 패러다임 구축 측면에서 2016년 9월 30일부터 시행되고 있는 소비자기본법의 다음과 같은 개정 및 신설 사항들은 상당히 진일보한 것이라고 평가된다.

- 소비자정책위원회가 소비자의 기본적인 권리를 제한할 우려가 있는 법령 등에 대하여 중앙행정기관의 장 등에게 관련 법령의 개선 등 필요한 조치를 권고함; 관계 중앙행정기관의 장 등은 이를 요구받은 날로부터 3개월 안에 필요한 조치의 이행계획을 수립하여 소비자정책위원회에 통보함(같은 법 제25조)
- 국가 및 지방자치단체의 우선적 보호시책 강구 등의 대상이 되는 안전취약계층에 현행 어린이, 노약자, 장애인에 덧붙여 결혼이민자를 추가함(같은 법 제45조)
- 사업자가 제공한 물품 등으로 인하여 소비자에 위해발생이 우려되는 경우, 관계 중앙행정기관의 장에게 시정요청을 할 수 있는 권한을 현행 공정거래위원회 뿐만 아니라, 시·도지사에게도 부여함(같은 법 제46조)
- 집단분쟁조정을 의뢰하거나 신청할 수 있는 자에 현행 국가, 지방자치단체, 한국소비자원, 소비자단체, 사업자에 덧붙여 소비자를 추가함(제68조 제1항)
- 분쟁조정 신청과 집단분쟁조정의 의뢰 또는 신청에 시효중단의 효력 부여; 분쟁 당사자가 조정의 내용을 수락하거나 수락하지 아니한 경우 외의 경우로 조정절차가 종료된 경우에는 그 조정절차가 종료된 날로부터 1개월 안에 소를 제기하지 아니하면, 시효중단의 효력이 없도록 함(제68조의3)
- 소비자단체소송을 제기할 수 있는 단체에 한국소비자원을 포함시킴(제70조)
- 한국소비자원이 요청할 수 있는 위탁사유의 범위를 물품 등의 규격, 품질, 안전성, 환경성에 관한 시험·검사와 가격 등을 포함한 거래조건이나 거래방법에 대한 조사·분석 업무까지 확대됨(제83조 제2항)

공정거래위원회는 소비자와 사업자 사이에 발생할 수 있는 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 목적으로 행정규칙 중에서도 고시⁸⁸⁾에 속하는 ‘소비자 분쟁 해결 기준’을 제정 및 시행하고 있다.⁸⁹⁾ 이 기준은 소비자기준법 제16조, 같은 법 시행령 제8조와 제9조에 근거하고 있다. 여기에는 ‘일반적 소비자 분쟁 해결 기준’과 ‘품목별 소비자 분쟁 해결 기준’이 있다. 그래서 분쟁당사자 사이에 분쟁 해결 방법에 대한 별도의 의사표시가 없는 경우, 분쟁당사자 사이에 분쟁 해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다(소비자기본법 제16조 제3항)는 특정한 사실을 불특정한 다수인에게 알리고 있다.⁹⁰⁾ 소비자기준법 시행령 제8조 제2항에 근거하고 최근 2015년 8월 11일에 개정된 ‘일반적 소비자 분쟁 해결 기준’은 사업자로 하여금 물품 등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여 해당 기준에 따라 수리·교환·환급 또는 배상, 계약의 해제·해지 및 이행하도록 규정하고 있다(같은 기준 1호). 또한 이를 경품류의 경우에도 동일하게 적용하고, 품질보증서, 품질보증기간과 부품보유기간의 기준, 비용 부담 등에 관한 사항이 규정되어 있다(같은 기준 2호부터 6호까지). ‘품목별 소비자 분쟁 해결 기준’에서는 현재 공산품, 문화용품 등 62개 업종(670여 개 품목)에 수리, 교환, 환급의 조건, 위약금 산정 등 분쟁 해결을 위한 세부 기준을 마련해 놓고 있다.⁹¹⁾

최근 ‘소비자 분쟁 해결 기준’은 자동차의 결함 정도에 따른 교환·환불 요건 완화,⁹²⁾ 숙박업소의 거짓·과장광고 시 계약금 환불, 온라인·모바일 상품권 등 새로운 유형의 상품권 환불 기준 등을 신설하고 텔레비전과 냉장고 등 가전제품, 모터사이클, 보일러 등의 부품 보유 기간 연장과 품목별 부품 보유 기간 기산점을 제조일자로 변경하는 것 등을

88) 고시의 법규성을 인정하는 헌법재판소와 대법원의 판례에 대한 헌법적 문제점에 대하여 자세한 것은 김성수, 일반행정법 - 행정법이론의 헌법적 원리 -, 홍문사, 2014, 363~380쪽 참조.

89) 공정거래위원회, “소비자 분쟁 해결 기준 개정(안) 행정예고”, 보도자료, 2017. 7. 27, 1쪽.

90) 공정거래위원회, 위의 보도자료.

91) 위의 보도자료.

92) 특히, 2015년 9월 외국산 차량을 구입한 소비자가 주행 중 3차례 시동이 꺼졌으나 신차로 교환해 주지 않아 자신의 골프채로 차량을 손괴한 사건이 계기가 되었다; 차량에서 제작결함 등이 확인되는 경우, 자동차관리법 제31조는 무상수리 또는 교환을 규정하고 있으나, 자동차제조사는 차량에서 반복적으로 발생하는 하자, 결함 등에 대해 교환 또는 환불에 소극적이다, 김도년, “신차 교환·환불기준에 관한 소비자분쟁해결기준(자동차 품목)의 개정과 시사점”, 소비자정책동향 제76호, 한국소비자원, 2016, 1쪽.

주요 내용으로⁹³⁾ 2016년 10월 26일에 개정되었다(공정거래위원회 고시 제2016-15호).

2. 소비자기본법상 법적 과제

2006년 소비자보호법에서 소비자기본법으로 명칭이 변경된 배경에는 소비자 정책의 변화에 있었다. 즉, 단편적인 소비자 보호에서 벗어나 소비자가 시장에서 자율적으로 행동하고 결과에 책임을 지는 소비자 주권으로 전환이 필요했다.⁹⁴⁾ 따라서 소비자기본법은 능동적이고 자주적인 소비자상을 전제로 하여 소비자가 주도적으로 거래의 당사자로서 시장경제에서 경제적 주권을 행사할 수 있는 것을 전제로 하고 있다.⁹⁵⁾ 하지만 소비자의 특성상 여전히 사업자와 대등한 관계라고 볼 수 없어서, 소비자 주권이라는 개념에 경도되어 소비자의 자주성을 지나치게 강조하게 되면 소비자 보호에 역행할 수 있다.⁹⁶⁾

소비자기본법에 근거하여 공정거래위원회가 규정하고 있는 ‘일반적 소비자 분쟁 해결 기준’과 ‘품목별 소비자 분쟁 해결 기준’은 기본적으로 품질보증에 관한 사적 자치의 한계를 드러나게 한다. 더욱이 이에 대하여 사업자에게는 지나친 규제여서 시급히 폐지되어야 한다는 입장도 있다.⁹⁷⁾

그러나 실제로 소비자에 의한 사적 권리실현이 어려워, 오히려 공적 집행에 힘입어 피해를 예방하거나 피해 발생 및 확대를 막고 구제를 받을 수 있다는 점을 간과해서는 안 된다. 최근 다음과 같은 판례의 경향에서도 품질보증법제의 미비로 인한 소비자의 권리 확보와 피해 구제가 쉽지 않음을 알 수 있다.

합성 고감신경흥분제인 페닐프로판올아민 함유 일반의약품인 감기약 콘택600의 포장지에 제조자가 기재한 보상 관련 문구인 “본 제품은 재정경제부 고시에 이거 보상을

93) 공정거래위원회, 앞의 보도자료.

94) 이병준, 현대 시민사회와 소비자계약법, 집문당, 2013, 46쪽.

95) 송오식, 소비자법, 전남대학교출판부, 2013, iii쪽.

96) 위의 책.

97) 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, 홍익법학 제17권 제4호(2016), 308-309쪽.

받을 수 있습니다”는 위 감기약의 소비자와 제조자 사이에 보상 합의가 이루어지지 않을 경우, [옛] 소비자보호법 및 그 하위 법령 등에서 정한 절차와 보상기준에 따라 피해 구제를 청구할 수 있음을 안내하는 의미를 가질 뿐이다. 제조자가 소비자들에게 위 감기약을 정상적으로 사용할 경우, 아무런 해를 끼치지 않는다는 것을 보증하고 사고 발생 시 무과실책임을 부담하겠다는 의사표시로 볼 수 없다(대법원 2008. 2. 28. 선고 2007다 52287 판결).⁹⁸⁾

관련법제 사이의 역할 정립을 지속적으로 수행하면서, 공적 집행 중심의 규제 체계가 사적 집행의 역할을 더욱 확대할 수 있는 방향으로 전개되도록⁹⁹⁾ 숙고가 필요한 부분이다.

제2절 민법상 품질보증의 현황과 과제

민법은 기본적으로 소비자 자신이 스스로 권리를 행사하는 것을 기초로 하고 있다. 민법 중에서도 계약상 재산관계를 일반적으로 규정하고 있는 채권편에 대하여 현재 2009년 2월 출범한 법무부 민법개정위원회에 의해 2013년 8월 1일에 최종적인 개정시안이 공개적으로 출판되었다. 특히, 그 사이에 보증계약에 관한 부분은 공청회를 거쳐 입법이 예고되었고, 2015년 2월 3일에 관련조항이 신설 또는 삭제되었다. 그러나 이와 관련된 보증은 일반적인 채권채무 관계에서 인적담보수단에 의한 보증인의 보호에 초점이 맞추어져 있고, 품질보증에 대한 내용은 담겨있지 않다.

소비자 물품에 대한 품질보증의 내용은 그것이 명확하게 드러나 있지 않는 이상, 우선 사업자(품질보증인)의 의사표시 또는 관련광고의 해석에 의하여 정해져야 한다. 앞에 소비자기본법 등의 법제적 과제에서도 언급한 바와 같이, 다음의 타당한 판례에서도 엿볼 수 있듯이 사적 집행에 의한 소비자의 권리 확보와 피해 구제가 쉽지 않다.

98) 박수영, 소비자법해설, fides, 2016, 40쪽 재인용.

99) 신영수, 표시·광고의 규제: 이은영 편저, 소비자법, 박영사, 2013, 146쪽.

매수인이 외국제조자가 만든 자동차를 수입·판매하는 매도인으로부터 자동차를 매수하여 인도받은 지 5일 만에 계기판의 속도계가 작동하지 않는 하자가 발생하였음을 이유로 매도인 및 제조사를 상대로 신차 교환을 구한 사안이다. 원심은 제조자가 매수인에게 매도인의 하자담보책임의 이행을 묵시적으로 보증하였다고 판단하였다. 그러나 대법원은 제조자가 품질보증서에서 정한 구체적 내용을 넘어서 매도인이 부담하는 민법상의 완전물급부무리를 보증하려는 의사로 이 사건 품질보증서를 작성·교부하였다고 볼 수 없다고 판단하였다. <대법원 2014. 5. 16. 선고 2012다72582 판결>¹⁰⁰⁾

위의 판례에서는 문제된 품질보증서에 부품을 무상으로 수리 또는 교환해 준다는 언급이 있을 뿐, 신차 교환에 관한 내용을 담고 있지 않았다. 또한 사실관계에서 제조자가 매도인의 법정하자담보책임을 인수하였다는 사실이 인정되지 않았고, 이러한 하자담보책임에 따른 완전물급부청구권에는 미치지 못하지만 유효하게 제조자에 의한 품질보증이었었다고 판단되었다.

현행 민법에서는 품질보증에 관한 규정을 두고 있지 않기 때문에 문제가 되는 사례에서 소비자의 권익은 법률행위의 해석과 판례에 따를 수밖에 없다. 다른 한편 제조자에 의한 품질보증 규정이 없다고 하더라도, 계약당사자가 아닌 제조자에게 제3자를 위한 계약에 따른 책임을 인정하고, 소비자에게 계약상 성립된 품질보증에 따른 권리를 부여할 수 있는지 고민이 필요하다. 또한 적합성 원칙과 연계하여 기본적으로 완전물급부의 실현 가능성도 검토가 요구된다.

100) 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, *홍익법학* 제17권 제4호(2016), 305~306쪽 편집 및 재인용.

제3절 그밖에 개별 법률상 품질보증의 현황과 과제

1. 그밖에 개별 법률상 현황

소비자 물품에 대한 품질보증은 다수의 소비자 관련 계약에서 약관에 언급된 경우가 많다. 약관은 사업자가 일정한 종류의 거래에 획일적으로 적용하고자 사전에 마련한 계약의 내용이나 조건에 해당한다. 예를 들어, 소비자 물품에 대한 품질보증서에서 물품의 표면상 흠집에 대한 품질보증을 하지 않거나, 하자로 인하여 교환해 준 물품에 대한 품질보증기간을 부당하게 단축한 불공정한 약관은 내용통제를 받게 된다(약관법 제6조, 제7조).¹⁰¹⁾ 따라서 품질보증서가 계약당사자의 책임에 관하여 다음과 같은 내용을 포함하고 있는 경우, 그 조항은 무효가 된다(약관법 제7조).

- 사업자, 이행보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항
- 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항
- 상당한 이유 없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하는 조항
- 상당한 이유 없이 계약목적물에 관하여 견본이 제시되고나 품질·성능 등에 관한 표시가 있는 경우, 그 보장된 내용에 대한 책임을 배제 또는 제한하는 조항

이러한 약관의 전부 또는 일부의 조항이 계약의 내용이 되지 못하거나 무효인 경우에 계약은 나머지 부분만으로 유효하게 존속한다(약관법 제16조 1문). 다만, 유효한 부분만

101) 대법원 2008. 12. 16. 선고 2007마1328 결정에 따르면, 약관법은 약관이 사업자와 고객 사이에 체결한 계약에 편입되었는지의 여부를 심사하는 편입통제, 편입된 약관의 객관적 의미를 확정하는 해석통제, 약관의 내용이 고객에게 부당하게 불이익을 주는 불공정한 것인지를 살펴보는 내용통제라는 단계적 통제과정을 규정하고 있다.

으로 계약의 목적 달성이 어렵거나 그 유효한 부분이 한쪽 당사자에게 부당하게 불리한 경우 그 계약은 무효로 한다(같은 법 같은 조 2문).

소비자 물품에 대한 품질보증은 사업자에 의한 표시 또는 광고에 의하는 경우도 많다. 오늘날 인터넷 광고 및 디지털 사이니지(digital signage)의 보급으로 표시·광고의 방식이 진화하고 소비자의 구매의욕을 움직이게 하는 영향력도 강력해지고 있다. 그 중에서도 대상이 되는 물품을 선전하고 상대방으로 하여금 사고 싶은 마음이 일도록 하는 본래의 역할과 함께 소비자에 대하여 정확한 정보제공이라는 사회의 요구와 균형을 어떻게 이루도록 하느냐가 현재 소비자법제 아래에서 표시·광고의 큰 과제라고 할 수 있다. 현행법상 물품 판매 시 소비자의 구매에 영향을 미치곤 하는 품질보증과 관련하여 부당한 표시·광고행위(표시광고법 제3조 제1항)에 대해서는 임시중지명령(같은 법 제8조 제1항) 또는 과징금의 대상이 될 수 있다(같은 법 제9조). 사법상의 영역에서는 부실하거나 부당한 표시·광고의 내용을 이유로 계약을 철회 또는 취소할 수 있다.

방문판매자와 전화권유판매자는 물품판매에 관한 계약을 체결하기 전에 소비자가 계약의 내용을 이해할 수 있도록 주요 사항을 설명하여야 한다. 그 중에서 물품의 교환·반품·수리보증 및 그 대금 환불의 조건과 절차에 관한 사항을 설명하여야 하며(방문판매법 제7조 제1항 7호), 물품판매계약을 체결할 때에 이러한 사항을 적은 계약서를 소비자에게 발급하여야 한다(같은 법 같은 조 제2항). 다단계판매자가 소비자와 물품판매계약을 체결하는 경우에도 이러한 사항은 준용되고 있다(같은 법 제16조).

통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 물품에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 주요 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 소비자에게 주요 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 물품공급 시까지 교부하여야 한다(전자상거래법 제13조 제2항 1문). 이러한 주요 사항 중에는 물품의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차를 포함하고 있다(같은 항 6호).

2017년 1월 17일부터 시행되고 있는 개정 자동차관리법에서는 제작 결함의 자기시정 조치와 더불어 이에 갈음하여 연료소비율의 과다 표시, 원동기 출력의 과다 표시 등의 결함에 대해 경제적 보상을 할 수 있도록 하고 있다(자동차관리법 제31조 제1항 단서 1~3호). 자동차제작자 등이 자기인증을 하여 자동차를 판매한 경우, 사후관리 측면에서 국토교통부령으로 정하는 기간 또는 주행거리 이내에 발생한 하자에 대한 무상수리를 하도록 규정하고 있다(같은 법 제32조의2 제1항 1호).

2019년 1월 1일부터 시행될 예정인 자동차관리법상 자동차의 교환 또는 환불 규정은 신설되었다. 즉, 자동차제작자 등이 국내에서 자동차자기인증을 하여 판매한 자동차가 하자발생 시 신차로의 교환 또는 환불 보장 등 국토교통부령으로 정하는 사항이 포함된 서면계약에 따라 판매되었거나, 구조나 장치의 하자로 인하여 안전이 우려되거나 경제적 가치가 현저하게 훼손되거나 사용이 곤란한 경우, 자동차의 소유자는 자동차의 인도일로부터 2년 이내에 자동차제작자 등에게 신차로의 교환 또는 환불을 요구할 수 있다(자동차관리법 제47조의2 제1항 1~2호). 또한 자동차 소유자에게 인도된 후 1년 이내(주행거리가 2만 킬로미터를 초과한 경우에는 이 기간이 지난 것으로 봄)인 자동차로서 원동기·동력 전달장치·조향장치·제동장치 등 국토교통부령으로 정하는 구조 및 장치에서 발생하는 같은 증상의 하자로 인하여 자동차제작자 등이 2회 이상 수리하였으나 그 하자가 재발한 자동차와 1회 이상 수리한 경우로서 누적 수리기간이 총 30일을 초과한 자동차, 앞의 구조 및 장치 이외에 다른 구조 및 장치에서 발생하는 같은 증상의 하자를 자동차제작자 등이 3회 이상 수리하였으나 그 하자가 재발한 자동차와 1회 이상 수리한 경우로서 누적 수리기간이 총 30일을 초과한 자동차에 대하여도 자동차제작자 등에게 신차로의 교환 또는 환불을 요구할 수 있다(같은 조 같은 항 3호).

중자산업법의 경우에는 중자보증을 국가보증과 중자관리사가 행하는 자체보증으로 구분하고, 보증표시와 보증서 등에 대해 보다 상세히 규정하고 있어서 사적인 물품에 대한 품질보증 체계로 볼 수 있다. 다른 한편, 소비자 물품에 대한 품질보증과는 다른 측면이지만 산업표준화법, 전기생활용품안전법, 소프트웨어산업진흥법 등에서 물품의 안전성, 품질확보 등을 위하여 행정적으로 품질인증을 하도록 규정하고 있다.

주요 물품의 수거(또는 시정, 회수)에 관해서는 다음의 표에서 정리하고 있는 바와 같이 품목의 특성에 따라 개별법이 적용되고 있고, 그 기준은 서로 다르다.

[표 3-1] 현행 주요 품목별 리콜제도¹⁰²⁾

구 분	근거법률	소관부처	리콜 요건
모든 물품 및 용역	「소비자기본법」 제48조(자진 수거), 제49조(수거 권고), 제50조(수거 명령)	중앙 행정 기관 의 장, 시·도지사	소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 현저한 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우
자동차	「자동차관리법」 제31조 제1항(자진 시정조치), 같은 조 제3항(시정 명령)	국토교통부	안전기준에 부적합하거나 안전 운행에 지장을 주는 결함이 다수의 자동차에 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우
	「대기환경보전법」 제51조 제5항(자진 시정), 같은 조 제6항(시정 명령)	환경부	배출가스 관련 부품에 대한 결함 확인 검사결과 제작자 배출 허용기준을 위반하였을 경우
식품	「식품위생법」 제45조(자진 회수), 제72조(회수 명령)	식약처, 시·도지사, 시장·군수·구청장	식품위생상 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있다고 인정되는 때
	「식품안전기본법」 제15조(긴급 대응), 제19조(자진 회수)	관계중앙행정기관의 장	국민건강에 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있다고 인정되는 때
	「건강기능식품에 관한 법률」 제30조 제3항(회수 명령)	식약처, 시장·군수·구청장	위생상의 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있다고 인정되는 때
의약품	「약사법」 제39조(자진 회수), 제71조(회수 명령)	식약처, 시·도지사, 시장·군수·구청장	관련법령을 위반하여 안전성, 유효성에 문제가 있는 경우

102) 스마트컨슈머, “리콜정보란”, <http://www.smartconsumer.go.kr/user/info/RecallInfoReview.do?&firstMenuId=00000203&secondMenuId=00000202&bbsTyId=001> (최근 접속일: 2017. 11. 14) 비교; 오수진·곽윤영, 리콜정보의 소비자 활용도 제고방안 연구, 정책연구 15-05, 한국소비자원, 2015, 39-40쪽 비교.

구 분	근거법률	소관부처	리콜 요건
축산물	「축산물 위생관리법」 제31조의2(자진 회수), 제36조(회수 명령)	농림축산식품부(검역검사본부), 시·도지사, 시장·군수·구청장	공중위생상 위해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 축산물
생활용품	「제품안전기본법」 제10조(수거 권고), 제11조(수거 명령), 제13조(자진 수거)	중앙행정기관의 장	제품의 제조·설계 또는 제품상 표시 등의 결함으로 인해 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있는 경우
	「전기용품 및 생활용품 안전관리법」 제32조(수거 명령) ¹⁰³⁾	시·도지사	안전인증을 받지 않았거나 안전기준에 부적합한 경우 등
먹는물	「먹는물관리법」 제47조 제5항(회수 명령), 제47조의3(자진 회수)	환경부, 시·도지사	먹는샘물 등의 수질이나 용기와 포장 등이 기준에 미달하여 국민건강상의 위해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우
화장품	「화장품법」 제23조(리콜 명령)	식약처	전부 또는 일부가 변패된 경우, 병원 미생물에 오염된 경우, 이물이 혼입되었거나 부착된 경우 등

2. 그밖에 개별 법률상 법제적 과제

앞에서 살펴본 개별 법률에서는 품질보증의 정의, 요건, 방식, 기간, 절차 등 구체적이고 체계적인 사항을 담고 있지 않으며, 행정적인 규제 사항들이 대부분이다. 행정적인 규제라고 하더라도 대상별 이중규제나 내용별 차이가 보이기도 한다. 품질보증기간은 일부 법에서만 규정하고 있고, 품질보증서의 내용도 간접적으로 약관법과 표시광고법에서만 규정하고 있을 뿐, 어떤 내용을 포함하고 있어야 하는지 언급이 없다.¹⁰⁴⁾ 다만, 최근

103) 과거에는 옛 「품질경영 및 공산품안전관리법」 제31조(수거 명령)과 옛 「전기용품안전관리법」 제19조(수거 명령).

104) 김성천, 품질보증법제 비교연구(2009), 63쪽.

자동차관리법은 하자 있는 자동차에 대한 교환 등과 관련하여 상당히 진일보한 개정이 이루어졌다.

중자산업법에서의 규정들은 품질보증과 일치하고 있다고 볼 수 있지만, 그렇다고 하더라도 품질보증의 구체적인 내용이 없다. 즉, 품질보증기간 안에 해당 중자를 통해 작물재배가 불가능한 경우에 품질보증자가 어떤 책임을 지는가에 대한 내용이 없어서 법제적인 한계가 있다.¹⁰⁵⁾

개별법에서 물품 회수를 위한 세부적인 절차가 마련되어 있지 않은 경우에는 소비자기본법의 규정을 준용하여 소비자기본법과 개별법의 회수 관련 조항이 동시에 적용되고 있다.¹⁰⁶⁾ 개별법이 우선 적용되고 개별법에 없는 규정은 소비자기본법에 있는 조항을 준용한다는 원칙이지만, 어떤 경우에 소비자기본법이 적용되고, 어떤 경우에 개별법이 적용되는지 사업자가 판단하기에 쉽지 않아 규범의 준수나 절차의 이행에 혼동을 초래할 가능성이 있다.¹⁰⁷⁾ 또한 이러한 체계는 4차 산업혁명 시대에 등장하고 있는 또는 등장하게 되는 새로운 물품에 제대로 대응하기 어렵다는 한계가 있다.

제4절 소 결

앞에서 살펴본 소비자 물품에 대한 품질보증과 관련한 여러 법제들은 우선 품질보증의 개념을 규정하고 있지 않으며, 품질보증의 성립 및 구속력, 품질보증서, 품질보증의 내용, 책임과 증명 등에 관하여 구체적이고 체계적이지 못하다. 사법상 소비자 물품에 대한 품질보증이 문제되었을 때에는 민법의 규정과 법리를 적용하여야 하는데, 이론적 근거와 판례가 충분히 적립되어 있지 못하여¹⁰⁸⁾ 해석론상의 한계가 많고 해결에 어려움을 주고 있다.

105) 고흥석, “품질보증법제의 개선방안에 대한 연구”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집 (2017), 25쪽.

106) 오수진·곽윤영, 리콜정보의 소비자 활용도 제고방안 연구, 정책연구 15-05(2015), 41쪽.

107) 위의 연구보고서.

108) 앞에서 언급하고 판례 이외에도 문헌에서 임의적인 품질보증에 대한 상급심 판례로 소개되고 있는 것으로

특히 개별 법률들에서는 물품의 하자에 대하여 적합성 보다 안전성에 중점을 두고 있다.

앞에서 언급한 소비자 물품 관련 품질보증법제들과 관련하여 사후적 입법평가¹⁰⁹⁾의 관점에서 개별 법률들이 의도하는 목표에 도달했는지, 규범의 수범자들이 가중된 부담을 수인하고 용인했는지, 규범의 수범자들이 규정을 충분히 준수했는지 여부가 나타나고 있다.¹¹⁰⁾ 이러한 규범론적 분석으로서 법률들 사이에 체계적합성을 분석한 결과에 따르면, 일부 개별 법률들이 포괄적 위임과 중요사항의 유보로 인하여 체계내적으로 적합하지 않다고 한다.¹¹¹⁾ 또한 체계외적으로도 특히 소비자기본법의 경우 소비자의 권익에 관하여 다른 법률에서 특별한 규정을 두고 있는 경우를 제외하고 소비자기본법을 적용한다고 규정(같은 법 제3조)하고 있지만, 이와 같이 수평적 체계적합성을 갖추려는 의미로는 실제로 해석과 적용에 있어 문제점이 노출되어 있다.¹¹²⁾

소비자기본법은 아직까지 물품의 품질보증과 관련하여 단순히 국가의 표시기준의 제정 의무만을 규정하고 있어서 구체적인 법적 근거규정으로는 부족함이 많다. 약정이든 법정이든 소비자 관련 물품에 대한 품질보증의 기본적인 원칙을 법적으로 규정하고 있지 않은 것이 소비자 관련 법·정책의 큰 과제라고 여겨진다. 이러한 상황 속에서 오히려 개별 법률에 따라 자동차와 종자 등 일부 물품에 대한 품질보증의 요건, 내용, 절차 등을 다르게 규정하고 있다.

이와 달리 법률상 근거규정이 아닌 ‘일반적 소비자 분쟁 해결 기준’에서 품질보증 및 피해보상에 관한 세부적인 사항을 규정하고 있는 수준이다. 소비자 관련 물품에 대한 품

대법원 1992. 11. 24. 선고 92다18139 판결, 대법원 1997. 5. 7. 선고 96다39455 판결, 대법원 2000. 10. 27. 선고 2000다30554, 30561 판결이 있다, 김성천, “소비재품질보증법의 입법에 관한 연구”, 아주법학 제6권 제1호, 아주대학교 법학연구소, 2012, 406쪽, 주) 6 재인용.

109) 사후적 입법평가의 방법론으로는 규범론적 분석, 전문가 의견조사 및 수범자 실태조사, 비용·편익/비용·효과 분석, 비교법적 분석 등이 있다, 김성천, “품질보증법제에 관한 입법평가 연구”, 입법평가연구 제2호, 한국법제연구원, 2010, 99쪽.

110) 위의 논문.

111) 위의 논문, 116쪽.

112) 위의 논문, 118쪽.

질보증 합의에 다툼이 있는 경우, 대안적 분쟁해결기관은 ‘소비자 분쟁 해결 기준’에 따라 이러한 분쟁의 합리적이고 공정한 해결을 도모하고자 하지만, 그 해결에 대한 법적 구속력이 없다. ‘소비자 분쟁 해결 기준’은 하자 및 결함을 유형화 하고, 일정한 품질보증 기간 안에 수리·교환·환불에 관한 요건에 대응하는 분쟁 유형은 소비자에 대하여 계약 목적을 달성할 수 없다고 추정하는 정도이다.¹¹³⁾

113) 김도년, “신차 교환·환불기준에 관한 소비자분쟁해결기준(자동차 품목)의 개정과 시사점”, 소비자정책동향 제76호(2016), 3쪽.

제4장 소비자 물품 품질보증의 국제적인 동향과 시사점

제1절 미 국

제2절 유럽연합

제3절 일 본

제4절 독 일

제5절 영 국

제6절 프 랑 스

제7절 시사점

제4장

소비자 물품 품질보증의 국제적인 동향과 시사점

새로운 정부는 소비자 보호를 중심한 소비자 정책을 마련하고 있고, 소비자 물품에 대한 품질보증법제의 개선이 필요하다는 인식 아래에서 품질보증 관련 정책 및 법제에 관해의 동향을 살펴보고 시사점을 파악해 보고자 한다.

제1절 미 국

1. 개 요

(1) 정책적 기초

무엇보다도 2015년 주요 완성차 회사들의 차량배기가스 조작 프로그램 설치에 따른 사건을 두고 연방 및 주 정부, 연방거래위원회, 소비자 집단소송에 의한 대응을 보더라도 제도와 정책, 그에 따른 역할의 중요성을 알 수 있다. 연방환경청과 캘리포니아대기위원회가 해당 완성차 회사의 배기가스 임의설정자이에 대한 조사결과를 발표하자, 2015년 9월을 시작으로 여러 주 정부에서 해당 완성차 회사를 상대로 소송을 제기하였다.¹¹⁴⁾ 연방정부는 2016년 1월 4일 해당 완성차 회사를 상대로 청정대기법과 관련 법률 위반을 이유로 금지명령과 민사벌 또는 과징금의 부과를 요구하는 소송을 제기하였다.¹¹⁵⁾ 특히 주 정부 소송의 특징은 주 정부가 소비자들의 피해구제를 위하여 계약취소나 손해배상

114) 이종구, “미국에서의 폴크스바겐의 자동차 배기가스 사기소송과 시사점”, 기업법연구 제30권 제3호, 기업법학회, 2016, 280쪽.

115) 위의 논문, 278쪽.

등을 청구하고 있다는 점이다.¹¹⁶⁾ 연방거래위원회도 2016년 3월 29일 해당 완성차 회사를 상대로 소송을 제기하면서, 임의설정장치가 부착된 차량을 클린디젤, 친환경차량, 중고 시세가 좋은 차량이라고 광고한 것은 연방거래위원회법상 불공정 또는 기만적인 거래행위에 해당한다고 주장하면서,¹¹⁷⁾ 영구적 금지명령, 소비자들의 피해구제를 위하여 계약취소, 계약변경, 손해배상, 환불, 불법이득환수 등과 같은 조치를 법원에 청구하였다.¹¹⁸⁾

주요 완성차 회사들의 차량배기가스 조작 프로그램 설치에 따른 사건은 연방 및 주 정부, 연방거래위원회, 소비자들의 적극적인 대응으로 일부 재판절차에서 환경침해 및 소비자 피해 등에 대하여 손해배상과 공익기금 등의 출연이라는 내용의 집단화해와 별도의 동의명령에 합의가 이루어지기도 하였다.¹¹⁹⁾ 일련의 과정을 살펴보면 연방환경청, 주 정부, 연방거래위원회의 적극적인 대응과 협력, 정보공개가 중요함을 할 수 있다.

(2) 소비자 관련 법제 연혁

품질보증법제는 기본적으로 매매 또는 리스에서 물품에 대한 불만족 또는 상실감을 가진 소비자의 권리에 초점을 맞추고 있다.

소비자에 대한 품질보증과 관련한 대부분의 사례에서 연방 차원의 맥너슨-모스 품질보증법(Magnuson-Moss Warranty-Federal Trade Commission Improvement Act)¹²⁰⁾이 중심에 있다. 이 법은 크게 두 부분으로 나뉘어져 있다. 제1장은 주 품질보증법을 크게 변경하고

116) 위의 논문, 280쪽, 주44).

117) 위의 논문, 282쪽.

118) 위의 논문, 283쪽.

119) 위의 논문, 288쪽.

120) 정식 명칭은 “An Act to provide disclosure standards for written consumer product warranties against defect or malfunction; to define Federal content standards for such warranties; to amend the Federal Trade Commission Act in order to improve its consumer protection activities; An Act to provide minimum disclosure standards for written consumer product warranties; to define minimum Federal content standards for such warranties; to amend the Federal Trade Commission Act in order to improve its consumer protection activities; and for other purposes (Public Law 93-637)”이다. 연방법 15 U.S.C.A. § 2301 *et seq.*에 규정되어 있다.

있고, 제2장은 연방거래위원회(FTC)법의 수정을 다루고 있다.¹²¹⁾ 제1장의 특징적인 점은 다음과 같다.¹²²⁾

- 소비자 품질보증 조건과 구제, 특별한 공시요건을 실질적으로 규율
- 핵심 개념은 명시적 보증에 적용되는 서면에 의한 품질보증
- 묵시적 보증과 서비스 계약의 위반에 근거한 청구에 중요한 내용
- 통일상법전과 달리 서면에 의한 품질보증, 묵시적 품질보증, 서비스 계약의 위반에 대한 변호사 비용과 사실상 손해배상 규율
- 새로운 품질보증을 창설하는 것은 아니지만, 묵시적 품질보증의 면책조항을 강력히 제한
- 품질보증소송에서 원고와 피고가 직접적인 계약관계를 맺고 있다고 일부 주에서 위임하고 있는 계약 요건의 당사자 관계 몇 가지를 고려하고 있지 않음
- 소비자의 구제를 제한하는 매도인에 대하여 몇 가지 제약을 두고 있음

맥너슨-모스 품질보증법은 연방 법원 관할권을 제한하고 있으므로, 대부분 맥너슨-모스 사례는 주 법원에서 소송이 제기된다.¹²³⁾ 또한 피고인이 연방 법원에 대한 맥너슨-모스 소송을 배제하는 것도 어렵다.¹²⁴⁾ 그래서 이 법상 집단소송은 전형적으로 주 법원에서 제기되곤 한다. 이 법은 제한된 범위 안에서 연방거래위원회(FTC)에 특정한 조항을 확대하거나 정의하기 위한 규칙을 공포할 권한을 부여하고 있다.¹²⁵⁾ 그밖에 연방거래위원회(FTC)의 규칙이 있다.¹²⁶⁾

121) Whaley, Problems and Materials on Consumer Law, Wolters Kluwer, 2011, at 231.

122) Carter · van Alst · Sheldon, Consumer Warranty Law, National Consumer Law Center, 2010, at 2.

123) *Ibid.*

124) *Ibid.*

125) *Ibid.*

126) 김성천, 품질보증법제 비교연구(2009), 68쪽.

주요 완성차 회사들의 차량배기가스 조작 프로그램 설치에 따른 사건에서 보는 바와 같이, 맥너스-모스 품질보증법, 랜햄법상 허위광고, 명시적 보증, 물품 적합성에 관한 묵시적 보증, 과실에 의한 허위표시와 고지의무, 소비자보호법 등에 따른 위반은 소비자에 의한 집단소송과 징벌적 손해배상 청구에 주요한 근거가 되고 있다.¹²⁷⁾

통일상법전 제2편도 품질보증법제에 대한 주요한 현행 근거이면서,¹²⁸⁾ 소비자 품질보증법에 대한 기본적인 체계를 명시하고 있다.¹²⁹⁾ 2003년에 통일상법전 제2편이 개정되었으나, 논란의 여지가 있었고 어떤 주도 이를 채택하고 있지 않다.¹³⁰⁾ 따라서 이하에서 언급하고 있는 통일상법전 제2편의 내용은 개정판 이전의 것을 중심으로 하고 있다. 통일상법전 제2편은 명시적 품질보증과 묵시적 품질보증을 구분하고 있다. 명시적 품질보증은 전형적으로 매도인이 판매한 물품의 특성에 대해 작성한 설명서 또는 보증서에 기인하고 있다.¹³¹⁾

다른 한편, 2017년 7월 26일 연방상원은 ‘중고차 안전 리콜수리법(안)(Used Car Safety Recall Repair Act)’을 발의하였고, 7월 28일 연방하원에서도 같은 명칭과 유사한 내용의 법안을 발의하였다.¹³²⁾ 이 법안들은 리콜 대상 차량들이 중고차의 형태로 아무런 제재 없이 시중에 판매되는 것을 막고, 중고차 판매자의 책임을 강화하는데 목적을 두고 있다.¹³³⁾ 따라서 이 법안이 시행되면, 중고차 판매자들은 리콜 자동차를 수리 등의 조치를 한 후에 판매하여야 한다.¹³⁴⁾

127) 이종구, “미국에서의 폭스바겐의 자동차 배기가스 사기소송과 시사점”, 기업법연구 제30권 제3호(2016), 284쪽.

128) Whaley, *Problems and Materials on Consumer Law* (2011), at 211.

129) Carter · van Alst · Sheldon, *Consumer Warranty Law* (2010), at 2.

130) Whaley, *op. cit.*, at 211; Carter · van Alst · Sheldon, *op. cit.*, at 3.

131) Whaley, *op. cit.*, at 212.

132) 이승진, “미국, 리콜 중고차 판매업자의 수리 등 책임강화 법안 발의”, 소비자정책 동향&이슈 9월, 한국소비자원, 2017.

133) 위의 글.

134) 위의 글. 중고차 판매자들은 소비자와 달리 차량 리콜정보를 통보받지 못하기 때문에 리콜 여부를 알리 어려우며, 수리의무는 과장한 부담이 될 수 있다는 이유로 판매 대상인 중고차의 리콜 사실을 구매자인 소비자에게 공개하는 수준으로 법안이 마련될 수 있도록 타협안을 제기하고 있다고 한다, 위의 글.

2. 일반적인 소비자 물품계약상 품질보증

미국에서 영문계약서상 품질보증 관련 조항에서는 warranty라는 용어가 쓰이고 있다. 하지만 판매자와 구매자 사이에 품질보증은 계약상 협의가 진행되지 않고 있으며, 가장 심각한 위험은 대부분 물품의 사용자에게 전가되어 있어서 소비자는 일반적으로 품질보증 위반에 대하여 이의를 제기하거나, 지속적인 손실에 대한 적절한 보상을 받을 실제적인 기회를 가지고 있지 못하다는 점에 법·정책적인 관심을 두고 있다.

넓은 의미에서 보증(warranty)은 계약에 관련한 사항의 담보(guarantee)를 의미하지만,¹³⁵⁾ 일반적으로 매매 목적물의 품질 등 계약에 관한 사항이 진실이라는 명시 또는 묵시의 약속(assurance)을 의미한다.¹³⁶⁾ 이처럼 보증에는 약속 또는 사실의 긍정에 의하여 발생하는 명시적 보증(express warranty)과 법률 또는 판례에 의하여 매도인이 목적물의 품질 등을 담보하는 묵시적 보증(implied warranty)이 있다. 따라서 계약서에 규정된 보증 조항은 명시적 보증임이 당연하며, 명시적 보증을 규정한 계약서에는 묵시적 보증을 배제하는 경우가 많다.¹³⁷⁾

19세기경까지는 구매 물품의 하자유무에 대해 매수인이 확인할 책임이 있다는 ‘매수인의 위험부담(caveat emptor; let the buyer beware)’ 원칙이 있었다.¹³⁸⁾ 그래서 매수인은 매도인의 권원 및 목적물의 품질 등에 대하여 스스로 조사하여 구입할 필요가 있었고, 목적물의 하자 등을 이유로 법적 구제를 구하지 못하는 것으로 알려졌다. 매수인은 매도인의 사기에 의한 부실표시에 대하여 구제를 구할 수 있었지만, 사기의 성립에는 매도인의 고의가 요건이어서 매도인이 목적물의 하자를 과실로 알지 못하였다면 사기가 성립하지 않았다.¹³⁹⁾ 그래서 매수인은 부실표시에 구제되지 않아 목적물 하자 등의 리스크를 피하기

135) Garner *et al.*, Black's Law Dictionary, Thomson West, 2014, at 1821.

136) Metropolitan Coal Co. v. Howard, 155 F.2d 780, 784 (2d. Cir. 1946).

137) Ferriell, Understanding Contracts, LexisNexis, 2014, at 363.

138) Carter · van Alst · Sheldon, *op. cit.*, at 766; Bevans, Consumer Law & Protection, Carolina Academic Press, 2011, at 64.

139) 高橋美加, “表明保証条項違反に関する雑感”, 立教法学 第76号, 2009, 128~129쪽.

위해 매도인에 대하여 보증을 요구하게 되었다.¹⁴⁰⁾ 매도인 측면에서도 목적물의 품질에 자신 있어 한다면, 보증에 응하는 것이 매매가격을 높이는 이득이 되었다.

20세기에는 ‘매수인의 위험부담’ 원칙이 크게 수정되어, 판례 및 법률에 의하여 묵시적인 보증책임이 인정받게 되었다.¹⁴¹⁾ 그리고 매수인의 리스크 회피를 위해서 계약서상 보증조항은 여전히 중요한 기능을 담당하고 있다. 오늘날 물품의 매수인은 폭넓은 품질보증 보호(warranty protection)를 향유하고 있다.¹⁴²⁾

계약상대방의 주관적 사정이 보증책임에 영향을 미치는지와 관련하여 예전에는 계약상대방이 보증대상 사실의 존재를 신뢰한 것이 보증책임의 성립에 필요하다는 견해가 있었다. 이러한 입장에서는 중고차의 매도인이 매수인에 대하여 해당 차량의 주행거리가 10만 마일 이하라고 보증하는 경우에, 매수인이 해당 차량을 점검하고 주행거리가 10만 마일을 넘지 않을까라고 의심을 가지고 구매한다면, 매수인은 보증대상 사실의 존재를 신뢰하지 않아 매도인은 보증책임을 면하게 된다.¹⁴³⁾ 이러한 배경에는 품질보증의 불법행위법과 계약법 양쪽의 성질을 가지고 있었다는 역사적 경위가 있다.¹⁴⁴⁾ 보증위반의 청구는 사기 청구의 일종에 해당하고, 해당 사실의 존재에 대한 신뢰가 요건으로 알려졌다. 그러나 현재에는 보증대상 사실에 대한 신뢰의 요건을 필요로 하지 않는다는 견해가 유력하다.¹⁴⁵⁾ 계약상대방이 품질보증인의 약속에 의거하여 계약을 체결한 후 보증대상 사실의 존재에 의문을 가지고 있었더라도 품질보증인은 보증위반의 책임을 회피하지 못한다.¹⁴⁶⁾ 사실 품질보증은 의도, 중요성, 신뢰의 고려 없이 계약상 서약이나 합의와 같이

140) 위의 논문, 129쪽.

141) Carter · van Alst · Sheldon, *op. cit.*, at 766.

142) Ferriell, *op. cit.*, at 362.

143) 飯田浩隆, “米国法における保証の意義と日本法における解釈”, NBL No. 1098, 商事法務, 2017, 40쪽.

144) 위의 논문; West · Lewis, Contracting to Avoid Extra-Contractual Liability, 64 Bus. Law. 999, 1008 *et seq.* (2009). 법원은 불법행위에 기한 부실표시청구와 계약에 기초한 품질보증청구의 차이를 항상 인식하고 있지 않는다, *ibid.*, 64 Bus. Law. 999, 1009 (2009).

145) Lyon Financial Services, Inc v. Illinois Paper and Copier Company, 732 F.3d 755, 762 (7th Cir. 2013), 飯田浩隆, “米国法における保証の意義と日本法における解釈”, NBL No. 1098(2017), 40쪽 주25) 재인용.

146) 위의 논문, 41쪽.

엄격하게 시행된다.¹⁴⁷⁾

계약서에는 품질보증과 함께 표명 또는 진술(represent)을 규정하는 경우도 많다. 표명은 상대방을 계약체결로 권유하는 과거 또는 현재 사실의 진술이다. 표명한 사실이 바르지 않다면 부실표시(misrepresentation)의 문제가 있고, 상대방이 계약을 취소할 수 있다. 다만, 표명된 사실에 잘못이 있었다고 하더라도, 상대방이 당연히 계약을 취소할 수는 없다. 부실표시가 성립하기 위해서는 사실과 다른 표시, 그 표시가 사기적 또는 중대한 것이거나, 상대방이 계약에 동의한 이상 그 표시를 시회하는 경우, 그 시회가 정당한 것인지 필요하다.

3. 맥너슨-모스 품질보증법

1975년 1월 4일부터 시행되고 있는 맥너슨-모스 품질보증법은 불공적하거나 오해할 소지가 있는 방식으로 품질보증의 면책 조항을 사용하는 제조자에 의해 초래되는 문제들을 해결하고자 제정되었다.¹⁴⁸⁾ 맥너슨-모스 품질보증법은 소비자 물품에 대한 서면 보증에만 적용된다. 소비자 물품이란 상업적으로 유통되며 개인, 가족 또는 가정용으로 사용되는 유형의 개인 자산을 말하고, 실제로 재산에 부착되거나 설치될 의도가 있는 모든 재산을 포함한다(15 U.S.C.A. § 2301 (1)). 이 품질보증 조항은 신규 및 중고 소비자 물품의 판매에도 적용된다.¹⁴⁹⁾ 따라서 서면 보증의 방식으로 소비자에게 소비자 물품을 보증하는 품질보증인은 연방거래위원회의 규칙에 따라 요구되는 범위 내에서 보증 조건을 쉽고 이해하기 쉬운 언어로 완전하고 눈에 잘 띄게 공개해야 한다. 연방거래위원회는 실제로 5달러 이상의 소비자 물품에 대하여 서면상 소비자 물품보증 조건의 공개를 규율하고 있다(규칙 16 C.F.R. Part 700).

147) West · Lewis, 64 Bus. Law. 999, 1009 (2009).

148) Wikipedia, “Magnuson-Moss Warranty Act”, https://en.wikipedia.org/wiki/Magnuson-Moss_Warranty_Act (최근 접속일: 2017. 9. 24).

149) Clark · Smith, The Law of Product Warranties (December 2016 Update), § 15:2 fn. 2.

자유시장 기반을 바탕으로 맥너슨-모스 품질보증법은 대부분 품질보증 조건의 실체를 규정하고 있지 않다.¹⁵⁰⁾ 이 법은 소비자에게 서면 보증을 제공하라는 의무를 요구하고 있지 않으며, 연방거래위원회에게 품질보증기간을 정할 수 있는 권한을 부여하고 있지 않다(15 U.S.C.A. § 2302 (b) (2)).

4. 통일상법전

품질보증은 계약법상 한 영역에 속하고 코먼로(common law)가 법원이 된다. 따라서 동산매매에 대해서는 통일상법전이 적용된다. 통일상법전 제2편은 물품매매계약과 관련한 4가지 다른 품질보증을 포함하고 있다. 물품의 권원(title) 또는 소유권(ownership)의 품질보증 이외에 명시적 품질보증, 상품성(merchantability)에 대한 묵시적 품질보증, 특정한 목적의 적합성에 대한 묵시적 보증(implied warranty of fitness for a particular purpose)이라는 3가지 품질보증이 있다.¹⁵¹⁾ 약속 또는 조건으로서 품질보증의 성질결정은 중요하지 않다.¹⁵²⁾

품질보증은 물품에 대한 사실의 긍정, 약속 또는 설명이거나 물품의 샘플 또는 견본으로 그 거래 기초의 일부(basis of bargain)가 될 때 존재한다(§ 2-313 (1) UCC). 품질보증이 성립한다면, 거래 기초의 일부라는 요건을 만족할 필요가 있는데, 매수인이 매도인이 한 약속 및 설명 등을 계약성립 전에 인식하고 있으면, 특별한 사정이 없는 한, 이 요건은 충족된다(§ 2-313 UCC). 이때 매도인은 warranty 또는 guarantee라는 용어를 사용할 필요는 없다(§ 2-313 (2) UCC).

품질보증책임은 무과실책임으로, 매도인의 고의 및 과실이 없어도 성립한다(§ 2-313 (2) UCC). 그밖에 계약상 의무와 다르지 않다. 코먼로에서 계약위반은 채무자의 귀책성을 요구하지 않는 것이 원칙이다. 계약위반이란 약속한 것이 실현되지 않는 것이고, 약속이

150) *Ibid.*, § 14:4.

151) Murray, Murray on Contracts, LexisNexis, 2011, at 610.

152) *Ibid.*, at 611.

이행되지 않으면 채무자는 그 책임을 부담한다는 것이다.

특히, 불완전이행에 관한 다툼에서 계약의 당사자관계의 한계를 극복하기 위하여 직접적인 계약당사자 이외의 자에게까지 품질보증책임을 인정하는 이른바 수평적 계약당사자관계(horizontal privity)가 인정되고 있다(§ 2-318 UCC).¹⁵³⁾ 수평적 계약당사자관계의 의문은 매수인 보다 다른 사람, 예를 들어 가족 구성원, 집의 손님, 통행인이 물품에 의해 해를 입을 때 발생한다. 이에 대하여 통일상법전 § 2-318에서는 3가지 대안적인 원칙을 제공하고 있다. 대안 A에 따르면, 명시적이든 묵시적이든 매도인의 보증은 그 매수인이 가족 또는 세대에 있는 자연인 또는 가정에 초대된 자가 해당 물품을 사용, 소비 또는 그것에 의하여 영향을 받을 수 있다고 합리적으로 기대할 수 있는 경우에 보증위반으로 신체에 상해를 입은 자연인에게도 효력을 미친다.¹⁵⁴⁾ 이 내용은 매수인과 긴밀한 관계가 있는 사람들에게만 품질보증의 보호를 제공하며, 중요한 것은 품질보증의 위반으로 인하여 개인적인 상해를 입은 사람들을 보호할 수 있다는 점이다.¹⁵⁵⁾ 하지만 대안 A는 제3자가 재산 손해 또는 경제적 손실에 대해 회복하는 것을 허용하지 않는다. 대안 B는 덜 제한적이다. 대안 B에 따르면, 명시적이든 묵시적이든 매도인의 보증은 해당 물품을 사용, 소비 또는 그것에 의하여 영향을 받을 수 있다고 합리적으로 기대 가능한 자연인에게도 미치며, 매도인은 이 조항의 효과를 배제하거나 제한할 수 없다.¹⁵⁶⁾ 그러나 대체로 대안 A와 같이 대안 B는 매수인 이외에 개인적인 상해를 입은 사람에게만 보호를 제공한다.¹⁵⁷⁾ 대안 C는 위의 두 가지 대안 중에서 가장 자유롭다. 대안 C에 따르면, 명시적이든 묵시적이든 매도인의 보증은 해당 물품을 사용, 소비 또는 그것에 의하여 영향을 받을 수 있다고 합리적으로 기대 가능한 자연인에 대하여도 효력이 있으며, 매도인은 해당 보증이 미치는 개인의 신체에 대한 상해에 관하여 이 조항의 효과를 배제하거나 제한할

153) 이와 달리 독일에서는 ‘보호의무’라는 개념을 통하여 협의의 계약당사자관계에 따른 흠결을 보완하고 있다. 주지홍, “품질보증책임(warranty)의 법적 성격”, 법학연구 제55권 제4호(2014), 244쪽, 주) 19.

154) 박정기·윤광운 공역, 미국통일상법전, 법문사, 2006, 33쪽.

155) Ferriell, *op. cit.*, at 401.

156) 박정기·윤광운 공역, 위의 책.

157) Ferriell, *op. cit.*, at 402.

수 없다.¹⁵⁸⁾ 이 대안은 기업체를 회복할 수 있을 뿐만 아니라, 매도인의 보증위반으로 인한 재산 손실 또는 경제적 손실을 입은 사람들의 회복을 허용한다.¹⁵⁹⁾ 그리고 매도인이 재산 손해 또는 경제적 손실만을 입은 비계약당사자관계에 있는 사람의 권리와 관련하여 매도인이 품질보증의 보호 범위를 명시적으로 제한할 수 있음을 주지해야 한다.¹⁶⁰⁾

보증위반의 구제에서 가장 중요한 의미를 갖는 것은 손해배상이다. 매도인의 보증위반이 있을 때, 매수인은 보증위반(breach of warranty)을 이유로 손해배상을 청구한다(§ 2-714 (1) UCC). 따라서 매수인은 물품을 수령하여 통지할 필요가 있다. 보증위반의 손해는 수령 시 물품의 가치와 보증된 물품의 가치 차이로 산정한다(§ 2-714 (2) UCC). 또한 매수인은 부수적 손해 및 결과손해를 청구할 수 있다(§ 2-714 (3) UCC). 덧붙여 보증위반의 청구와 계약위반의 청구는 서로 다른 청구원인이 되기 때문에,¹⁶¹⁾ 매수인은 계약위반(breach of contract)을 이유로 하여 구제를 구할 수 있다. 목적물에 하자가 있다면, 매수인은 목적물을 수령하여 보증위반을 이유로 하는 손해배상청구를 하거나, 목적물의 수령을 거부 또는 취소할 수 있다.¹⁶²⁾

제2절 유럽연합

1. 개요

(1) 정책적 기초

유럽소비자센터네트워크(European Consumer Centre Network: ECC-Net)는 유럽연합 28개 회원국을 포함해 노르웨이와 아이스랜드에 있는 30개 사무소로 구성되어 있으며,¹⁶³⁾

158) 박정기·윤광운 공역, 위의 책.

159) Ferriell, *op. cit.*, at 402.

160) *Ibid.*, at 403.

161) Davis, UCC Breach of Warranty and Contract Claims: Clarifying the Distinction, 61 *Baylor L. Rev.* 783 (2009).

162) *Ibid.*, 61 *Baylor L. Rev.* 783, 792~794 (2009).

163) ECC-Net Report, "Commercial Warranties are They Worth the Money?", 2014, at 121,

지난 2015년은 설립 10주년이었다. 이러한 네트워크는 유럽경제공동체라는 단일시장에 편승하여 유럽에 있는 모든 시민들을 돕기 위한 유럽정책의 한 부분이다. 이에 따라 각 국가에 있는 온·오프라인 해외구매 소비자에게 무료로 도움과 자문을 제공하고 있다. 이 네트워크는 대부분 유럽위원회와 회원국 정부에 의한 협조유자로 운영되고 있다.

유럽소비자센터네트워크의 목적은 유럽소비자법제에 따라 소비자의 권리에 관한 정보를 제공하고, 국제적으로 소비자가 처한 민원과 분쟁을 해결하고자 노력하여 유럽 내수시장에서 소비자의 신뢰가 향상되는 것에 있다.¹⁶⁴⁾

유럽에서는 사업자 등에 의한 설명에 부합하지 않은 물품의 판매를 금지하는 법제를 통하여 소비자를 의무적으로 보호하고 있다. 즉, 판매자는 물품이 배달될 당시에 존재하는 적합성의 결여에 대하여 소비자에게 책임을 져야 한다(소비자 매매 및 품질보증 지침 제3조 제1항). 하자있는 물품에 대해서는 법정품질보증(legal guarantee)이 적용되고 상업상 품질보증(commercial warranty)과 같은 경영상 사적인 제공이 점점 더 빈번해지고 있다.¹⁶⁵⁾ 그래서 소비자가 자동차, 세탁기, 냉장고, 특히 깨지기 쉬운 물품을 구매할 때에 판매자가 특정한 상업상 품질보증을 제공하곤 하며 법정품질보증의 연장이라고도 한다(이른바 연장된 품질보증).¹⁶⁶⁾ 다만, 상업상 품질보증은 법정품질보증에 따른 소비자의 권리에 영향을 미칠 수 없다는 점이 중요하다(소비자 매매 및 품질보증 지침 제6조 제2항, 소비자 권리 지침 제2조 제14항). 이러한 품질보증의 경우를 특정한 제조자 또는 판매자의 품질보증이라고 하여 물품의 가격에 품질보증을 위한 비용이 포함될 수 있지만, 대체로 제안된 추가서비스의 범위와 기간에 따라 소비자가 추가비용을 부담해야 한다.¹⁶⁷⁾

http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/PDF_EN/REPORT_GUARANTEE/Garanties_2014_FINAL.pdf (최근 접속일: 2017. 5. 27).

164) *Ibid.*, at 4.

165) ECC-Net Report, *op. cit.*, at 5. 과거 소비자 매매 및 품질보증 지침이 있기 전에 동향서(green book)에서는 품질보증의 개념에 이중적인 의미를 두고서 하자담보책임을 언급했다; 그래서 매수인의 하자담보청구권(Gewährleistungsrecht)을 법정품질보증(gesetzliche Garantie)으로, 판매자와 제조자의 품질보증은 상업상 품질보증(kommerzielle Garantie)로 나타냈다; 이에 비하여 위 지침은 품질보증(Garantie)의 개념을 사용하고 있다, Pfeiffer in Dauner-Lieb · Langen, BGB: Schuldrecht (2016), Anhang VII zu §§ 433-480, Kauf-RL Art. 1 Rn. 33.

166) ECC-Net Report, *op. cit.*, at 6, 7.

167) *Ibid.*

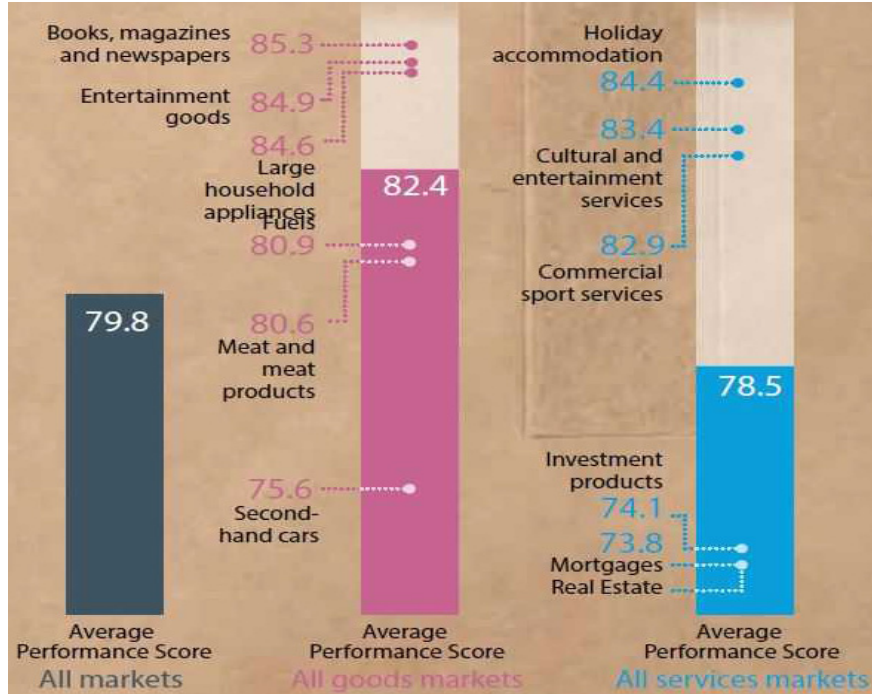
따라서 현재 이러한 상업상 품질보증에 그 추가비용 만큼의 가치가 있는지 의문이 제기되고 있다.

다른 한편, 유럽연합은 소비자시장평가지표(EU Consumer Market Scoreboard)를 통하여 2008년부터 지속적으로 시장성과지수(Market Performance Indicator: MPI)를 산출하여 소비자 관점에서 시장의 기능이 효율적으로 작동하지 않는 원인을 규명하고 소비자 복리를 증진하기 위한 정보화된 정책적 이니셔티브를 확보하고 있다.¹⁶⁸⁾ 2016년도 유럽연합 소비자시장평가지표의 시장평가지수 산출을 위한 5가지 보편적 평가항목 가운데 새롭게 소비자의 문제경험으로부터 인지된 손해(overall detriment)를 평가하는 총체적 손해율과 함께 2가지 선별적 평가항목으로 소비자 불만과 전환성을 다음과 같이 추가하고 있다.¹⁶⁹⁾

- 비교 용이성 : 제안된 물품과 서비스의 비교 용이성 정도
- 신뢰성 : 소매업자 및 공급업자가 소비자 보호 규정을 잘 따르고 있는지에 대한 소비자의 신뢰 정도
- 기대수렴도 : 소비자 만족, 소비자가 기대하는 바에 시장이 부합하는 정도
- 선택 가능성 : 시장에 존재하는 소매업자와 공급업자의 수에 대한 소비자의 만족도
- 총체적 손해율 : 시장에서 소비자 문제를 경험한 소비자에 대해 실제 소비자에게 손해(재산상 손실을 포함한 확대손해까지 모두 포함)가 있는 비율
- 소비자 불만 : 문제를 경험한 소비자가 제3자 또는 물품과 서비스의 판매자와 제공자에게 불만을 제기하는 소비자의 불만성향
- 전환성 : tariffs/제공자의 전환성, 전환 용이성 평가 및 전환이 이루어지지 않는 이유

168) 허민영, “2016 EU 소비자시장평가지표 최신동향 및 시사점”, 소비자정책동향 제78호, 한국소비자원, 2017, 1쪽, 14쪽.

169) 위의 글, 5~6쪽.

[그림 4-1] 2016 유럽연합 물품 및 서비스 시장별 시장성과지수 결과¹⁷⁰⁾

2016년도 유럽연합 재화 시장의 시장성과지수 결과에 따르면, 상위 시장은 도서·잡지 및 신문(85.3점), 문화·오락용품(장난감, 게임, 악기 등 84.9점), 대형가전(냉장고, 세탁기 등 84.6점)으로 나타났다.¹⁷¹⁾ 또한 시장성과지수 종합 결과에서는 재정상태가 좋지 않을 수록, 교육수준이 높을수록 시장성과를 나쁘게 평가하는 것으로 나타났다.¹⁷²⁾

(2) 소비자 관련 법제 연혁

모든 유럽연합의 소비자에게 권리가 있는 적합성의 법정품질보증은 소비자 매매 및 품질보증 지침에 의해 도입되었다.

170) 위의 글, 10쪽 <그림 3>.

171) 위의 글, 10쪽.

172) 위의 글, 12쪽.

유럽위원회는 2011년 10월 11일에 당사자 선택에 따른 규정의 적용 및 해외 구매계약을 효율적으로 이루어지게 하는 내용을 담은 이른바 유럽 공동매매법(Common European Sales Law: CESL)이라는 규칙을 제안했다.¹⁷³⁾ 이 규칙안은 최소한 해외 물품구매계약을 적용대상으로 삼고 있다. 인적 적용범위와 관련해서는 사업자 사이에만 적용되는 유엔 국제물품매매협약(United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods: CISG)과 달리, 대기업과 중소기업 사이의 관계뿐만 아니라, 사업자와 소비자 사이의 관계를 위해 선택적이어야 한다. 하지만 이 규칙안에서는 품질보증에 관한 규정을 담고 있지 않다. 더욱이 이 규칙안은 소비자 권리 지침이 마련되는 동안에 좌초되고 말았다. 그 이후 유럽 공동매매법의 개혁은 1999년의 소비자 매매 및 품질보증 지침을 3번째에 걸쳐 현대화하는 과정에 있다.¹⁷⁴⁾

소비자 권리 지침은 법정품질보증에 있다는 소비자의 사전 계약상 정보와 관련된 특별한 원칙을 도입하고 있다.

2. 소비자 매매 및 품질보증 지침

소비자 매매 및 품질보증 지침은 유엔 국제물품매매협약의 몇몇 규정을 소비자 거래에 적용하고 있다. 이러한 점에서 간접적으로 소비자 계약에 대한 거의 동일한 내용상 해결이 나타나게 된다.¹⁷⁵⁾

이 지침은 소비자의 이익을 위하여 다음과 같은 내용으로 효과적인 법정품질보증 체계를 제공하는 것을 주된 목적으로 하고 있다.¹⁷⁶⁾

173) European Commission, Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on a Common European Sales Law, COM(2011) 635 final, 11. 10. 2011, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0635:FIN:EN:PDF> (최근 접속일: 2017. 3. 17)

174) Tamm · Tonner, Vom Scheitern des Gemeinsamen Europäischen Kaufrechts zum Kaufrecht im Rahmen des digitalen Binnenmarktes, EWS 2015, 241.

175) Kilian · Wendt, Europäisches Wirtschaftsrecht, Nomos, 2016, Rn. 1158.

176) ECC-Net Report, *op. cit.*, at 8-9.

- 다양한 국가의 법 전통이 계약상 그리고 공통적인 방식에서 적합성 원칙을 포함함을 보장 : 유럽연합 입법자는 소비자와 판매자 사이 분쟁의 주된 원인이 계약상 물품의 부적합에 있음을 직시하고, 소비자가 구매한 물품은 계약명세서를 반드시 충족해야 함을 언급함
- 일정한 조건에서 계약상 적합성 추정을 통하여 적합성 원칙의 적용을 촉진
- 적합성에 대한 일반적인 정의 제공 : 지침상 설정된 기준은 소비자가 물품으로부터 합리적으로 기대할 수 있는 품질과 성능임. 물품이 새 것인지 중고인지 여부를 고려할 수 있게 함
- 판매자의 책임 명시 : 물품의 적합성에 대하여 판매자에게 직접적인 책임 부여. 이 판매자는 매매 사슬과 그밖에 다른 중개에서 제조자나 이전 판매자에 대하여 소구할 수 있음
- 생활소비자를 위한 구제 : 물품이 계약상 적합하지 않은 경우, 소비자는 수리 또는 교체에 의해 무상으로 물품을 적합하게 복원시키거나, 이것이 이루어지지 못해 가격을 삭감하거나 계약을 취소할 권리가 있음. 지침은 발생한 문제에 대한 해결의 비례성을 고려함
- 책임 기간 및 기한의 설정 : 물품의 인도 시점에 존재하는 적합성 결여에 대하여 판매자가 책임지는 공통된 최소한의 기간을 2년으로 설정함. 회원국은 이보다 더 긴 기간을 선택할 수 있으나, 이보다 더 짧은 기간을 선택할 수 없음. 다르게 입증되지 않는 한, 물품의 인도 후 6개월 안에 명백한 적합성 결여는 이에 대한 추정이 물품의 성질 또는 적합성 결여의 성질과 양립할 수 없다면, 인도 시점에 존재한 것으로 추정함. 이 기간 동안에 결함(defect)이 인도 시점에 존재하지 않았음에 대한 증명은 판매자에게 달려 있음

- 상업상 품질보증 규제 : 특정한 상품의 경우, 판매자와 제조자가 일정한 기간 안에 명백하게 나타나는 결함에 대한 상업상 품질보증을 제공하는 것이 일반적임. 이러한 실상은 경쟁을 촉진하고 합법적인 마케팅의 수단이 될 수 있지만, 소비자를 오도해서는 안 됨. 상업상 품질보증은 법정품질보증에 의해 법률상 소비자의 권리에 영향을 주지 않는다는 진술을 포함하여 특정 정보를 포함하고 있어야 함

소비자 매매 및 품질보증 지침 제1조 제2항 e호에서는 품질보증(guarantee)을 정의하고 있다. 이에 따르면, 품질보증이란 소비자 물품이 품질보증서 또는 관련광고에서 언급하고 있는 특성에 부합하지 않은 경우, 판매자 또는 제조자가 추가적인 비용 없이 지급된 대금의 환급, 교환, 수리 또는 어떠한 방식으로든 소비자 물품을 처리한다는 소비자에 대한 어떤 약속임을 의미해야 한다.

Article 1 Scope and definitions

2. For the purposes of this Directive:

- (e) guarantee: shall mean any undertaking by a seller or producer to the consumer, given without extra charge, to reimburse the price paid or to replace, repair or handle consumer goods in any way if they do not meet specifications set out in the guarantee statement or in the relevant advertising.

같은 지침 제2조는 물품하자의 개념을 규정하고 동시에 그의 확정을 위하여 몇 가지 조건을 포함하고 있다. 그리고 계약 적합성은 물품하자의 개념을 위한 중요한 표준으로 규정되어 있다.¹⁷⁷⁾ 제공된 소비자 물품은 계약에 맞아야 한다. 이는 원칙적으로 주관적인 물품하자의 개념에 따른 것이다.¹⁷⁸⁾ 하지만 이러한 원칙은 다음과 같은 객관적이 기준(제2조 제2항 c, d호)에 의하여 완화된다.¹⁷⁹⁾

177) Pfeiffer, Kauf-RL Art. 2 Rn. 1.

178) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 2 Rn. 4.

179) *Ibid.*

- 동일한 유형의 물품이 일반적으로 사용되는 목적에 부합
- 소비자가 합리적으로 기대할 수 있는 동일한 유형의 물품에서 정상적인 품질과 성능을 보여주며, 물품의 성상과 판매자, 제조자와 그의 대리인이 물품의 구체적인 성질에 대하여 광고 또는 라벨에 공개적인 표시

Article 2 Conformity with the contract

2. Consumer goods are presumed to be in conformity with the contract if they:

- (c) are fit for the purposes for which goods of the same type are normally used;
- (d) show the quality and performance which are normal in goods of the same type and which the consumer can reasonably expect, given the nature of the goods and taking into account any public statements on the specific characteristics of the goods made about them by the seller, the producer or his representative, particularly in advertising or on labelling.

이러한 요건이 충족되면, 계약 적합성은 추정이 된다(제2조 제1항). 일반적인 사용목적에 부합이라는 요건은 특별한 상황 또는 합의가 없더라도 영향을 미친다. 이는 계약상황에 따라 통상적인 사용범위에 있는 거래관에서 기인한다.¹⁸⁰⁾ 물품이 당사자 합의에 따라 매수인의 특별한 사용목적에 적합할 필요가 있다면, 일반적인 사용목적에 부합이라는 요건은 중요하지 않다. 이는 물품이 특별한 사용목적에 충분해야 한다는 것에 따른 것이 아니라, 추정규정에 의하여 매도인 또는 판매인에 의해 입증되어야 한다¹⁸¹⁾는 점이다. 통상적인 품질은 시장에서 평균적인 품질을 의미하며, 이때 물품의 성상이 중요하고, 이에 맞는 그의 판단은 경쟁자의 물품을 포함해야 한다.¹⁸²⁾ 판매자의 공개적인 표시는 다음의 경우로 여겨진다면 구속력이 없다(제2조 제4항).

- 판매자가 문제의 표시를 알지 못했으며, 합리적으로 그럴 수 없었음

180) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 2 Rn. 19.

181) *Ibid.*

182) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 2 Rn. 20.

- 계약의 종료 시까지 표시가 수정되었음
- 물품의 구매결정은 표시에 영향을 받지 않을 수 있었음

Article 2 Conformity with the contract

4. The seller shall not be bound by public statements, as referred to in paragraph 2(d) if he:
- shows that he was not, and could not reasonably have been, aware of the statement in question,
 - shows that by the time of conclusion of the contract the statement had been corrected, or
 - shows that the decision to buy the consumer goods could not have been influenced by the statement.

이에 대한 입증책임은 판매자가 부담하며, 제조자와 그의 대리인의 경우에도 마찬가지로 적용된다.¹⁸³⁾

같은 지침 제2조가 계약위반의 요건을 내용으로 하고 있다면, 같은 지침 제3조는 계약위반의 법적 효과를 규정하고 있다. 하지만 이 법적 효과는 중국적인 것이 아니며 수리, 교체, 계약해제, 매매가격의 인하와 관련하여 규정하고 있다.¹⁸⁴⁾ 같은 지침 제5조 제1항에서 원칙적으로 2년의 법정품질보증 기간은 물품하자와 관련하여 계약상 위험분담을 위하여 중요한 측면에 속한다.¹⁸⁵⁾ 다만, 물품의 인도 후 6개월 안에 명백히 발생한 적합성 결여에 대한 반대 입증이 있을 때까지, 계약위반은 이미 물품의 제공 시점에 있었던 것으로 추정되며, 이러한 추정이 물품의 유형 또는 계약위반의 유형과 모순되는 경우에는 인정되지 않는다(같은 조 제3항). 이에 따라 2년의 법정품질보증 기간은 물품에서 6개월 안에 하자가 발생한 경우 계약위반의 추정을 통하여 보완된다.¹⁸⁶⁾

183) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 2 Rn. 22.

184) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 3 Rn. 1.

185) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 5 Rn. 1.

186) *Ibid.*

Article 5 Time limits

1. The seller shall be held liable under Article 3 where the lack of conformity becomes apparent within two years as from delivery of the goods. If, under national legislation, the rights laid down in Article 3(2) are subject to a limitation period, that period shall not expire within a period of two years from the time of delivery.
3. Unless proved otherwise, any lack of conformity which becomes apparent within six months of delivery of the goods shall be presumed to have existed at the time of delivery unless this presumption is incompatible with the nature of the goods or the nature of the lack of conformity.

같은 지침 제6조는 판매자와 매수인 사이에 매매계약과 구별되는 품질보증인과 소비자 사이에 품질보증합의에 관한 내용을 규정하고 있다. 우선 품질보증은 품질보증서와 관련 광고에서 언급한 조건에서 품질보증인을 법적으로 구속해야 한다(같은 조 제1항).

Article 6 Guarantees

1. A guarantee shall be legally binding on the offerer under the conditions laid down in the guarantee statement and the associated advertising.

품질보증의 내용에 대한 구속은 계약법상 당연하기 때문에, 이 규정은 특히 품질보증 광고에서 품질보증인의 구속과 품질보증 조건의 투명성이 중요하며, 소비자의 모든 착오는 방지되어야 한다.¹⁸⁷⁾ 이 품질보증은 법정품질보증에 추가하여 존재해야 한다. 여기에서 중요한 규제 내용은 품질보증인이 해당 광고에 구속된다는 점이다. 이러한 전제는 매수인이 일반적으로 품질보증 의사표시의 내용을 알지 못하나, 해당 광고는 잘 알고 있다는 평가에서 기인한다.¹⁸⁸⁾ 그래서 매수인의 합당한 기대와 신뢰는 광고에 따라서 입장을 취해야 한다.¹⁸⁹⁾ 같은 지침 제6조는 원칙적으로 모든 유형의 광고를 포함한다.¹⁹⁰⁾ 광고는

187) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 6 Rn. 1.

188) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 6 Rn. 3.

189) *Ibid.*

190) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 6 Rn. 4.

관련성이 있어야 함으로 이는 물품에 대한 품질보증과 관련되고, 품질보증을 장소적, 시간적, 물적 측면에서 관련하고 있어야 한다.¹⁹¹⁾

3. 소비자 권리 지침

소비자 권리 지침은 유럽연합 회원국이 부당한 계약 조건, 소비자 품질보증 및 구제 조치에 관한 제안에 합의 할 수 없었기 때문에 제정되었다.

소비자 권리 지침 제2조 14호에서는 상업상 품질보증이라는 용어를 정의하고 있다. 즉, 상업상 품질보증이란 계약체결 시 또는 계약체결 전에 사용할 수 있는 품질보증서 또는 관련광고에서 적시하고 있는 특성 또는 적합성과 상관이 없는 다른 요건에 부합하지 않은 경우, 사업자 또는 제조자(품질보증인)가 소비자를 위하여 적합성 품질보증과 관련한 법적 의무에 더하여 지급된 대금의 환급, 물품교환, 물품수리 또는 어떠한 방식으로든 물품을 서비스한다는 어떤 약속을 말한다.

Article 2 Definitions

- (14) ‘commercial guarantee’ means any undertaking by the trader or a producer (the guarantor) to the consumer, in addition to his legal obligation relating to the guarantee of conformity, to reimburse the price paid or to replace, repair or service goods in any way if they do not meet the specifications or any other requirements not related to conformity set out in the guarantee statement or in the relevant advertising available at the time of, or before the conclusion of the contract.

소비자 매매 및 품질보증 지침에서와 마찬가지로 소비자 권리 지침 제5조 제1항 e호와 제6조 제1항 a호에 의하면, 상업상 품질보증은 법정품질보증에 의해 법률상 소비자의 권리에 영향을 주지 않는다는 내용을 포함한 특정한 정보를 담고 있어야 한다.

191) *Ibid.*, Kauf-RL Art. 6 Rn. 5.

Article 5 Information requirements for contracts other than distance or off-premises contracts

1. Before the consumer is bound by a contract other than a distance or an off-premises contract, or any corresponding offer, the trader shall provide the consumer with the following information in a clear and comprehensible manner, if that information is not already apparent from the context:

- (e) in addition to a reminder of the existence of a legal guarantee of conformity for goods, the existence and the conditions of after-sales services and commercial guarantees, where applicable;

Article 6 Information requirements for distance and off-premises contracts

1. Before the consumer is bound by a distance or off- premises contract, or any corresponding offer, the trader shall provide the consumer with the following information in a clear and comprehensible manner:

- (a) the main characteristics of the goods or services, to the extent appropriate to the medium and to the goods or services;

4. 유럽 공통 참조 기준안

이른바 난도위원회(Lando Commission)의 유럽 계약법 원칙(Principles of European Contract Law: PECL)¹⁹²⁾에 기초하고 있는 유럽 민법전 연구그룹(Study Group on an European Civil Code)은 2009년에 공통 참조 기준안을 공표하였다. 이 초안은 전체 유럽 계약법과 관련법 영역의 법제화를 의도하고 있다.¹⁹³⁾ 공통 참조 기준안 Book IV Part A Chapter 6에서 소비자 물품 품질보증(consumer goods guarantee)에 관하여 규정하고 있다. 여기에서 소비자 물품 품질보증이란 물품매매를 위한 소비자 계약과 관련하여 소비자에게 제시된 유형의 어떤 확약을 의미한다(IV.A. – 6:101 (1)). 이러한 품질보증은 제조자,

192) 이 원칙의 적용범위는 계약법 총칙에 해당하는 것으로 예를 들어 계약체결, 채권양도, 기한의 산정, 대리 등을 규정하고 있으나 법적 구속력은 없다.

193) 다만, 유럽 계약법 원칙도 준거법으로 거의 합의되고 있지 못하고 있고, 공통 참조 기준안도 유럽연합 회원국들의 강한 비판을 받고 있다.

사업장에서 나중에 연계된 자 또는 물품의 매도인으로써 그의 의무에 추가하여 행한 것이다(IV.A. - 6:101 (1) (a)~(b)).

IV.A. - 6:101: Definition of a consumer goods guarantee

(1) A consumer goods guarantee means any undertaking of a type mentioned in the following paragraph given to a consumer in connection with a consumer contract for the sale of goods:

- (a) by a producer or a person in later links of the business chain; or
- (b) by the seller in addition to the seller's obligations as seller of the goods.

품질보증 시 물품은 남용, 부당, 사고의 경우를 제외하고 특정한 기간 동안 물품의 통상적인 목적에 적합하고, 품질보증서 또는 관련광고에서 언급하고 있는 특성에 부합하다고 확약될 수 있다(IV.A. - 6:101 (2) (a)~(b)).

IV.A. - 6:101: Definition of a consumer goods guarantee

(2) The undertaking may be that:

- (a) apart from misuse, mistreatment or accident the goods will remain fit for their ordinary purpose for a specified period of time, or otherwise;
- (b) the goods will meet the specifications set out in the guarantee document or in associated advertising; or
- (c) subject to any conditions stated in the guarantee,
 - (i) the goods will be repaired or replaced;
 - (ii) the price paid for the goods will be reimbursed in whole or in part; or
 - (iii) some other remedy will be provided.

또한 물품의 수리 또는 교환, 물품대금의 전부 또는 일부 반환, 다른 해결방안의 제공이 품질보증의 내용에 담겨질 수 있다(IV.A. - 6:101 (2) (c)). 소비자 물품 품질보증이 제공되는 물품의 첫 번째 소비구매자는 언제나 보증보유자(guarantee holder)의 지위를 얻고, 소비자 물품 품질보증을 원용할 수 있다. IV.A. - 6:102의 기본원칙으로서 소비자 물품 품질

보증은 물품에 연관되어 있고, 모든 뒤이은 물품의 소유자도 품질보증을 원용할 권리가 있다.¹⁹⁴⁾ 소비자 물품 품질보증은 제조자, 판매자, 비즈니스 사슬에서 나중에 연결된 다른 사람이 제공할 수 있다. 판매자의 경우에는 적합성 체제에 구속되어 있으므로, 제조자와 판매자가 품질보증을 제공하는 입장은 다르다.¹⁹⁵⁾ 즉, 판매자가 품질보증을 제공하기로 한 경우에는 적합성 요구사항에서 발생하는 의무를 추가로 수행하는 것인 반면, 제조자에 의한 품질보증은 자발적이다. 품질보증인이 누구인지에 대한 의문은 소비자 물품 품질보증의 구속력에 영향을 미치지 않는다.¹⁹⁶⁾ IV.A. - 6:101의 표현은 판매자가 제공하는 품질보증과 제조자가 제공하는 품질보증의 뚜렷한 특성을 강조하고 있다. 실제로 가장 보편적인 품질보증은 물품의 제조자와 판매자가 제공하는 보증이다. 하지만, 잠재적인 품질보증인의 수를 제한 할 이유가 없다. 다른 가능한 품질보증인을 포함시키면, 규제가 시장 현실에 보다 효과적이고 신속하게 대응할 수 있기 때문이다.¹⁹⁷⁾

소비자 물품 품질보증의 구제조치에는 수리, 교환, 구매가격의 전부 또는 일부 상환, 그밖에 가능한 구제조치가 포함된다. 이는 잠재적인 구제책과 관련하여 품질보증인이 한도를 정하지 않음을 의미한다.¹⁹⁸⁾ 품질보증인은 앞에서 언급하고 있는 구제조치 중 하나 또는 모두, 그밖에 구제책 또는 실제로 나열된 구제조치의 조합을 제공할 수 있다. 품질보증인이 이용할 수 있는 구제수단이나 구제방법을 선택할 자격이 있는 사람을 밝히지 않은 경우, 품질보증의 보유자는 수리, 교환, 지급한 가격의 환불 중에서 선택할 수 있다.¹⁹⁹⁾ 품질보증인이 품질보증의 보유자에게 특정한 구제책을 제공하면, 품질보증서의 투명성 요구사항(IV.A. - 6:103)은 어떠한 경우에도 준수해야 한다.²⁰⁰⁾

194) von Bar · Clive, *Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law* (2010), at 1392.

195) *Ibid.*

196) *Ibid.*

197) *Ibid.*

198) *Ibid.*, at 1393.

199) *Ibid.*

200) *Ibid.*

소비자 물품 품질보증은 계약에 의하든 일방적인 확약에 의하든 최초 매수인을 위하여 구속력이 있다(IV.A. - 6:102 (1) 전단). 일방적인 확약의 경우에는 품질보증서 또는 관련 광고와 상반된 어떤 규정이 있음에도 불구하고 승낙 없이 구속력이 있다(IV.A. - 6:102 (1) 후단).

IV.A. - 6:102: Binding nature of the guarantee

(1) A consumer goods guarantee, whether contractual or in the form of a unilateral undertaking, is binding in favour of the first buyer, and in the case of a unilateral undertaking is so binding without acceptance notwithstanding any provision to the contrary in the guarantee document or the associated advertising.

또한 품질보증서에서 달리 규정하고 있지 않는 한, 품질보증은 품질보증 기간 이내에 물품의 모든 소유자를 위하여 승낙 없이 구속력을 갖는다(IV.A. - 6:102 (2)).

IV.A. - 6:102: Binding nature of the guarantee

(2) If not otherwise provided in the guarantee document, the guarantee is also binding without acceptance in favour of every owner of the goods within the duration of the guarantee.

그러나 품질보증서 소지자가 구매등록 또는 구매통지와 같은 어떤 정형적인 요건의 이행에 관한 조건이 있는 품질보증서의 어떤 요건은 소비자에 대하여 구속력이 없다(IV.A. - 6:102 (3)).

IV.A. - 6:102: Binding nature of the guarantee

(3) Any requirement in the guarantee whereby it is conditional on the fulfilment by the guarantee holder of any formal requirement, such as registration or notification of purchase, is not binding on the consumer.

품질보증인이 소비자 물품 품질보증에 있는 물품을 제공하고, 그 물품을 소비자에게 판매하기로 결정하면, 품질보증은 구속력을 갖는다. 이 원칙은 소비자 물품 품질보증에

소비자에게 제공되는 법적 형식과 상관없이 적용된다.²⁰¹⁾ 원칙적으로 소비자 물품 품질 보증은 잔여 품질보증의 기간 동안 (매매, 선물, 물물교환, 상속 등에 의하든) 모든 후속 소유자에게 이전된다.²⁰²⁾

소비자 물품 품질보증을 제공하는 자는 어떤 문서로 이미 매수인에게 제공되지 않는 한, 품질보증서를 매수인에게 제공하지 않으면 안 된다(IV.A. – 6:103 (1)). 품질보증서의 내용은 다음과 같은 사항을 담고 있어야 한다(IV.A. – 6:103 (1) (a)~(e)).

- 매수인은 품질보증에 의해 영향을 받지 않는 법정권리를 가짐
- 적합성 원칙과 비교하여 매수인에 대한 품질보증의 이점 언급
- 품질보증에 근거한 청구를 위해 필요한 모든 필수사항을 작성(특히, 품질보증인의 성명 및 주소, 통지받을 자의 성명 및 주소와 통지절차, 품질보증에 대한 지리적 한계)
- 간결하고 이해할 수 있는 언어로 작성
- 물품이 공급된 언어와 동일한 언어로 작성

IV.A. – 6:103: Guarantee document

- (1) A person who gives a consumer goods guarantee must (unless such a document has already been provided to the buyer) provide the buyer with a guarantee document which:
- (a) states that the buyer has legal rights which are not affected by the guarantee;
 - (b) points out the advantages of the guarantee for the buyer in comparison with the conformity rules;
 - (c) lists all the essential particulars necessary for making claims under the guarantee, notably:

201) *Ibid.*, at 1401.

202) *Ibid.*, at 1401.

- the name and address of the guarantor;
 - the name and address of the person to whom any notification is to be made and the procedure by which the notification is to be made;
 - any territorial limitations to the guarantee;
- (d) is drafted in plain, intelligible language; and
- (e) is drafted in the same language as that in which the goods were offered.

품질보증서는 내구성 있는 도구에 텍스트 형식이어야 하고, 매수인이 사용 및 접근할 수 있어야 한다(IV.A. - 6:103 (2)). 품질보증은 앞에서 밝힌 제1항과 제2항을 준수하지 못하더라도 영향을 받지 않아, 품질보증서 소지자는 품질보증에 의거하여 이를 지킬 것을 요구할 수 있다(IV.A. - 6:103 (3)). 제1항과 제2항의 의무가 준수되지 못하는 경우, 품질보증서 소지자는 사용할 수 있는 손해배상의 권리를 침해당하지 않고 품질보증인에게 해당 요구사항에 부합하는 품질보증서의 제공을 요구할 수 있다(IV.A. - 6:103 (4)). 당사자는 소비자를 해치도록 품질보증서 관련 규정의 적용을 배제하거나, 그 효력을 벗어나거나 변경할 수 없다(IV.A. - 6:103 (5)).

IV.A. - 6:103: Guarantee document

- (2) The guarantee document must be in textual form on a durable medium and be available and accessible to the buyer.
- (3) The validity of the guarantee is not affected by any failure to comply with paragraphs (1) and (2), and accordingly the guarantee holder can still rely on the guarantee and require it to be honoured.
- (4) If the obligations under paragraphs (1) and (2) are not observed the guarantee holder may, without prejudice to any right to damages which may be available, require the guarantor to provide a guarantee document which conforms to those requirements.
- (5) The parties may not, to the detriment of the consumer, exclude the application of this Article or derogate from or vary its effects.

품질보증의 범위는 품질보증서에 달리 명시되어 있지 않는 한 다음과 같다(IV.A. – 6:104 (a)–(d)).

- 품질보증 기간은 5년 또는 물품의 예상 수명 중 짧은 기간으로 함
- 품질보증인의 의무는 오용, 남용 또는 사고 이외의 이유로 보증기간 동안 어느 때라도 물품이 통상적인 목적에 부적합하거나 품질보증서 소지자가 합리적으로 기대할 수 있는 품질 및 성능을 갖추고 있지 못하다면 효력을 미침
- 품질보증인은 품질보증의 조건이 충족되면 물품을 수리 또는 교환할 의무가 있음
- 품질보증을 요청하고 이행하는 데 드는 모든 비용은 품질보증인이 부담해야 함

IV.A. – 6:104: Coverage of the guarantee

If the guarantee document does not specify otherwise:

- (a) the period of the guarantee is 5 years or the estimated life-span of the goods, whichever is shorter;
- (b) the guarantor's obligations become effective if, for a reason other than misuse, mistreatment or accident, the goods at any time during the period of the guarantee become unfit for their ordinary purpose or cease to possess such qualities and performance capabilities as the guarantee holder may reasonably expect;
- (c) the guarantor is obliged, if the conditions of the guarantee are satisfied, to repair or replace the goods; and
- (d) all costs involved in invoking and performing the guarantee are to be borne by the guarantor.

만약 물품에 있는 어떤 결함 또는 불량에 품질보증에 따라 해결된다면, 품질보증은 품질보증서 소지자가 결함 또는 불량으로 인하여 물품을 사용할 수 없는 기간과 동일한 기간으로 연장된다(IV.A. – 6:108 (1)).

IV.A. - 6:108: Prolongation of the guarantee period

- (1) If any defect or failure in the goods is remedied under the guarantee then the guarantee is prolonged for a period equal to the period during which the guarantee holder could not use the goods due to the defect or failure.

소비자 물품의 특별한 부분에만 한정된 품질보증은 품질보증서에 명시적으로 이러한 제한 사항을 표시해야 하며, 그렇지 않은 경우에 이러한 제한은 소비자를 구속하지 못한다 (IV.A. - 6:105).

IV.A. - 6:105: Guarantee limited to specific parts

A consumer goods guarantee relating only to a specific part or specific parts of the goods must clearly indicate this limitation in the guarantee document; otherwise the limitation is not binding on the consumer.

품질보증의 배제 또는 제한과 관련해서는 이것이 품질보증서에 명시되어 있는 경우, 설명서에 따라서 물품을 유지하지 못함으로 인하여 발생하는 물품의 고장 또는 불량에 대해 품질보증에 따라 품질보증인의 책임을 배제 또는 제한할 수 있다.(IV.A. - 6:106).

IV.A. - 6:106: Exclusion or limitation of the guarantor's liability

The guarantee may exclude or limit the guarantor's liability under the guarantee for any failure of or damage to the goods caused by failure to maintain the goods in accordance with instructions, provided that the exclusion or limitation is clearly set out in the guarantee document.

품질보증서의 소지인이 품질보증 기간에 품질보증을 요청하는 경우, 다음과 같은 사항에 대하여 품질보증인에게 입증책임이 있다(IV.A. - 6:107 (1)).

- 물품이 품질보증서 또는 관련광고에 명시된 사양을 충족시켰음
- 물품의 어떤 고장 또는 불량이 오용, 남용, 사고, 유지불량 또는 품질보증인이 책임 지지 않는 그밖에 사유로 인한 것임

IV.A. – 6:107: Burden of proof

- (1) Where the guarantee holder invokes a consumer goods guarantee within the period covered by the guarantee the burden of proof is on the guarantor that:
- (a) the goods met the specifications set out in the guarantee document or in associated advertisements; and
 - (b) any failure of or damage to the goods is due to misuse, mistreatment, accident, failure to maintain, or other cause for which the guarantor is not responsible.

그리고 당사자는 소비자의 손상을 초래하는 것으로 이러한 입증책임과 품질보증 기간의 연장에 관한 사항을 배제하거나 그 효력을 경시하거나 변경할 수 없다(IV.A. – 6:107 (2), IV.A. – 6:108 (2)).

IV.A. – 6:107: Burden of proof

- (2) The parties may not, to the detriment of the consumer, exclude the application of this Article or derogate from or vary its effects.

IV.A. – 6:108: Prolongation of the guarantee period

- (2) The parties may not, to the detriment of the consumer, exclude the application of this Article or derogate from or vary its effects.

제3절 일 본

1. 개 요

(1) 정책적 기초

2009년 9월 1일 일본에서는 소비자 관련 행정의 단일화와 효율적인 추진을 위하여 소비자청이 신설되었다.²⁰³⁾ 소비자 문제는 정치적으로도 중요한 과제로 설정되어 있다. 소비

203) Wikipedia, “消費者庁”, <https://ja.wikipedia.org/wiki/%E6%B6%88%E8%B2%BB%...> 이하 생략 (최근 접속일: 2017. 6. 29).

자청은 소비자의 안전, 안심에 관한 문제에 대해 폭넓게 담당하고 소비자의 관점에서 모니터링하는 강력한 권한을 가지고 있다.²⁰⁴⁾ 소비자가 주역이 되는 사회를 향하여 법과 제도를 국민의 눈높이에 맞추고, 각 부처와 연결되어 있는 소비자 행정을 통일적이고 단일하게 추진²⁰⁵⁾하는 것을 목표로 한다.

소비자청은 역할을 정리해보면 다음과 같다.²⁰⁶⁾

- 소비자의 생명과 신체의 안전 확보
- 약성 권유 및 계약 등으로부터 보호
- 식품안전과 표시 감독
- 어린이와 고령자의 사고 피해 방지
- 계약의 규칙과 피해회복 제도
- 소비자 교육
- 물가 동향 파악

소비자청의 정책은 기본적으로 관계부처 등에 의한 소비자 정책에 대한 대처를 촉진한다. 구체적으로는 소비자 기본 계획 및 소비자 안전 확보에 관한 기본 방침 수립, 소비자 피해 방지를 위한 주의 환기 조치, 소비자에 대한 정보제공, 관계부처와의 조정 등이 있다.²⁰⁷⁾

제도적인 측면에서 소비자청은 소비자계약법에 근거하여 소비자와 사업자 사이의 정보력·교섭력의 차이를 전제로 하여 소비자의 이익 옹호를 도모하고 있다. 소비자 단체 소송은 소비자 문제를 사전에 예방 및 확대 방지하고 소비자의 피해 회복을 위하여 마련

204) 위의 누리집.

205) 위의 누리집.

206) 消費者庁, <http://www.caa.go.jp> (최근 접속일: 2017. 6. 29).

207) 消費者庁, <http://www.caa.go.jp/adjustments> (최근 접속일: 2017. 6. 29).

해 놓고 있다. 그리고 사업자 등의 불법행위에 대한 공익신고자의 불이익 금지를 위하여 공익신고자 보호제도가 있다.

소비자위원회는 소비자의 관점에서 독립적인 제3자의 지위로 소비자청을 포함하여 소비자 행정 전반을 감시하는 권한을 가지고 있다.²⁰⁸⁾ 또한 중요한 소비자 문제에 관한 심의와 국민의 소리를 행정에 전달하는 소통으로 구분할 수 있다.²⁰⁹⁾

(2) 소비자 관련 법제 연혁

20세기 말부터 현재까지 일본에서도 민사적인 소비자 관련 법제들이 연이어 마련되고 있다. 우선 소비자계약법과 함께 보호 대상을 소비자로 한정하지 않고 있는 제조물책임법을 들 수 있다.²¹⁰⁾ 그밖에 금융상품판매법, 전자소비자계약 및 전자승낙통지에 관한 민법의 특례법, 특정상거래법, 할부판매법 등이 있다.²¹¹⁾ 더욱이 소비자의 권리를 실현하기 위한 민사절차에 관한 것으로 소비자계약법, 부당경품류 및 부당표시의 방지에 관한 법률, 특정상거래법에 따른 단체소송과 적격소비자단체에 의한 금지청구제도가 있다.²¹²⁾ 그리고 2013년에 제정되고 2016년 10월 1일부터 시행되고 있는 소비자의 재산적 피해의 집단적 회복을 위한 민사재판절차의 특례 등에 관한 법률에서는 집합소송제도를 도입하고 있다.²¹³⁾

이와 같이 개별적으로 법제화가 이루어지고 있는 동안에도 2004년에는 소비자보호기본법이 개정되어 소비자를 권리의 주체로 규정한 것을 비롯하여 내용의 개정도 이루어졌고, 법 명칭도 소비자기본법으로 변경되었다.²¹⁴⁾ 최근에는 소비자계약법의 일부 개정하는 법률이

208) 지광석, “일본 소비자위원회의 최근 동향과 시사점”, 소비자정책동향 제69호, 한국소비자원, 2016, 2쪽. 이와 달리 우리나라 소비자기본법상 소비자정책위원회는 공정거래위원회 내부조직에 설치되어 있으며(같은 법 제23조, 제24조), 소비자 정책의 주요 사항에 관한 심의·의결과 소비자 지향적 법령의 평가 등을 맡고 있다(같은 법 제25조).

209) 지광석, 위의 글, 4쪽.

210) 鹿野菜穂子, 消費者法の体系化と法典化: 中田邦博・鹿野菜穂子(編), 消費者法の現代化と集团的権利保護, 日本評論社, 2016, 4쪽.

211) 위의 책, 4~5쪽.

212) 위의 책, 5쪽.

213) 위의 책.

214) 위의 책.

2016년 6월 3일에 공포되고, 일부 규정을 제외하고는 2017년 6월 3일부터 시행되고 있다. 개정 취지에 따르면, 고령화가 진전되고 있고 사회경제적 정세의 변화 등에 대응하여 소비자 이익의 옹호를 도모하기 위해서 취소의 대상이 되는 소비자 계약의 범위를 확대하고, 무효로 하는 소비자 계약 조항의 유형을 추가하는 등의 조치를 강구하기 위함이다.²¹⁵⁾

2. 민사계약법상 품질보증책임론 전개

우선 최근 채권법 개정 논의 중에 채무불이행책임의 위치를 둘러싼 논의가 있었다. 지난 2009년 11월부터 일본 법제심의회 민법(채권관계)부회에서 심의가 이루어졌고, 2015년 3월말 국회에 법안이 제출되었다. 이 법안은 2017년 5월 26일 참의원 본회의에서 가결되어 공포일로부터 3년 안에 시행될 예정이다.

민법 개정 과정 중에 채무불이행책임의 귀책사유에 대하여 어떻게 정할 것인지 논의가 있었다. 귀책사유에 대하여 전통적으로 이해하자면 채무자의 고의·과실 및 신의칙상 고의·과실과 동일시 할 수 있는 사유이다. 일본에서 채무불이행의 귀책 근거는 계약의 구속력에서 도출되고, 채무자는 그것에 대한 면책사유를 주장 및 입증하는 것에 의하여 책임을 지지 않는다는 유형이 유력하다.

계약의 취지에 맞추어 성질보증은 채무불이행책임상 손해배상책임의 귀책사유로 하여 고의 및 과실과 나란히 위치하는 것이 친화적이라고 보고 있다.²¹⁶⁾ 다만, 당사자가 합의한 성질보증이라는 채무의 내용은 명확해야 한다. 성질보증책임을 인수하는 의사가 요건으로 필요한 것인지는 문제될 수 있다. 한편으로 책임부담의사가 필요 없이 단순히 언급한 것으로도 충분할 수 있다. 다른 한편으로 하자담보책임에 의하여 손해배상청구권을 기초로 한 성질보증이라는 점에서 책임부담의사가 필요하다고 해석할 수 있다. 책임을

215) 消費者庁, “消費者契約法の一部を改正する法律要綱”,

http://www.caa.go.jp/policy/consumer_system/consumer_contract_act/pdf/consumer_contract_act_0002.pdf

(최근 접속일: 2017. 6. 29).

216) 渡邊 拓, 性質保証責任の研究, 成文堂, 2015, 411쪽.

가중하는 기능을 가지고 있는 성질보증책임에 대하여 책임부담의사는 중요한 의미를 지닐 수 있다. 그래서 성질보증을 손해배상을 기초로 한 귀책사유의 하나로 여긴다면, 그 귀책의 근거는 채무자의 책임부담의사에서 꼭 구하지 않아도 된다.²¹⁷⁾ 하지만 해석상 입증책임이 채권자 측에 있다고 할 경우, 귀책근거를 책임부담의사에서 구하거나, 채무자가 책임부담의사를 가지고 보증을 하거나, 채권자가 주장·입증을 하지 않으면 안 된다는 언급은 의미가 없을 수 있다. 중요한 점은 성질보증을 하자담보책임의 하나로 규정할 것인지, 아니면 채무불이행의 귀책사유의 하나로 규정할 것인지 고민을 하더라도, 기본적으로 성질보증에 대한 요건 및 주장·입증책임에 관하여 성질보증의 인수를 채권자가 주장·입증해야 할 귀책사유의 하나로 여겨진다.²¹⁸⁾ 또한 한편으로 성질보증책임이 매도인의 책임을 가중하는 기능이고, 다른 한편으로 단순히 하자 개념을 보완하는 기능을 가지지 않는다고 규정하는 것은 크게 다르다. 덧붙여 성질보증책임을 부여하면서 그 책임과 모순되는 면책조항을 두는 계약은 자기모순행위 금지의 원칙상 무효로 보아야 하고, 면책조항의 효력은 제한되는 것으로 해석된다.²¹⁹⁾

제4절 독 일

1. 개 요

(1) 정책적 기초

독일에서 2017년은 연방 총선거가 있는 해이다. 이에 연방소비자센터연맹(Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.)은 2017년부터 2021년까지 차기 입법부를 위하여 소비자 정책과 관련한 15가지 핵심사항을 고안해 놓았다. 품질보증(Garantie)²²⁰⁾과 관련될 수 있는

217) 위의 책, 412쪽.

218) 위의 책, 413쪽.

219) 위의 책, 414-415쪽.

220) 최근 일본 문헌에서는 Garantie를 損害擔保로 번역하고 있다, 渡邊 拓, 性質保証責任の研究(2015), 11쪽, 235쪽 등.

부분만 다음과 같이 정리해 본다.²²¹⁾

- 망으로 연결되고 자율주행하는 차량으로부터 보호: 규칙을 정하고 사회적 논쟁을 선도
- 지급청구의 구속력 있는 확정을 위한 표준절차 마련
- 시장 감독 시 소비자 경험 고려: 시장의 파수꾼을 재정적으로 안정화시키고 확대
- 생활용품 구매 시 더 나은 신뢰를 얻도록 함
- 지속 가능한 소비생활 지원: 사회·경제적으로 책임 있는 물품에 대한 국가적인 최소 요구사항 확정
- 어릴 때부터 일상에서 건강하도록 함: 중앙정부와 지방정부 협력, 소비자 교육 진흥

독일의 물품시험재단(Stiftung Warentest)와 연방소비자센터연맹은 연방 차원에서 소비자 권익 증진을 위해 활동하는 대표적인 기관이다. 물품시험재단은 1964년 9월 14일 독일 연방정부의 결정에 의해 설립되었다.²²²⁾ 이 재단은 소비자에게 물품 및 서비스 품질에 대한 객관적이고 중립적인 정보를 제공하는 것을 목표로 하며 정부, 제조사, 유통사로부터 철저히 독립된 시험, 분석, 평가를 내리는 기관이다.²²³⁾ 또한 소비자의 합리적인 물품 비교와 선택을 돕는 것에서 나아가, 소비자가 일상에서 접한 다양한 물품의 품질 제고를 촉진하고, 궁극적으로 독일 제조사의 경쟁력 강화에 기여하고 있다.²²⁴⁾ 연방소비자센터 연맹은 사회단체, 여성운동단체, 소비자 협동조합 등의 협력으로 1953년에 설립되었고, 소비자연구소 및 41개 소비자협회의 상위 기구의 역할을 하면서 집단소송, 언론보도, 캠페인

221) Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., Verbraucherschutz schafft Sicherheit. Sicherheit schafft Vertrauen, 14. Feb. 2017, S. 2, http://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/03/15/17-02-14_vzbv_kurzfassung_verbraucherpolitische_kernforderungen_bundestagwahl_2017_0.pdf (최근 접속일: 2017. 5. 27).

222) Wikipedia, “Stiftung Warentest”, https://de.wikipedia.org/wiki/Stiftung_Warentest (최근 접속일: 2017. 10. 30).

223) 황미진, “독일 Stiftung Warentest(상품시험재단) 및 VZBV(소비자단체연합)의 현황과 동향”, 소비자정책 동향 & 이슈 3월, 한국소비자원, 2017, 1쪽.

224) 위의 자료.

페인 등을 전개하고 있다.²²⁵⁾ 이 연맹은 투명한 시장 환경 구축, 소비자 선택권 확대, 안전한 제품과 서비스의 확산, 명확한 소비자 정보 확산, 소비자 권익 제고, 사업자 기망으로부터 소비자 보호, 지속가능한 소비 촉구 등을 운영 목표로 삼고 있다.²²⁶⁾

연방소비자센터연맹에서는 안전과 신뢰를 달성하기 위하여 소비자의 다음 3가지 필요가 충족되어야 함을 강조하고 있다.²²⁷⁾

- 소비자는 그가 벌고 사용하는 금전을 자신의 필요를 위해 지출할 수 있음
- 소비자 일상에서 복잡한 사실관계는 소비자가 쉽게 스스로 판단할 수 있도록 모든 면에서 이해될 수 있음
- 소비자는 자신의 바람에 맞는 공정하고 지속 가능한 물품과 서비스를 선택할 수 있음. 소비자는 적절한 법적 기본 체계, 법의 효과적인 집행, 투명한 경쟁에 의하여 보호를 받음

(2) 소비자 관련 법제 연혁

독일 입법자는 유럽연합의 소비자 권리 지침을 수용하면서 매매 관련 규정상 품질보증에 관한 중심적인 규정을 개정하였다. 대부분의 개혁은 매매계약상 품질보증의 입법자적 구상을 명료하게 하고 있다. 이러한 가운데 품질보증에 대한 개입은 아직 부적절하게도 논의의 사각에 있다. 최소한 독일 민법 제443조 제1항에서 새롭게 법률상 도입된 처분가능성(Verfügbarkeit)은 표시광고에 대한 품질보증책임의 상당한 잠재적 위험을 내포하고 있다²²⁸⁾는 측면이 있다.

225) 위의 자료.

226) 위의 자료, 2쪽.

227) Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., Verbraucherschutz schafft Sicherheit. Sicherheit schafft Vertrauen, 14. Feb. 2017, S. 1, http://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/03/15/17-02-14_vzbv_kurzfassung_verbraucherpolitische_kernforderungen_bundestagwahl_2017_0.pdf (최근 접속일: 2017. 5. 27).

228) Picht, Die kaufrechtliche Garantie im Verbraucherrechtlichrichtlinien-Umsetzungsgesetz, NJW 2014, 2609.

제조자에 의한 품질보증은 오랜 동안 민법에서 규정하고 있지 않다. 이러한 품질보증은 계약자유의 원칙에 따라 있을 수 있는 계약형식이나 민법상 규정이 없는 특수한 계약으로 여겨지고 있다.

2. 민법상 소비자 물품 관련 품질보증 및 매매

(1) 의 의

현행 독일 민법상 품질보증의 인수에 관한 규정의 배경은 2002년 채권법 개혁 이전에 일반적인 급부장애법리와 손해배상규정으로 하자담보책임법리를 통합하는 과정에서 옛 독일 민법 제463조의 삭제에 있다.²²⁹⁾ 즉, 여기에서는 매도된 물건이 매매 시점에 보증된 성질(zugesicherte Eigenschaft)을 갖추지 못한 경우, 매수인이 계약의 해제 또는 감액을 대신하여 불이행에 기인한 손해배상을 청구할 수 있다고 하면서, 매도인이 하자를 악의적으로 숨긴 경우에도 동일하게 적용한다고 규정하고 있었다. 그래서 품질보증의 개념과 함께 우선적으로 위의 보증된 성질을 생각하게 된다. 보증된 성질과 마찬가지로 품질보증은 매도인이 계약상 구속력 있는 방식으로 매매물건의 합의된 성상(Beschaffenheit)의 존재에 대한 담보를 인수하고, 성상의 하자에 따른 모든 결과에 대하여 책임을 진다는 인식의 제시를 요건으로 하고 있다. 과거에 성질보증(Eigenschaftszusicherung)에서 문제였던 다음과 같은 쟁점들은 현재 독일 민법 제276조에서 동일한 구조로 다루어질 수 있다.²³⁰⁾ 예를 들어, 매수인이 표시광고를 인식하고 있지 않았기 때문에 광고가 구매결정에 영향을 미칠 수 없었다면, 매도인이 면책될 수 있는지 이론이 분분하다.²³¹⁾

229) Dauner-Lieb, *op. cit.*, § 276 Rn. 23.

230) *Ibid.*

231) Picht, Die kaufrechtliche Garantie im Verbraucherrechtlichlinien-Umsetzungsgesetz, NJW 2014, 2609 (2610).

성상에 대한 합의와 품질보증의 인수는 항상 구별해야 한다.²³²⁾ 품질보증이 설명을 해야 할 위험을 완전히 포함하고 있는 경우에만, 품질보증의 인수는 설명의무에서 자유로울 수 있다.²³³⁾ 품질보증이 있는지, 어느 정도로 미치는지 여부는 급부확약의 해석에 달려 있다. 묵시적인 품질보증의 인수는 가능하나, 유보로 받아들여져야 한다.²³⁴⁾

계약상 채무자의 유책성에 관한 규정인 독일 민법 제276조는 유책성 요건을 배제하는 비자발적인(*unselbstständig*) 품질보증을 포함하고 있다.²³⁵⁾ 품질보증상의 권리가 법률에 의하지 않고 계약상 품질보증의 확약에 기인하는 경우에는 자발적인 품질보증에 속한다.²³⁶⁾ 이와 달리 매도인의 성상 및 내구성 품질보증은 자발적 또는 비자발적 품질보증일 수 있다.²³⁷⁾

독일 민법상 소비자 물품매매에 관한 규정은 일반적인 매매법을 보충하고 있다. 특히 최근까지도 이 분야는 유럽연합의 법제적 배경과 동향의 영향으로 인하여 계속해서 중요하고 있다.

(2) 소비자 물품에 대한 품질보증

독일 민법 제443조는 법률상 규정된 기준에 벗어난 매매물건의 상태를 고려하여 매수인에게 권리를 설정한 짧게 언급된 매도인의 확약인 매매계약상 품질보증을 규정하고 있다. 유럽연합의 소비자 매매 및 품질보증 지침 제1조 제2항 e호와 제6조 제1항에 근거한 이 규정은 유럽연합의 소비자 권리 지침의 이행법률에 의해 2014년 6월 13일부터 유효하게 시행되었다.²³⁸⁾ 독일 민법 제443조에 기초한 매매법상 품질보증의 개념은 유럽연합의 소비자 권리 지침 제2조 14호에 근거하고 있다. 이에 따라 소비자에 대하여 법정하

232) Dauner-Lieb, *op. cit.*, § 276 Rn. 24.

233) *Ibid.*

234) Dauner-Lieb, *op. cit.*, § 276 Rn. 25.

235) Dauner-Lieb, *op. cit.*, § 276 Rn. 26.

236) *Ibid.*

237) *Ibid.*

238) Picht, Die kaufrechtliche Garantie im Verbraucherrechtlichrichtlinien-Umsetzungsgesetz, NJW 2014, 2609.

자담조책임에 덧붙여 인수한 모든 사업자 또는 품질보증인의 의무는 상업상 품질보증으로 간주하여야 한다.²³⁹⁾ 이러한 품질보증은 환불, 교환, 수선, 판매후서비스(A/S)를 제공하는 것으로 물품이 그 자체의 성질을 보이지 않거나, 매매계약의 체결 전 또는 체결 시 처분가능한 것과 같다는 품질보증의 의사표시 또는 관련광고에 적시된 다른 무하자와 관련된 요건을 충족하지 않은 경우에 이루어진다.²⁴⁰⁾

현행 독일 민법 제443조와 그의 개정 전 규정을 비교한 것은 다음의 표와 같다.

[표 4-1] 독일 민법 옛 제443조와 현행 규정의 비교

옛 제443조 성상 및 내구성 품질보증	제443조 품질보증
<p>(1) 매도인 또는 제3자가 물건의 성상 또는 물건이 일정한 기간에 일정한 성상을 지니고 있다는 품질보증(내구성 품질보증)을 부담하는 경우, 매수인은 법정청구권과 별도로 품질보증의 문제가 발생한 때에 품질보증을 설정한 자에 대하여 품질보증의 의사표시와 관련광고에서 제시한 조건에 따른 품질보증상의 권리를 가진다.</p>	<p>(1) 매도인, 제조자 또는 그밖에 제3자가 매매계약의 체결 전 또는 체결 시에 행할 수 있었던 의사표시 또는 관련광고에서 하자로 인한 법정책임에 덧붙여, 해당 물건이 그의 성상을 갖추고 있지 않거나 무하자인 것보다 다른 요구사항인 의사표시 또는 관련광고에서 언급한 성상을 충족하지 못한 때, 특히 매매대금의 반환, 물건의 교환·수선, 이와 관련한 서비스를 제공하는 의무를 부담하는 경우(품질보증), 매수인은 법정청구권과 별도로 품질보증을 제시한 자(품질보증인)에 대하여 품질보증상의 권리를 가진다.</p>
<p>(2) 내구성 품질보증이 이루어진 경우, 그의 유효기간 동안 발생한 물건의 하자는 품질보증상의 권리를 발생시키는 것으로 추정된다.</p>	<p>(2) 품질보증자가 물건이 일정한 기간에 일정한 성상을 갖추고 있다고 품질보증한 경우(내구성 품질보증), 그의 유효기간 동안 발생한 물건의 하자는 품질보증상의 권리를 발생시키는 것으로 추정된다.</p>

239) Alexander, Verbraucherschutzrecht (2015), § 12 Rn. 36.

240) *Ibid.*

§ 443 alte Fassung (Beschaffenhets- und Haltbarkeitsgarantie)	§ 443 (Garantie)
<p>(1) Übernimmt der Verkäufer oder ein Dritter eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache oder dafür, dass die Sache für eine bestimmte Dauer eine bestimmte Beschaffenheit behält (Haltbarkeitsgarantie), so stehen dem Käufer im Garantiefall unbeschadet der gesetzlichen Ansprüche die Rechte aus der Garantie zu den in der Garantieerklärung und der einschlägigen Werbung angegebenen Bedingungen gegenüber demjenigen zu, der die Garantie eingeräumt hat.</p> <p>(2) Soweit eine Haltbarkeitsgarantie übernommen worden ist, wird vermutet, dass ein während ihrer Geltungsdauer auftretender Sachmangel die Rechte aus der Garantie begründet.</p>	<p>(1) Geht der Verkäufer, der Hersteller oder ein sonstiger Dritter in einer Erklärung oder einschlägigen Werbung, die vor oder bei Abschluss des Kaufvertrags verfügbar war, zusätzlich zu der gesetzlichen Mängelhaftung insbesondere die Verpflichtung ein, den Kaufpreis zu erstatten, die Sache auszutauschen, nachzubessern oder in ihrem Zusammenhang Dienstleistungen zu erbringen, falls die Sache nicht diejenige Beschaffenheit aufweist oder andere als die Mängelfreiheit betreffende Anforderungen nicht erfüllt, die in der Erklärung oder einschlägigen Werbung beschrieben sind (Garantie), stehen dem Käufer im Garantiefall unbeschadet der gesetzlichen Ansprüche die Rechte aus der Garantie gegenüber demjenigen zu, der die Garantie gegeben hat (Garantiegeber).</p> <p>(2) Soweit der Garantiegeber eine Garantie dafür übernommen hat, dass die Sache für eine bestimmte Dauer eine bestimmte Beschaffenheit behält (Haltbarkeitsgarantie), wird vermutet, dass ein während ihrer Geltungsdauer auftretender Sachmangel die Rechte aus der Garantie begründet.</p>

위의 표에서 보는 바와 같이 현행 독일 민법 제443조 제1항은 품질보증이라는 장문의 법적 정의로 시작하고 있다. 우선 매도인과 제3자²⁴¹⁾에 덧붙여 제조자가 언급되고 있다.

241) 그밖에 품질보증인으로서 제3자에는 수입업자, 판매기업, 제조자의 자회사와 결합기업을 예로 들 수 있다.

그리고 새롭게 기술된 품질보증, 관련광고, 그밖에 품질보증 의사표시의 성립 사이에 관계가 보다 더 의미 있게 다가온다. 과거에는 품질보증인이 품질보증을 떠맡은 결과에 기인하였으나, 지금은 품질보증이 명확하게 의무의 수인으로써 뿐만 아니라 의사표시와 관련광고에서 기초하고 있다.²⁴²⁾ 특히 매수인을 위한 관련광고는 매매계약의 체결 전 또는 체결 시에 사용할 수 있어야 한다. 기존의 법정하자담보책임보다 높은 보호수준에서 확약된 경우를 품질보증이라고 한 것도 눈에 띄는 점이다.²⁴³⁾ 이에 따라 품질보증상의 권리는 법정하자담보책임을 배제하지 못한다.

품질보증의 대상과 내용의 체계화도 새로운 점이다. 과거에는 성상품질보증 및 내구성 품질보증을 구별하였으나, 지금은 단순히 품질보증이라고 표현하고 있다. 개정 전의 규정은 달리, 현행 민법은 더 이상 성상품질보증과 내구성 품질보증을 구별하지 않고, 단지 독일 민법 제443조 제1항에서 아주 일반적인 품질보증을 언급하고 있다. 이와 달리 독일 민법 제443조 제2항은 여전히 내구성 품질보증에 관한 특별규정을 담고 있다.²⁴⁴⁾ 품질보증은 계속해서 명시적으로 물품의 성상과 관련될 수 있어서, 성상품질보증이라는 개념이 유지되고 있는 것이다.²⁴⁵⁾ 품질보증의 내용으로서 새로운 규정은 매매대금의 반환, 물건의 교환, 수선 및 서비스를 언급하고 있다. 이는 과거 ‘품질보증상의 권리’라는 표현보다 특수한 점이다.²⁴⁶⁾ 독일 민법 제443조 제1항에서 품질보증의 개념은 전체적으로 무하자 또는 단 하나의 하자도 존재하지 않는 것뿐만 아니라, 매매물품이 무하자와 관련된 다른 요건을 충족하지 못하는 경우를 포함하고 있다.²⁴⁷⁾ 이때 매매물품 자체의 성질이 문제인 것이 아니고, 그의 결함이 독일 민법 제434조(물건의 하자)에 따른 하자의 근거로 되지 못하는 상황이 문제된다.²⁴⁸⁾

Berger in Jauernig, BGB (2015), § 443 Rn. 8.

242) Picht, NJW 2014, 2609 (2610).

243) *Ibid.*, 2611.

244) Alexander, Verbraucherschutzrecht (2015), § 12 Rn. 37.

245) Picht, NJW 2014, 2609 (2611).

246) *Ibid.*

247) Alexander, Verbraucherschutzrecht (2015), § 12 Rn. 38.

248) *Ibid.*

독일 민법 제443조 제1항이 최종적인 품질보증서를 포함하고 있다는 점도 새로운 사항이다. 여기에서는 환불, 교환, 개선 또는 물품과 관련한 서비스 제공 의무가 중요하다. 손해배상 또는 비용상환과 같은 급부는 언급되어 있지 않다. 이 규정은 매도인이 계약상 대방 또는 매매계약의 당사자가 아닌 제3자로서 품질보증인이지 여부와 상관없이 적용된다.²⁴⁹⁾ 또한 이 규정은 최소한 매매계약의 비자발적인 구성부분을 형성한 매도인의 품질보증과 더불어 제3자에 의한 자발적인 품질보증에도 적용된다.²⁵⁰⁾ 여기에서 물품의 제조자 또는 그밖에 제3자가 문제될 수 있다.

소비자 물품매매계약에서 성상의 합의는 그밖에 합의 측면에서 소비자의 부담과 관련된다. 물품의 위험이전 시에 합의한 성상이 있다면, 물품의 하자가 없는 것이다. 하지만 객관적인 품질기준에 비하여 적절한 가격할인으로 소비자에게 유용한 소극적인 품질기준이 합의된 경우가 문제이다. 이때 소비자가 소극적인 품질차이를 명확히 인식할 수 있어야 한다. 소비자에게 불리한 약정은 이것이 사업자에게 하자에 관한 통지가 있기 전에 행하여진 경우, 사업자는 이를 근거로 제시할 수 없다(독일 민법 제475조 제1항). 따라서 소극적인 품질기준의 합의는 소비자가 이미 성상합의의 체결 시 표준기준에 비하여 품질차이를 인식하고 가격할인을 받을 수 있다면, 위의 규정은 고려되지 않는다.²⁵¹⁾

이상의 내용을 독일 민법 제443조 제1항의 법적 효과로서 정리하자면 다음과 같다. 계약상 품질보증의 사유가 발생한 때 물품의 매수인은 품질보증인에 대한 법정청구권과는 별도로 품질보증의 의사표시 또는 관련광고에 언급된 권리를 갖는다. 내구성 품질보증의 경우, 같은 법 제443조 제2항에 따라 그 품질보증의 유효기간 동안 발생한 물적 하자는 품질보증에서 기인한 권리를 창설한다고 추정된다.

249) *Ibid.*, § 12 Rn. 39.

250) *Ibid.*, § 12 Rn. 40.

251) Bündenbender in Dauner-Lieb · Langen, BGB: Schuldrecht (2016), § 475 Rn. 13.

(3) 소비물품매매

소비물품매매에 관하여 규정하고 있는 독일 민법 제474조부터 제479조까지는 매매 관련 일반적인 규정의 배타적인 규정임을 의미하지 않는다. 이 규정들은 오직 매매 관련 일반적인 규정에 보충적으로 적용된다(같은 법 제474조 제1항 1문). 이러한 보충은 형평 규제의 예외로 매매 관련 일반적인 규정과 비교하여 매수인으로서 소비자의 지위를 개선시키는 것을 목적으로 하고 있다.²⁵²⁾ 위의 제474조 이하 소비물품매매에 관한 규정은 유럽연합 1999/44/EC 지침의 조건을 수용한 바 있고, 2014년 6월 13일부터는 유럽연합 2011/83/EU 지침을 수용한 개정된 내용들이 시행되고 있다.²⁵³⁾

품질보증에 관하여 독일 민법 제443조에 따른 정상 및 내구성 보증을 보충하는 규정은 독일 민법 제477조에 따른 품질보증에 대한 특칙을 포함하고 있다. 무엇보다도 독일 민법 제477조는 품질보증의 사례가 언제 발생하고, 이러한 경우에 어떠한 권리를 가지게 되는지를 소비자가 알기 위하여 품질보증에 관한 정보제공을 받도록 보증해야 한다.²⁵⁴⁾ 따라서 같은 법 제1항에서는 품질보증인의 의사표시에서 품질보증인에 의해 준수되어야 할 정보제공의무를 언급하고 있다.

독일 민법 제477조에 따르면, 품질보증에 관한 의사표시는 간결하고 이해하기 쉽게 작성되어야 한다(같은 조 제1항 1문)고 하여 품질보증의 서면성을 언급하면서, 소비자가 품질보증의 의사표시를 서면으로 받을 수 있는 권리를 인정하고 있다(같은 조 제2항). 그리고 품질보증의 의사표시를 할 때에 포함하고 있어야 할 사항을 다음과 같이 명시하고 있다(같은 조 제1항 2문 1~2호).

○ 소비자의 법률상 권리 및 이 권리가 품질보증에 의하여 제한을 받지 않는다는 고지

252) Lorenz, Grundwissen - Zivilrecht: Verbrauchergüterkauf, JuS 2016, 398.

253) 당시 독일 입법자는 유럽연합 1999/44/EC 지침 아래에서와는 달리 유럽연합 2011/83/EU 지침의 조건을 넘어서는 소비자 보호를 보장해서는 안 되었다, Lorenz, JuS 2016, 398.

254) Alexander, Verbraucherschutzrecht (2015), § 12 Rn. 42.

○ 품질보증의 내용과 품질보증을 주장하기 위하여 필요한 모든 중요한 사항, 특히 품질보증에 의한 보호의 기간 및 장소적 유효범위와 품질보증자의 이름과 주소

따라서 이 규정은 소비자 권리의 투명성에 기여하고 있다. 특히 제조자에 의한 품질보증은 매도인에 대한 소비자의 법률상 권리가 품질보증에 의하여 제한되지 않는다는 언급을 포함하고 있어야 한다.²⁵⁵⁾ 이에 의하여 법적으로 경험이 부족한 소비자가 매도인의 하자담보책임을 주장할 때 제조자에 의한 품질보증에 대한 사항과 함께 제조자에 대한 청구권의 주장을 도외시하는 것은 방지해야 한다.

독일 민법 제477조 제1항과 제2항의 요건이 준수되지 못한 경우, 품질보증의 효력은 영향을 받지 않는다(같은 법 같은 조 제3항). 그래서 품질보증의 의사표시가 투명하지 못하거나 미흡하게 표현된 경우라도 품질보증의 구속력이 달라지지 않는다.²⁵⁶⁾

품질보증에 대한 특칙인 독일 민법 제477조 위반에 따른 주요한 법적 결과는 경쟁법 영역에서도 다루어지고 있다.²⁵⁷⁾ 다시 말하자면, 독일 민법 제477조는 독일 부정경쟁방지법(UWG)²⁵⁸⁾상 시장행위규제(Marktverhaltensregelung)²⁵⁹⁾에 해당하며, 이에 따라 위반행위가 있는 경우에는 동시에 부정경쟁방지법 및 부작위소송법(UK1aG)²⁶⁰⁾상 제거청구권 및 부작위청구권이 고려될 수 있는 불공정한 거래행위 금지에 대한 위반도 존재하게 된다.²⁶¹⁾

255) Lorenz, JuS 2016, 398 (400).

256) Alexander, Verbraucherschutzrecht (2015), § 12 Rn. 45.

257) Lorenz, JuS 2016, 398 (400).

258) 정식 명칭은 “Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb”이다.

259) 물품의 수요와 공급, 광고에 의한 거래 개시, 계약의 체결 및 이행 등이 시장행위에 속한다, Köhler in Köhler · Bornkamm, UWG (2017), § 3a Rn. 1.62. 작위 또는 부작위의무가 있는 광고규제, 정보제공의무, 표시의무, 개점 시간규제와 같은 것도 시장행위를 규정한 것이다, Ohly in Ohly · Sosnitza, UWG (2016), § 3a Rn. 15. 시장진입 규제와 가격행태에 관한 사항은 시장행위규제에서 제외된다, *ibid.*, § 3a Rn. 14.

260) 정식 명칭은 “Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen”이다.

261) Lorenz, JuS 2016, 398 (400).

제5절 영국

1. 개요

(1) 정책적 기초

2017년 7월 19일 영국 사업·에너지·산업전략부(Department for Business, Energy & Industrial Strategy)의 물품 리콜과 안전에 관한 실무단에서는 영국의 물품안전시스템을 향상시키기 위한 권고를 제시하고 있다.²⁶²⁾ 이미 2016년 12월에는 임시권고안을 제시하고 리콜시스템을 개선하기 위한 프로그램을 개시했다.²⁶³⁾ 2016년 2월에는 물품안전에 관한 보고서가 발표되었고, 다음과 같은 사항을 포함하여 여러 권고와 추가 조치가 취해졌다.²⁶⁴⁾

- 물품안전에 관하여 소비자를 지원하기 위한 국가기관의 체계 고려
- 가전제품, 차량, 식품을 포함한 여러 물품에서 리콜정보를 원스톱으로 제공하기 위해 정부 물품리콜누리집인 ‘물품안전에 관한 행동’²⁶⁵⁾을 업데이트함
- 영국표준협회(British Standards Institution: BSI)와 함께 추진 중인 리콜에 관한 새로운 기준을 고려하여 실무그룹에 임무를 부여함
- 물품안전메시지의 영향과 효과를 높이는 방법을 이해하기 위하여 실무그룹과 함께 영국 국무조종실(Cabinet Office) 산하 행동통찰팀(Behavioural Insights Team: BIT)의 연구를 수행함

262) GOV.UK, “Working group report demonstrates progress on product safety”, 2017, <https://www.gov.uk/government/news/working-group-report-demonstrates-progress-on-product-safety> (최근 접속일: 2017. 8. 7).

263) *Ibid.*

264) *Ibid.*

265) HM Government, “Acting on product safety”, <https://productrecall.campaign.gov.uk/> (최근 접속일: 2017. 8. 7).

실무그룹의 권장사항은 다음과 같다.²⁶⁶⁾

- 정부, 기업, 집행자의 효과적인 의사결정을 지원하고, 국가의 시정조치 및 리콜프로그램을 조정하기 위하여 중앙과학·기술자원을 설치함
- 시정조치와 물품의 리콜을 수행하고 평가하기 위한 모범경영을 설정하고, 행동통찰팀의 연구에 의해 통보된 기업과 규제자에 대한 행동규약(Code of Practice)을 마련하기 위해 영국표준협회와 작업함
- 물품 관련 사고와 화재 정보를 수집하고 위험을 보다 잘 이해하는 데 쓰이는 방식을 개선함
- 준법준수와 리콜을 강화하기 위하여 이른바 1차적 법원(primary authority)에 의해 거래표준과 전기물품제조자 사이에 효과적인 처리방식을 수립함

(2) 소비자 관련 법제 연혁

유럽연합의 소비자 권리 지침이 마련된 이후 영국은 국내법으로의 수용을 위하여 그동안 복잡하게 산재되어 있던 소비자 관련 법제들을 정비하고 통합하는 과정을 거쳤다. 그래서 이에 따른 결과로 2012년 소비자 권리(추가수수료 결제) 규칙,²⁶⁷⁾ 2013년 소비자 계약(정보, 취소, 추가부담금) 규칙,²⁶⁸⁾ 2015년 소비자 권리법²⁶⁹⁾이 공포되었다. 이 중에서 소비자 계약(정보, 취소, 추가부담금) 규칙은 기존의 2000년 소비자 보호(원격판매) 규칙²⁷⁰⁾과 소비자의 가정과 직장 등에서 체결된 계약의 취소 규칙²⁷¹⁾을 대체하고 있다. 그래서 소비자 권리(추가수수료 결제) 규칙과 소비자 계약(정보, 취소, 추가부담금) 규칙에

266) *Ibid.*

267) 정식 명칭은 “Consumer Rights (Payment Surcharges) Regulations 2012”이다.

268) 정식 명칭은 “Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013”이다.

269) 정식 명칭은 “Consumer Rights Act 2015”이다.

270) 정식 명칭은 “Consumer Protection (Distance Selling) Regulation 2000”이다.

271) 정식 명칭은 “Cancellation of Contracts made in a Consumer’s Home or Place of Work etc. Regulation 2008”이다.

따라 사업자의 정보제공 의무 및 필수적인 제공정보를 명시하고, 소비자의 계약취소 기간을 14일로 조정했으며, 소비자의 동의 없는 거래를 금지하고, 부당하게 사업자의 비용이 소비자에게 전가되지 못하도록 금지하고 있다.²⁷²⁾

덧붙여 2013년 불공정한 거래행위에 대한 소비자 보호(개정) 규칙²⁷³⁾은 기존의 2008년 불공정한 거래행위에 대한 소비자 보호 규칙을 보완하고 있다. 여기에서 오인 가능한 거래행위를 허위 주장, 모호한 가격 표시, 거짓된 정보제공 등이라고 정의하고 공격적인 거래행위로는 평균적인 소비자의 선택의 자유를 침해하는 경우라고 정의하고 있다.²⁷⁴⁾

2. 소비자 권리법

소비자 권리법은 상품, 서비스, 디지털 콘텐츠 및 소비자 계약에서 불공정한 조건과 관련된 법률에 대한 계약을 다루는 주요한 소비자 권리를 한 곳에 통합하는 체계를 제시하고 있다.²⁷⁵⁾ 덧붙여 소비자 및 중소기업이 경쟁항소법원(Competition Appeal Tribunal)을 통하여 반경쟁적 행동에 대해 이의를 제기하기 쉬운 경로를 소개하고 있다.²⁷⁶⁾

같은 법 제29조는 위험의 이전에 관한 것으로 매매계약은 소비자에게 물리적인 점유 이전의 전·후 물품에 관련된 위험이 어디에 있는지에 관한 조항을 포함하는 것으로 취급해야 함을 요구하고 있다.

품질보증상의 물품에 관한 사항은 유럽연합 소비자 매매 및 품질보증 지침을 수용한 2002년 소비자 물품의 매매 및 제공 규칙²⁷⁷⁾의 규칙 15를 대체한 것이며, 규칙 15는 유럽연합 소비자 매매 및 품질보증 지침 제6조를 시행한 것이다.²⁷⁸⁾ 물품과 관련하여 제공되는

272) 박윤영·김남수, “EU의 불공정 거래 규제 동향”, 소비자정책동향 제55호, 한국소비자원, 2014, 10쪽.

273) 정식 명칭은 “Consumer Protection from Unfair Trading (Amendments) Regulations 2013”이다.

274) 박윤영·김남수, 위의 글, 11쪽.

275) 영국 국립문서서비스, “Consumer Rights Act 2015”,

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/notes/division/2> (최근 접속일: 2017. 8. 6).

276) *Ibid.*

277) 정식 명칭은 “Sale and Supply of Goods to Consumers Regulations 2002 (SI 2002 No. 3045)”이다.

278) Barry·Jenkins·Douglas-Jones·Sumnall, *Blackstone’s Guide to the Consumer Rights Act 2015*, Oxford

품질보증은 물품이 계약상 의무로 제공되는 시점에 효력을 발생한다(같은 법 제30조 제3항). 품질보증인은 품질보증에 다음과 같은 특정한 조건을 충족하는지를 확인해야 한다.²⁷⁹⁾

- 품질보증은 명백하고 이해하기 쉬운 언어로 품질보증서의 내용과 품질보증서 아래에서 청구하기 위한 주요 항목을 명시함
- 품질보증서는 소비자가 물품과 관련하여 법정권리를 가지고 있으며, 그 권리가 품질보증서에 의해 영향을 받지 않음을 명시함
- 물품이 영국 영토 안에서 제공되는 경우, 품질보증서는 영어로 작성됨
- 품질보증서의 내용은 품질보증인의 이름과 주소, 품질보증의 기간과 장소적 범위를 포함하여 명시해야 함

품질보증인 또는 품질보증의 대상인 물품을 소비자에게 공급한다고 제안한 사람은 합리적인 시간 안에 요청 시 품질보증서의 사본을 소비자에게 제공하여야 한다(같은 법 같은 조 제6항 및 제7항). 품질보증서는 추가적인 비용 없이 소비자에 대하여 영업을 하는 동안 품질보증인이 제공한 확약을 의미한다.²⁸⁰⁾ 물품이 품질보증서 또는 관련광고에 명시된 사양을 충족시키지 못한다면, 소비자는 물품에 대해 지급한 대가를 상환 받거나, 물품이 어떤 방식으로든 수리, 교체 또는 처리될 것이다.²⁸¹⁾ 품질보증인이 이러한 위키 사항 중 하나를 준수하지 않을 경우, 집행기관은 금지명령을 법원에 신청할 수 있다.²⁸²⁾

소비자 물품의 판매 시 판매자는 소비자의 권리와 구제에 관한 사항을 제외하거나 제한할 수 없다. 이는 소비자의 법정권리를 배제하는 계약을 방지하기 위함이다(같은 법 제31조). 따라서 물품의 공급에 관한 계약의 조항은 이러한 조항의 다음과 같은 사항에서

University Press, 2016, para. 3.153.

279) *Ibid.*, para. 3.154.

280) *Ibid.*, para. 3.156.

281) *Ibid.*

282) *Ibid.*, para. 3.157.

발생하는 판매자의 책임을 배제하거나 제한하는 범위 안에서 소비자를 구속하지 못한다.²⁸³⁾

- 만족스러운 품질의 물품(같은 법 제9조)
- 특별한 목적에 부합하는 물품(같은 법 제10조)
- 묘사된 물품(같은 법 제11조)
- 계약에 포함된 그밖에 사전 계약상 정보(같은 법 제12조)
- 견본과 일치하는 물품(같은 법 제13조)
- 보거나 검사한 모델과 일치하는 물품(같은 법 제14조)
- 계약에 의한 물품 적합성의 일부로서 장치(같은 법 제15조)
- 디지털콘텐츠가 적합하지 않은 경우, 계약에 부합하지 않는 물품(같은 법 제16조)
- 물품 등을 공급할 권리를 가진 판매자(같은 법 제17조)
- 물품의 인도(같은 법 제28조)
- 위험 회피(같은 법 제29조)

물품 공급에 관한 계약의 조항이 소비자를 법정권리와 구제에 접근하는 것을 차단하거나 이러한 권리행사를 의미 없게 하고, 그렇게 한 후에 소비자에게 불이익을 줌으로써 더 어렵게 하는 것은 소비자에게 구속력이 없다.²⁸⁴⁾

283) *Ibid.*, para. 3.158.

284) *Ibid.*, para. 3.159.

제6절 프랑스

1. 개요

(1) 법정책임적 기초

공식적으로 소비자 보호를 담당하는 기관은 경제·재무부(Ministère des Finances et des Comptes publics) 소속의 경쟁·소비·사기방지총국(Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes: DGCCRF)이다.²⁸⁵⁾ 이 기관들은 민법(Code Civil)과 구별되는 소비법(code de la consommation)에 근거하여 소비자 관련 정책을 펼쳐나가고 있다.

물품의 반환과 관련한 정책은 소비법 제L.121-20-1조에 따른다. 소비자는 이유를 설명할 필요 없이 그리고 물품 반환에 드는 실질적인 비용을 제외하고 위약금 없이 7일 안에 물품을 반환할 권리를 가진다. 상환은 가능한 한 바로 이루어져야 하지만, 30일 안에는 처리되어야 한다. 다만, 이러한 내용이 적용되지 않는 사례로는 다음과 같다.²⁸⁶⁾

- 소비자가 7일이라는 기간에 대한 권리를 포기한 경우
- 상할 수 있는 식료품과 그밖에 물품의 구매
- 소비자에 의해 개봉된 오디오, 비디오, 컴퓨터 소프트웨어
- 잡지와 신문의 구매

285) Wikipedia, “Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes”, https://fr.wikipedia.org/wiki/Direction_générale_de_la_concurrence_de_la_consommation_et_de_la_répression_des_fraudes (최근 접속일: 2017. 9. 18).

286) Angloinfo, “Consumer Rights in France”, <https://www.angloinfo.com/how-to/france/lifestyle/shopping/consumer-rights> (최근 접속일: 2017. 9. 18).

○ 교통, 숙박, 여가활동에 관한 서비스

유럽연합의 소비자 권리 지침을 반영하고자 2014년에는 소비법 개정과 함께 소비자와 사업자 사이 힘의 균형, 새로운 소비형태 보장, 경제적 사기 사안에서 벌칙 강화, 상품의 내구성과 책임소비 촉진, 취약계층에 있는 소비자 보호가 추진되고 있다.²⁸⁷⁾

이와 더불어 경쟁·소비·사기방지총국은 폭넓은 조사와 처분권한을 가지게 되었다. 그래서 경쟁·소비·사기방지총국은 사법권에 앞서서 소비자에게 제공된 계약 또는 계약의 유형에서 판매자가 포함시킨 불법 또는 남용 조항을 삭제하도록 요구하거나 경우에 따라서 삭제할 수 있는 권한을 가지고 있다.²⁸⁸⁾ 경쟁·소비·사기방지총국은 불법 또는 남용조항이 더 이상 제공되지 않을 것을 포함하여, 판매자가 다른 소비자에게 이를 사용한 경우라도 계약에 포함되지 않는 것으로 간주하는 선언을 판매자에게 요구할 수 있다.²⁸⁹⁾ 또한 판매자는 자신의 비용과 적절한 방법으로 소비자에게 이를 알리라는 명령을 따라야 한다.²⁹⁰⁾

(2) 소비자 관련 법제 연혁

실질적인 의미에서 소비자법제라고 언급되는 대표적인 사례가 소비법이다. 다른 나라들보다 앞서서 제정된 소비법은 유럽연합의 관련지침을 국내법으로 수용하는 법률을 단순히 편집하는 그 이상의 독자적인 이념과 존재의의를 지니고 있다. 소비법은 1993년에 제정되었다. 그 후 여러 차례 개정되었지만, 현재는 계약의 성립, 계약체결의 권유, 체결 과정에 있어 소비자에게 정보제공에 관한 규율, 물품 및 서비스의 계약 적합성 및 안전성에 관한 규율, 소비자 신용, 보증 등에 관한 규율, 소비자단체 및 분쟁해결절차에 관한

287) 송민수, “【프랑스】 2014 새로운 소비자법의 주요 내용”, 글로벌 소비자법제 동향 제1권 5호, 한국소비자원, 2014, 17~18쪽.

288) 위의 글, 20쪽.

289) 위의 글, 21쪽.

290) 위의 글.

규율 등 폭넓은 규정을 담고 있다.²⁹¹⁾ 또한 규정의 법적 성질에 대해서도 민사실체법 뿐만 아니라, 행정법, 절차법, 형사법의 성질을 지닌 규정들을 포함하고 있어서 복합적인 성질을 지니고 있다.²⁹²⁾

유럽연합에서 소비자의 이익보호를 위하여 새로운 지침이 공포되는 경우에도 각 회원국마다 지침에 대응하는 특징이 있다. 하지만 프랑스는 지침을 동인으로 하면서도 지침의 사항을 넘어서서 소비자 보호 때문에 보다 나은 방향으로 민사법상 규정을 정비하는 모습을 보이기도 했다.²⁹³⁾

그동안 프랑스에서도 민법개정이 검토되었다. 특히 연역적으로 소비자의 거래(법률행위)를 중심으로 전개되어온 법리(예를 들어 정보제공의무, 경제적 강박 등)를 일반적인 원칙으로 민법에 편입할 수 있는지 여부를 논의하였다.²⁹⁴⁾ 그래서 개정논의의 가운데에는 채권법 영역에 착안하고 있었고, 독일의 경우와 달리 소비자 관련 법제를 민법에 편입하는 방식을 취하지 않았다. 오히려 민법의 중립성을 지키고 일반법인 민법과 특별법인 소비법의 구별을 유지하는 것으로 가닥을 잡았다.²⁹⁵⁾

특히 그 동안 소비법에 새로운 내용들이 도입되는 과정 속에서 내용의 방대함, 내용의 몰이해, 조문 상호간 논리정합성 문제 등을 해소하고자 2016년 3월 14일 오르도낭스²⁹⁶⁾와 2016년 6월 29일 데크레²⁹⁷⁾에 의하여 소비법이 대폭 개정되어 2016년 7월 1일부터 시행되고 있다.²⁹⁸⁾ 내용적으로 주목할 점은 소비자와 사업자 개념 이외에 비사업자의 개

291) 鹿野菜穂子, 消費者法の体系化と法典化: 中田邦博・鹿野菜穂子(編), 消費者法の現代化と集团的権利保護(2016), 9~10쪽.

292) 위의 책, 10쪽.

293) 위의 책.

294) 위의 책, 11쪽.

295) 위의 책, 10쪽.

296) 정식 명칭은 “Ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation”이다.

297) 정식 명칭은 “Décret n° 2016-884 du 29 juin 2016 relatif à la partie réglementaire du Code de la consommation”이다.

298) 박수근, “프랑스에서의 소비자 품질보증법제 동향”, ‘소비자 품질보증법제 현안과 과제’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 8. 18, 25쪽.

념을 새롭게 정의하고 있는 것이다.²⁹⁹⁾ 즉, 소비자란 자신의 상업적, 산업적, 수공업적, 자유업적 또는 농업적 활동영역에 속하지 않는 목적으로 행동하는 모든 자연인을 말한다.³⁰⁰⁾ 사업자란 자신의 상업적, 산업적, 수공업적, 자유업적 또는 농업적 활동영역에 속하는 목적으로 행동하는 모든 자연인 또는 법인을 말하며, 다른 사업자의 명의로 행동하거나 그를 대리하는 자를 포함한다.³⁰¹⁾ 비사업자(non-professionnel)란 자신의 상업적, 산업적, 수공업적, 자유업적 또는 농업적 활동영역에 속하지 않는 목적으로 행동하는 모든 법인을 말한다.³⁰²⁾

2. 소비법상 품질보증

(1) 개요

2016년에 개정된 소비법은 이전의 5권에서 8권으로 재편되었다. 거래의 각 단계별로 나누어 제1권 소비자에 대한 정보와 상거래(information du consommateur et pratiques commerciales), 제2권 계약의 체결과 이행(부당약관, 할부금 등)(formation et exécution des contrats (clauses abusives, acomptes...)), 제3권 소비대차(crédits), 제4권 물품과 용역의 계약 적합성 및 안전(conformité, sécurité des produits et des services), 제5권 감독기관의 조사권한과

299) 위의 논문. 이와 비교하여 2014년 개정된 소비법상 소비자란 상업, 산업, 수공업 또는 자유활동의 범위에 속하지 않는 목적을 위하여 활동하는 모든 개인을 말한다, 송민수, “【프랑스】 2014 새로운 소비자법의 주요 내용”, 글로벌 소비자법제 동향 제1권 5호 (2014), 18쪽. 이는 법인과 관련하여 자신의 활동영역을 벗어나는 행위를 한 경우에 대해서는 아무런 언급을 하고 있지 않아 관련분쟁의 해결에 문제가 되었다, 박수곤, “프랑스에서의 소비자 품질보증법제 동향”, ‘소비자 품질보증법제 현안과 과제’ 워크숍 자료집 (2017), 27쪽.

300) 박수곤, 위의 논문, 27쪽.

301) 위의 논문.

302) 위의 논문. 프랑스에서 비사업자는 영업활동에서 비전형적 또는 전문지식이 없는 부수행위를 체결하는 자이다, 이러한 행위는 직업상 활동에 대하여 직접적인 관련이 없다, Micklitz · Purnhagen, Münchener Kommentar zum BGB (2015), § 13 Rn. 71. 프랑스의 비사업자는 독일법상 원칙적으로 소비자이다, *ibid.*, § 13 Rn. 72. 이미 유럽사법재판소(Court of Justice of the European Union)는 프랑스에서 의미하는 소비자 개념을 확대하고, 자연인과 법인의 구별을 두지 않고 비사업자를 유럽의 소비자 개념으로 포섭할 여지를 가지고 있었다, EuGH Slg. 1991, I-1206 “di Pinto”; Micklitz · Purnhagen, *op. cit.*, § 13 Rn. 73 Fn. 221 재인용. 하지만 유럽사법재판소는 사업자의 행위가 직업상 활동에 속하는 한, 사업자가 영업상 활동을 하고 있다는 점을 근거로 이러한 소비자 개념의 확대를 기각하였다, Micklitz · Purnhagen, *op. cit.*, § 13 Rn. 73.

후속조치에 관한 권한(pouvoirs d'enquête et suites données aux contrôles), 제6권 분쟁 해결 (règlement des litiges), 제7권 부채상황의 처리(traitement des situations de surendettement), 제 8권 소비자보호단체 등(associations agréées de défense des consommateurs et institutions de la consommation)으로 규정하고 있다.³⁰³⁾

이 중에서 품질보증과 관련한 것은 소비법 제4권 물품과 용역의 계약 적합성 및 안정이다. 물품의 담보책임과 관련해서는 소비법 제2권에서 법정담보책임(소비법 제L.217-14조, 제L.217-15조), 약정담보책임(같은 법 제L.217-15조, 제L.217-16조), 판매후서비스(AS)(같은 법 제L.217-17조부터 제L.217-20조까지)를 규정하고 있다. 다른 한편, 민법 제1641조부터 제1649조까지에서도 하자담보책임에 관한 사항을 규정하고 있다. 특히 소비법 제4 권은 물품과 용역의 가치평가의 문제와 관련하여 통일적으로 규정하고 있다고 평가할 수 있다.³⁰⁴⁾

물품과 용역의 가치평가와 관련해서 라벨과 확인서, 특히 원산지 증명 영역(소비법 제 L.431-1조부터 제L.431-7조까지), 원산지 확인과 품질확인에 관한 다른 징표(같은 법 제 L.432-1조부터 제L.432-7조까지), 계약 부합성(conformité)의 확인(같은 법 제L.433-1조부터 제L.433-11조까지)을 규정하고 있다.³⁰⁵⁾ 특히, 품질보증과 관련하여 판매후서비스 개념을 명문으로 도입하고 있다. 즉, 법정품질보증(garantie légale)과 약정품질보증(garantie commerciale ou contractuelle)이 서로 별개의 제도라는 점을 분명히 하고, 약정품질보증과 판매후서비스도 완전히 별개의 제도로서 내용도 상이하다는 점을 분명히 하고 있다.³⁰⁶⁾ 법정품질보증은 민법상 매도인의 하자담보책임을 준용한다.

품질보증제도는 특히 계약의 부합성을 담보하기 위한 것으로 소비자가 계약 내용에 부합하는 물품을 제공받을 권리가 있으나, 계약 내용에 부합하는 물품의 의미는 다양하게

303) 위의 논문, 26쪽.

304) 위의 논문, 32쪽.

305) 위의 논문.

306) 위의 논문.

이해될 수 있다.³⁰⁷⁾ 즉, 물품이나 용역이 여러 강행규정에 부합하여야 한다거나, 여러 표준이나 전문적 용법에 부합하는 것을 의미하거나, 단순히 물품이나 용역이 계약 내용에 부합하여야 하는 것일 수 있다.³⁰⁸⁾ 다른 한편 계약 부합성은 물품이나 용역의 성질, 용도, 여러 기술규범, 당시의 기술상황, 제조자 등에 의해 제공된 정보 및 계약 내용 등에 따라 소비자의 적법한 기대에 부합하는 물건을 뜻할 수 있다.³⁰⁹⁾ 이와 달리 물품의 하자는 물품으로부터 기대되는 용도로의 사용이 부적절하게 하는 것을 가리키므로, 물품이 단순히 계약 내용에 부합하지 않은 경우와 그와 같은 내용이 하자로 이해될 수 있는 경우의 구별 실익이 있다.³¹⁰⁾

(2) 법정품질보증

소비법상 계약에 부합하는 물품이란 유사한 물품(또는 재산)으로부터 통상 기대될 수 있는 용도 부합성을 갖춘(*propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable*) 물품, 매도인이 제시한 설명에 부합하고 그가 시용 또는 견본으로 제시한 성상을 갖춘 물품, 광고나 표지부착의 방법으로 매도인이나 제조자가 행한 공개적 설명에 비추어 매수인이 적법하게 기대할 수 있는 성상을 보유한 물품 등을 말한다(소비법 제L.217-5조, 1°). 또한 계약당사자가 합의한 특성(*caractéristiques définies d'un commun accord par les parties*)의 존부나 매수인이 추구하는 특정한 용법(*usage spécial recherché par l'acheteur*)에의 적합성도 판단에 고려된다(같은 법 제L.217-5조, 2°). 즉, 포장의 결함 또는 설치나 조립에 대한 지시의 오류로 인한 적합성의 결여에 대하여도 이러한 지시 등이 계약의 내용에 포함되어 있거나 매도인의 책임 아래에서 실현되도록 약정한 경우에는 매도인이 책임을 진다.³¹¹⁾ 매도인은 이처럼 계약에 부합하는(또는 적합한) 물품(또는 재산)을 인도하여야 하며,

307) 위의 논문, 34쪽.

308) 위의 논문, 34쪽 주) 18.

309) Y. Picod et H. Davo, *Droit de la consommation*, 3e éd., Sirey, 2015, n° 370; 박수곤, 위의 논문, 34쪽 주) 19 재인용.

310) 박수곤, 위의 논문, 34, 35쪽

311) 위의 논문, 37쪽 주) 26.

인도 시에 존재하는 부합성 결여에 대하여 책임을 진다(같은 법 제L.217-4조).

품질보증책임과 관련하여 계약 부합성 결여에 대한 매도인의 과책 증명은 필요하지 않으며, 매도인이 계약 부합성 결여를 알지 못하였다거나 불가항력적인 사유가 있었다고 하더라도 책임을 회피할 수 없다.³¹²⁾ 숨은 하자의 개념보다 넓은 개념인 계약 부합성의 결여만으로도 법정품질보증책임이 부과될 수 있으므로, 일반채무불이행책임이 적용되는 사항으로까지 법정품질보증의 대상이 된다.³¹³⁾ 그럼에도 불구하고 법정품질보증책임이 인정되기 위해서는 계약 부합성 결여가 계약체결 당시에는 숨겨진 경우라야 한다.³¹⁴⁾ 따라서 소비자가 계약체결 당시 물품에 대한 계약 불부합의 존재에 대하여 악의이거나 과실이 있었던 경우 및 소비자가 제공한 재료로 인하여 계약 불부합이 초래된 경우에는 품질보증을 원용할 수 없다(소비법 제L.217-8조). 다만, 법정품질보증책임을 묻기 위하여 물품의 인도 시까지 계약 불부합의 사정이 은닉되어 있어야 한다는 것은 아니다.³¹⁵⁾ 더욱이 물품의 인도 시로부터 24개월 안에 적합성의 결여가 발견된 때에는 다른 반증이 없는 한, 이러한 계약 불부합의 사유가 이미 인도 시에 존재한 것으로 추정된다(같은 법 제 L.211-7조 제1항). 중고품의 경우에도 인도 시로부터 6개월 안에 발견된 적합성 결여에 대해 인도 시에 존재하는 것으로 추정된다(같은 법 같은 조 제2항).

소비법상 품질보증의무는 유체동산의 매매와 동산의 제작 및 생산을 목적으로 하는 계약에 적용된다(같은 법 제L.217-1조). 물이나 가스도 특정한 용적이나 특정한 수량을 목적으로 하는 경우에는 품질보증의 대상이 되나(같은 법 같은 조), 공정매나 공매 및 전력은 품질보증의 대상이 되지 않는다(같은 법 제L.217-2조). 중고품을 목적으로 하는 계약에 대해서도 품질보증의무가 적용될 수 있다.³¹⁶⁾

312) J. Calais-Auloy et F. Steinmetz, *Droit de la consommation*, 7e éd., Dalloz, 2006, n° 235; 박수곤, 위의 논문, 38쪽 주) 29 재인용.

313) 박수곤, 위의 논문, 46쪽.

314) 위의 논문, 38쪽.

315) 위의 논문, 39쪽.

316) Y. Picod et H. Davo, *Droit de la consommation* (2015), n° 370; 박수곤, 위의 논문, 36쪽 주) 24 재인용.

법정품질보증책임의 주체는 해석상 최후의 매도인이며, 소비자에게 책임을 진 최후의 매도인은 제조자나 연쇄계약상 직전매도인 또는 그밖에 매개자의 지위에 있는 자에게 구상권을 행사할 수 있다(소비법 제L.217-14조). 소비법상 품질보증은 사업 또는 영업의 일환으로 활동하는 매도인과 소비자의 지위에 있는 매수인 사이에 체결된 계약에만 적용된다.³¹⁷⁾ 이때 매수인이 물품의 계약 부합성 결여를 이유로 매도인의 책임을 묻기 이전에 합의된 약정으로서, 품질보증과 관련한 소비자의 권리를 직·간접적으로 배제하거나 경감하기로 한 당사자 사이의 약정은 무효로 다루어진다.³¹⁸⁾

소비법상 품질보증책임의 내용에 따르면, 소비자는 하자보수청구권, 대체급부청구권, 대금감액청구권, 계약해제청구권, 손해배상청구권을 가진다. 다만, 물품이 계약 부합성을 결여하는 경우, 소비자는 하자보수와 새로운 것으로의 대체 중에서 하나를 선택하여야 하며(소비법 제L.217-9조 제1항), 매도인은 이러한 소비자의 선택에 좇아야 한다.³¹⁹⁾ 이와 달리 소비자가 하자보수나 대체급부의 청구를 우선적으로 선택하였다고 하더라도 물품의 가액이나 적합성 결여의 정도를 고려할 때, 선택된 수단의 수용이 불가능하거나 그것이 선택되지 않은 다른 수단과 비교하여 지나치게 과다한 비용을 초래할 경우, 매도인은 소비자의 그와 같은 선택을 따르지 않아도 된다(같은 법 제L.217-9조 제2항). 하자보수청구 또는 대체급부의 청구가 불가능한 경우, 소비자는 계약해제 또는 대금감액을 청구할 수 있다(같은 법 제L.217-10조 제1항). 이와 관련한 예로는 소비자가 하자보수청구권 또는 대체급부의 청구권을 행사한 날로부터 1개월 안에 청구내용대로 실현이 불가능하거나(같은 법 같은 조 제2항, 1°), 물품의 성질 또는 소비자가 추구하는 물품의 용법에 비추어 그와 같은 조치가 소비자에게 현저한 불편을 초래할 수 있는 경우이다(같은 법 같은 조 제2항, 2°). 다만, 계약 부합성의 결여가 사소한 정도에 그친다면 계약해제는 청구할 수 없다(같은 법 같은 조 제3항). 특히 소비법상 품질보증책임의 내용에 따른 구제수단들의 실현과정에서 발생할 수 있는 비용은 소비자에게 전가되지 않는다(같은 법 제L.217-11조

317) 박수근, 위의 논문, 37쪽.

318) 위의 논문.

319) 위의 논문, 41쪽.

제1항). 또한 매도인의 숨은 하자에 대한 악의를 매수인이 입증할 필요 없이 손해배상을 청구할 수 있다.³²⁰⁾

(3) 약정품질보증

2016년 개정된 소비법에서는 약정품질보증의 개념을 새롭게 마련하고 있다. 즉, 약정품질보증이란 사업자가 소비자에게 목적물의 계약 부합성을 담보하기 위한 법정 의무를 초과하는 의무를 부담하기로 하는 모든 약정을 가리키는 것으로서 목적물 대금의 환불, 목적물의 교체나 수선 또는 목적물과 관련한 그 밖의 서비스를 제공하기로 하는 약정을 말한다(소비법 제L.217-15조 제1항). 이러한 점에서 계약 부합성이 인정되지 않는 부분에 대해서는 법정품질보증책임이 문제되지만, 법정품질보증의 영역을 뛰어 넘는 그 밖의 영역에 있어서는 약정품질보증책임이 문제될 수 있다.³²¹⁾

매도인의 약정품질보증은 서면 특히 품질보증서에 일정한 정보 즉 품질보증의 내용, 적용 요건, 기간, 지역적 적용 범위, 품질보증 주체의 성명과 주소 등을 명시하여야 하는(소비법 제L.217-15조 제2항, 제3항) 요식계약에 해당한다. 또한 매도인은 품질보증서에 약정품질보증과는 별도로 물품의 계약 부적합 사유나 하자에 대하여 소비법상 규정(예를 들어 소비법 제L.217-4조부터 제L.217-12조까지; 민법 제1641조부터 제1648조까지, 제2232조 등)에 따라 책임을 진다는 점을 적시하여야 한다(소비법 제L.217-15조 제4항). 그 중에서도 약정품질보증서에는 소비법 제L.217-4조, 제L.217-5조, 제L.217-12조 및 제L.217-16조와 민법 제1641조 및 제1648조 제1항의 내용을 그대로 포섭하고 있어야 한다(소비법 제L.217-15조 제5항). 이는 약정품질보증에 관한 합의가 존재한다고 하더라도 이와 별도로 물품의 취득자는 민법상 예정된 자신의 권리를 행사할 수 있음을 의미한다.³²²⁾ 약정품질보증서 위와 같은 사항들을 위반한 경우에도 유효하다(같은 법 같은 조 제6항).

320) 위의 논문, 43쪽.

321) 위의 논문, 46쪽.

322) 위의 논문, 44쪽.

또한 물품의 수선 시 그에 소요되는 기간만큼 품질보증기간도 연장된다(같은 법 제 L.217-16조).

제7절 시사점

사업자 등으로부터 물품이 소비자에게 매도되어 위험이 이전될 때부터 적어도 약정된 품질보증기간 동안에 소비자는 계약 내용의 목적에 부합하고 물품 자체의 적합성에 문제 없이 물품의 성질이 유지됨을 신뢰한다.

품질보증의 용어와 관련하여 유럽연합의 소비자 매매 및 품질보증 지침에서는 ‘guarantee’ 또는 독일 민법상 ‘Garantie’를 보장, 보증, 손해담보, 담보로 번역할 수 있다. 특히, 일본에서는 손해담보라고 부르고 있으며, 우리나라의 판례와 학설에서도 사용하고 있다. 손해담보계약이란 당사자 일방이 상대방에 대하여 일정한 사항에 대한 위험을 인수하고 이로 인하여 발생할지도 모르는 손해를 담보할 것을 목적으로 하는 계약을 말한다.³²³⁾ 다른 한편, 손해담보를 보장이라고도 한다.³²⁴⁾ 하지만 보장은 법적 용어로서 적절하지 않고, 담보라고 부르는 것도 기존의 하자담보 또는 담보제도와 혼동을 일으킬 수 있으며, 보증이라고 하는 것도 인적 담보수단인 보증제도와 혼란이 될 수 있어 적절하지 않다.³²⁵⁾

유럽연합 소비자법제 아래에서 법정품질보증은 의무적이다. 상업상 품질보증은 판매자, 제조자 또는 제3자에 의해 제공되는 임의적 자발적인 서비스에 해당한다. 이는 물품의 가격에 포함될 수 있으며, 특별한 제조자 또는 판매자의 품질보증이라고 언급되곤 한다. 유럽연합의 법정품질보증 아래에서 상업적 품질보증은 소비자의 권리에 영향을 미치지 못한다는 점을 유의하는 것이 중요하다. 소비자 매매 및 품질보증 지침에서 말하는

323) 윤철홍, 채권총론, 법원사, 2012, 332쪽; 김상용, 채권총론, 화산미디어, 2010, 359쪽.

324) 김상용, 위의 책.

325) 이와 같은 취지에서 ‘guarantee’와 ‘Garantie’를 임의보증으로 일컫는 입장에 전경운, 기술적 표준과 법, 법원사, 2014, 277쪽, 주) 441.

품질보증과 소비자 권리 지침에서 말하는 상업상 품질보증의 내용상 본질은 이른바 계약 적합성에 있다. 더욱이 2년 동안의 법정품질보증기간으로 2년을 명시하고 있고, 물품의 구입 후 6개월 이내에 발생한 하자는 물품이 인도된 때로부터 있었다고 추정하고 있다.

프랑스에서 소비법상 물품의 계약 적합성이 결여된 경우, 기존에 숨은 하자에 대하여 계약해제나 대금감액만을 청구할 수 있었던 때도인 담보책임의 실효성에 대하여 의문이 제기되어 왔던 차에, 소비자로 하여금 우선 하자보수와 새로운 것으로의 대체 중에서 하나를 선택하도록 입법적으로 보장하고 있는 점은 긍정적으로 여겨진다.

우리나라 법제에서는 법정품질보증제도, 약정품질보증제도 및 판매후서비스의 개념에 대하여 정의하고 있지 않다. 더욱이 각 제도의 법적 성질을 감안하여 이를 구별하는 이론적 정치성과 실무를 배려하는 태도도 발견하기 어렵다. 따라서 이들에 관한 규정을 제도적으로 구현하여 각 구체적인 내용과 적용범위를 획정하고, 법률 상호간의 관계를 정립할 필요가 있다.

물품의 약정품질보증에 대하여 기본이 될 수 있는 강행규정을 염두에 둘 경우, 다음과 같은 사항을 바탕으로 품질보증책임을 판단할 수 있어야 한다.

- 임의규정을 적용한 경우에 비하여, 소비자의 권리를 제한 또는 소비자의 의무를 가중하는지 여부
- 신의칙을 위반하여 소비자의 이익을 일방적으로 침해하는지 여부

제5장 우리나라 소비자 물품 품질보증법제의 개선 방안

제1절 품질보증법제 개선의 기본 방향

제2절 적합성 원칙의 확대

제3절 제조자에 의한 품질보증의 규범화

제4절 물품의 성상 및 내구성 보증의 명확화

제5절 품질보증에 관한 정보제공의 명확화

제6절 품질보증책임에 따른 손실·손해배상과 집합소송 또는
행정적 시정조치

제7절 품질보증기관의 조정

제5장

우리나라 소비자 물품 품질보증법제의 개선 방안

지금까지 살펴본 내용을 바탕으로 우리나라의 소비자 물품에 대한 품질보증 관련 법제를 지속가능하면서 효율적으로 개선하기 위하여 고려할 필요가 있는 사항들을 정리해 보고자 한다.

제1절 품질보증법제 개선의 기본 방향

소비자 관련 법제, 특히 소비자 계약에 관련된 법적 규율을 사법상의 체계 안에서 어떻게 평가하는지 문제는 크게 3가지 방식이 고려되고 있다. 첫째, 개별적인 법제를 마련하는 방식 둘째, 소비자와 그의 관련계약의 법적 규율을 담은 법제를 마련하는 방식 셋째, 이러한 규율을 민법 안에서 마련하는 방식이다.

[표 5-1] 일반법과 특별법³²⁶⁾

일반법	특별법
- 법의 효력범위가 일반적·보편적 사항에 관한 것인가 또는 특수한 사항에 관한 것인가를 기준으로 법을 분류함 - 특별법은 일반법에 우선함	
사람·사항·장소 등에 대해서 일률적으로 넓은 효력범위를 갖고 적용됨	그 목적에 따라 특별한 사람·사항·장소 등에 대하여 적용되는 법

326) 국회 법제실, 법제이론과 실제, 2016, 6쪽 내용 편집.

민법 이외에 개별적인 특별법을 제정하는 방식의 밑바탕에는 일반법인 민법과 소비자 관련 특별법의 구별을 고려하고 있다. 하지만 민법은 사법상 일반법이고 이념적으로 대등한 당사자를 염두에 두고 있다. 그래서 특별한 당사자 관계에 있어서 어느 한 당사자의 보호를 위하여 특별한 규정을 마련할 필요가 있는 경우, 그 특별규정은 민법이 아닌 특별법에서 마련된다. 다시 말하자면, 일정한 영역에서 특별히 심각한 문제가 발생하는 경우, 상대적으로 짧은 시간 안에 필요최소한의 대상을 보호할 필요성이 있기 때문이다.

특별법에 의한 법제화 형식은 특별한 입법정책의 수요에 효과적으로 대응하는 장점이 있다. 하지만 법체계가 혼란스러워질 수 있고, 법규범들 사이에 상호 충돌 또는 모순이 발생할 수 있어서 유의해야 한다. 임기응변식으로 마련되는 특별법은 전통적인 법제와의 정합성이 충분히 논의되지 못하고 입법이 진행되면서, 짜 맞춤식으로 체계성을 갖추지 않고 난립하는 상황으로 여겨질 수 있다. 법률 상호간에 합리성이 없으면, 평가 모순이 발생하여 합리적인 분쟁해결이 어려운 경우가 있고, 소비자에게 알기 어려운 법적 상황이 펼쳐지게 되어 불합리한 점들이 발생할 수 있다.

다른 한편, 민법과는 별도로 소비자 및 그의 관련계약을 포괄하고 체계화한 법제를 생각할 수 있다. 이때 단순히 집합해 놓은 것 이상으로 법률로서 실질을 갖추어 독자적인 이념과 존재의의가 있어야 한다.

마지막으로 민법에 편입하는 방식은 민법을 중심으로 소비자법에 속하는 민사법의 주된 내용을 규정하는 것이다. 여기서는 일반법인 민법과 개별특별법인 소비자법의 간격을 명확히 구별하고자 한다. 하지만 이때 소비자계약으로 한정하는 것을 배제하고 일반규정으로 두게 되면 일반법화를 한 것이다.³²⁷⁾ 유럽연합의 경우, 지금까지 여러 개별적인 지침을 통하여 회원국 소비자의 보호 수준을 조화롭게 하려고 추진해 오고 있으나, 최근에는

327) 사후적 입법평가와 함께 품질보증법제의 개선대안의 방향으로 법적 보호의 공백(효율성), 법제정비에 소요되는 비용, 법집행과정의 용이성(적용적합성), 수법자의 이행가능성(친숙성) 측면에서 일반법으로의 제정방안이 현실적으로 품질보증의 활성화를 유도하고 소비자거래의 적정화를 도모할 수 있다는 입장에 김성천, ‘품질보증법제에 관한 입법평가 연구’, 입법평가연구 제2호(2010), 133쪽.

이러한 법제화 방식인 이른바 모자이크식 구조의 단점을 각성하고, 보다 더 통일적이고 합리적인 원칙의 필요성이 강조되고 있다는 점은 주목할 필요가 있다.

제2절 적합성 원칙의 확대

소비자 물품에 대한 품질보증은 사업자로 하여금 물품의 적합성을 확보하도록 하는 중요한 기능을 가지고 있다. 무엇보다도 구체적으로 물품의 성질과 상태(이른바 성상)와 내구성이 중심을 이루고 있다.

적합성 원칙은 본래 미국 증권거래의 자율규제 및 감독규칙이었다. 이 원칙은 우리나라에서도 자본시장과 금융투자업에 관한 법률(약칭: 자본시장법)상 다음과 같은 일반적인 금융상품거래에서 입법화가 이루어졌다.

자본시장법 제46조(적합성 원칙 등) ① 금융투자업자는 투자자가 일반투자자인지 전문투자자인지의 여부를 확인하여야 한다.

② 금융투자업자는 일반투자자에게 투자권유를 하기 전에 면담·질문 등을 통하여 일반투자자의 투자목적·재산상황 및 투자경험 등의 정보를 파악하고, 일반투자자로부터 서명(『전자서명법』 제2조 [2호]에 따른 전자서명을 포함한다. 이하 같다), 기명날인, 녹취, [그밖에] 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아 이를 유지·관리하여야 하며, 확인받은 내용을 투자자에게 지체 없이 제공하여야 한다.

③ 금융투자업자는 일반투자자에게 투자권유를 하는 경우에는 일반투자자의 투자목적·재산상황 및 투자경험 등에 비추어 그 일반투자자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 투자권유를 하여서는 아니 된다.

적합성 원칙과 관련하여 민법상 재산법 관련 규정 중에서도 다음과 같이 사무관리편에서 찾아볼 수 있다.

민법 제734조(사무관리의 내용) ② 관리자가 본인의 의사를 알거나 알 수 있는 때에는 그 의사에 적합하도록 관리하여야 한다.

민법 제744조(도의관념에 적합한 비채변제) [채무 없는] 자가 착오로 인하여 변제한 경우에 그 변제가 도의관념에 적합한 때에는 그 반환을 청구하지 못한다.

다른 한편, 국가표준기본법은 안전, 품질, 환경분야 등에서 표준화를 촉진하고 적합성 평가체제를 확립하고자 마련된 법이다.³²⁸⁾ 사실 초기업적 기술표준은 법적 규범이 아니며, 단지 표준의 임의적인 적용이 기대되는 권고에 불과하다.³²⁹⁾ 그래서 최소한의 안전기준으로써 기술표준은 제조자를 구속하지 않으며, 기술표준을 충족하지 않은 물품이 바로 위험한 물품인 것은 아니다. 반대로 기술표준의 적합성을 준수한 물품이라고 하여 결함이 없는 것이라고 일반적으로 말할 수 없다.³³⁰⁾ 더욱이 기술표준은 면책사유로 언급되는 강행법규에 해당하지 않으며, 기술표준의 준수를 통하여 개발위험으로 인한 책임이 면책되지 않는다.³³¹⁾ 그렇지만 기술표준은 물품의 통상적인 성상 또는 무하자성을 판단하기 위하여 원용될 수 있다.³³²⁾

국가표준, 안전 또는 합격 인증마크의 명칭은 품질보증의 인수를 의미하지는 않는다. 다만, 제조자는 이러한 명칭으로 유럽의 조건에 맞는 물품의 적합성을 언급하기 때문에, 부분적으로 직접 판매 시 최소한 제조자의 담보인수에 기인하게 된다.³³³⁾ 어느 정도로 품질보증책임의 하자결과손해(Mangelfolgeschade)가 부보되는지는 해석상 품질보증의 적용범위에 달려 있다.³³⁴⁾

유럽연합의 소비자 매매 및 품질보증 지침에서도 계약 적합성 및 물품의 적합성을 명시하고 있고, 영미법제에서도 수용 가능한 품질이라고 하여 적합성을 언급하고 있다. 과거

328) 국가표준기본법 자체뿐만 아니라, 국가표준 및 적합성평가체제와 관련된 전체적인 법체계에서 국가표준기본법이 기본법으로서 역할을 제대로 하고 있는지 의문을 제기하고 있는 것으로 백옥선, 국가표준기본법에 대한 사후적 입법평가, 입법평가 연구 15-17-3, 한국법제연구원, 2015, 20쪽.

329) 전경운, 기술적 표준과 법(2014), 215쪽.

330) 위의 책, 216쪽.

331) 위의 책, 219-220쪽.

332) 전경운, 기술적 표준과 법(2014), 279쪽, 282쪽.

333) Dauner-Lieb in Dauner-Lieb · Langen, BGB: Schuldrecht (2016), § 276 Rn. 25.

334) *Ibid.*

소비자에게 물품을 공급하는 계약에 내포되어 있는 가장 중요한 사항 중 하나는 상품성이 우수해야 한다는 점이었다면, 이제는 물품의 상품성에서 수용 가능한 품질로 옮겨져야 한다. 다시 말하자면, 물품이 일반적으로 공급되는 모든 목적에 적합하고, 외관 및 마무리 면에서 수용 가능하고, 하자가 없고, 안전하고, 튼튼하다면 수용 가능한 품질을 갖추고 있는 것이다.

소비자는 물품의 형식, 지정, 정보를 취득하고 이해함에 있어서 자기결정을 적절히 행할 수 없다. 이러한 이유로 취득정보의 분석, 평가시물레이션에 의한 검증을 요하는 분야가 존재하기도 한다. 적합성 원칙은 이러한 영역에 있어서 사업자와 소비자의 구조적인 정보와 경험의 차이를 토대로, 이러한 사정에 기초하여 합리적·규범적인 의향을 갖추지 못한 소비자의 과실을 사업자의 거래권유와 조사해태를 요건으로 하여 소비자의 자기책임에서 사업자의 책임으로 전환하는 원리이다. 이에 따라 부당권유에 대한 위법평가의 요건을 완화하고, 사업자의 고객조사의무를 통해서 소비자의 주관적 양태는 소비자의 부담으로 하여 의향내용이라는 주관적 요소의 입증을 완화하는 역할을 부여할 수 있다.

제3절 제조자에 의한 품질보증의 규범화

제조자에 의한 품질보증은 기술상 소비생활물품의 판매 시 널리 알려져 있고 중요한 판매방식이다. 이때 제조자는 판매체계에서 소비자에게 사후서비스를 확약한다. 이러한 사후서비스는 매도인에게 전가되지 않고, 제조자 스스로 감당한다. 왜냐하면 제조자는 광고로 시장에 대한 신뢰를 받았고, 전국적인 수선서비스를 유지하는 것이 유익하지 못하며, 물품이 지체 없이 제조자에게 보내져야만 하기 때문이다.

경제활동으로부터 제조자에 의한 품질보증은 더 이상 빼놓고 생각할 수 없음에도 불구하고, 제조자로 하여금 품질보증을 확약하도록 법적으로 강제할 수 없는 것이 현실이다. 제조자에 의한 품질보증은 매매계약이 아니지만, 매매계약상 부속서 문제로 여겨지게 된다. 이러한 이유에서 제조자에 의한 품질보증은 법률상 규정된 바가 없다. 제조자는 품질

보증의 확약을 할 의무가 없으므로, 결과적으로 제조자가 품질보증을 기획 및 구성하는 점에서 원칙상 자유롭다.

제조자가 품질보증을 확약하는 경우, 그는 자신의 확약에 구속되고, 물품을 구매한 소비자는 이러한 품질보증에 따른 권리를 갖는다. 소비자는 물품에서 기능상 장애가 발생한 때에 매도인에 대한 법정하자담보 또는 제조자에 대한 품질보증으로 대응할지 선택권을 가진다. 그러나 이러한 선택권은 소비자에게 맡겨져서는 안 된다고 생각된다. 또한 제조자는 소비자가 마치 품질보증으로만 대응할 수 있다는 인상을 불러 일으켜서도 안 된다.

지금까지 제조자와 매도인은 사후서비스가 매도인의 하자담보책임이 아닌, 품질보증으로 해결된다는 이해관계에 있기 때문에, 제조자와 매도인은 소비자가 매도인의 하자담보책임에 대한 청구권을 가지고 있음에도 불구하고, 이를 대신하여 품질보증을 주장하도록 형성해야 한다. 이는 통상적으로 품질보증기간에 의해 실현된다. 품질보증기간의 산정에 문제가 없는 것은 아니다. 하지만 강행적인 매도인의 하자담보책임의 표준에 관한 내용을 상회하지 않는 제조자에 의한 품질보증도 많다.³³⁵⁾ 제조자에 의한 품질보증은 소비자를 위하여 항상 매도인을 대신해 제조자에게 청구할 수 있다는 이로운 점을 가지고 있다.

법정권리는 대부분 제조자의 품질보증보다 품질 측면을 더 많이 다루고 있으며, 이러한 권리는 소비자에게 잘못된 물품에 대한 바람직한 보호수준을 나타내기 때문에 법정권리가 품질보증에 의해 영향을 받지 않음을 분명히 해야 한다. 더욱이 매도인이 제조자의 품질보증 한계를 고려하여 책임을 회피하지 못하도록 하여야 한다. 또한 소비자가 해당 물품에 대하여 자동적으로 품질보증을 받고 품질보증을 수용할지 여부는 선택할 수 없으므로, 구제책을 얻기 위한 대안적 경로를 보존해야 한다.

대부분의 품질 하자는 제조공정의 결과이므로 매도인이 아닌 제조자의 책임이다. 법정권리가 제조자를 포괄하도록 확대되어야 하는지 고려할 수 있다. 소비자 물품에 대한 품질

335) 그러나 품질보증은 하자담보의 틀을 넘어서야 한다는 점을 감안하고 있는 것으로 박신욱, “물품거래에 있어 보장(Garantie)에 대한 비교법 연구”, 비교사법 제24권 1호, 한국비교사법학회, 2017, 157쪽.

보증은 소비자가 하자 있는 제품에 대한 구제수단을 얻을 수 있는 유용한 수단이다. 품질 보증인이 소비자의 불만에 기꺼이 응할 수 있는지 여부를 품질보증인 나타낼 수 있기 때문에 소비자가 비공식적으로 구제를 원하는 경우 품질보증에 의존하는 것이 더 나올 수 있다. 품질보증을 이용할 수 없거나 품질보증인 소비자에게 특별히 유리하지 않은 경우, 소비자는 자신의 법정권리를 위반하여 매도인에게 불평하는 것이 더 나올 수 있다. 사실 소비자에게 구제수단에 대한 법적 권리가 있는지 여부에 대하여 소비자와 매도인의 불일치에 대한 범위가 더 크기 때문에 구제수단을 얻는 것이 더 번거로울 수 있다. 대부분의 소비자들이 품질문제를 비공식적으로 해결하려고 노력함에 따라, 법적인 규정에 따라 구제책을 받는 것이 품질보증보다 어렵다. 따라서 이러한 품질보증의 기능을 증진시킬 필요가 있다.

제4절 물품의 성상 및 내구성 보증의 명확화

2013년 법무부 민법 개정 시안에서 보증에 관한 주요 입안 배경은 채권자와 채무자와 보증인 사이 삼각관계에 의한 채무보증에 맞추어져 있다. 그래서 보증인의 서면에 의한 보증의사의 확인제도 신설(안 제428조의2), 보증인이 보증계약 당시 주채무발생원인에 관하여 취소의 원인이 있음을 알았다는 것만으로 그에게 독립채무를 부담시키는 것은 불합리하므로 취소할 수 있는 채무의 보증(제436조) 삭제, 보증채권자의 정보제공의무와 통지의무에 대한 규정 신설(안 제436조의2), 장래의 불확정 채권을 보증할 수 있는 근보증에 관한 규정 신설(안 제448조의2)을 제시하고 있다.³³⁶⁾

따라서 민법 제3편 채권 제2장 계약 제3절 매매 제2관 매매의 효력에서 소비자 물품에 대한 품질보증 관련 제580조의2(물품의 품질보증) 규정의 신설을 제안해 보고자 한다. 이어서 이 규정을 근거로 하여 소비자 또는 소비자 물품에 국한하지 않는 일반법인 이른바 ‘품질보증에 관한 법률’을 제정하는 것을 고려해 볼 수 있다.³³⁷⁾ 왜냐하면 사실 품질보증은

336) 법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정 시안: 채권편 상, 법무부, 2013, 16쪽.

337) 현행법의 내용을 개정하는 것보다 가칭 ‘품질보증에 관한 법률’을 제정하여 쟁점이 되는 모든 사항을 충실하게

사업자와 소비자 사이에서만 문제되는 것이 아니고,³³⁸⁾ 사업자와 사업자 사이에서도 문제 되기 때문이다.³³⁹⁾

제5절 품질보증에 관한 정보제공의 명확화

그 동안 소비자 보호 영역에서는 소비자 스스로 자기결정이 가능하도록 약관 또는 표시 등 정보제공의무를 사업자에게 부과함으로써 소비자 보호가 실현될 수 있다고 일반적으로 인식되어 왔다. 품질보증서는 소비자의 보증내용에 대한 오인을 예방하고, 소비자가 품질보증을 적절히 활용할 수 있도록 중요한 사항을 포함하고 있어야 한다.³⁴⁰⁾ 이를 위하여 품질보증인은 소비자에 대하여 품질보증서의 교부의무를 부담하여야 한다.³⁴¹⁾

정보제공의무, 고지의무, 설명의무의 관계에서 이를 구별하는 입장에 따르면, 정보제공의무는 정보우위자인 전문가나 사업자에게 부과되는 의무, 고지의무는 소비자 측에서 계약과 관련된 사항에 대하여 알릴 의무, 설명의무 또는 조언의무는 계약의 전 과정에서 전문가나 사업자가 비전문가나 소비자에게 그의 자기결정권을 위하여 설명해주는 의무라고 일컫는다.³⁴²⁾

부실한 정보제공 또는 표시의 위법성은 법률상 또는 계약상 정보제공의무뿐만 아니라, 그 정보의 수령자에게 상당한 신뢰가 인정되는 경우에 한해서, 계약상 의무의 위반으로서

규정하는 것이 바람직하다는 입장에 고희석, “품질보증법제의 개선방안에 대한 연구”, ‘소비자 물품에 대한 품질 보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 10. 20, 41쪽.

338) 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, *홍익법학* 제17권 제4호(2016), 294쪽.

339) 심지어 품질보증의 보호 대상으로 물품을 사용하는 모든 자이어야 하며, 품질보증의 대상을 물품뿐만 아니라, 대량으로 건설되는 부동산, 디지털콘텐츠까지 포함하자는 입장에 고희석, “품질보증법제의 개선방안에 대한 연구”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집(2017. 10. 20), 29쪽. 덧붙여 미국의 맥너슨-모스 품질보증법에서는 서비스를 품질보증의 대상으로 규정하고 있다. 프랑스의 소비법에서는 해석상 서비스를 포함하고 있다.

340) 김진우, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, *홍익법학* 제17권 제4호(2016), 302쪽.

341) 위의 논문.

342) 이호행, “정보제공의무에 대한 비판적 고찰”, *고려법학* 제72호, 고려대학교 법학연구원, 2014, 590쪽.

인정될 수 있다.³⁴³⁾ 일반적으로 사법상 품질보증책임을 소비자에게 제공하는 방법에 대해서는 법정화되어 있지 않고, 사업자가 자율적으로 정하고 있다. 물품의 크기 등 품질보증서를 제공하기 곤란한 경우를 고려한다면, 주요한 품질보증에 관한 정보를 필수적으로 최소한 제공하고, 그 밖의 내용은 이를 확인할 수 있는 방법을 제공하는 것이 요구된다.³⁴⁴⁾

제6절 품질보증책임을 따른 손실·손해배상과 집합소송 또는 행정적 시정조치

품질보증책임을 효과 중에서 가장 중요하게 언급되고 있는 것이 바로 손실·손해배상 청구권이다. 옛 독일 민법에서는 물품의 하자담보책임을 경우, 이행이익의 배상은 성질보증을 악의로 침묵한 경우에만 인정되지 않았기 때문에 그 중요성은 더욱 더했다. 성질보증이 매수인에게 장애 없이 매매물품을 수령하도록 한다는 목적뿐만 아니라, 이를 넘어서서 발생할 수 있는 하자결과손해로부터 매수인을 보호한다는 목적도 추구하고 있는 경우, 하자결과손해를 배상하지 않으면 안 될 것이다.³⁴⁵⁾ 또한 매도인이 계약상 물품이 특정한 목적에 적합함을 보증한 이상, 물품이 그의 성상에 따라 예정된 사용목적에 부합하지 않는다면, 매도인은 약관에 포함된 손해배상청구의 배제를 근거로 삼을 수 없다.³⁴⁶⁾ 이와 같이 성질보증이 매수인을 하자결과손해로부터 보호한다는 취지인 경우에는 하자결과손해의 배상도 인정된다는 것처럼, 배상범위를 다시 확대하고 이것이 현재 독일의 통설 및 판례의 입장이다.³⁴⁷⁾ 손해배상의 증명책임과 관련해서는 보증된 성질의 결여에 기인하고, 상당한 인과관계가 있는 손해를 매수인이 입증하는 한, 매도인 측면에서 그 손해는 주어진 성질보증의 범위에 예외적으로 포섭되지 않았다는 것을 입증해야 한다.³⁴⁸⁾

343) 위의 논문, 616쪽, 583쪽 이하, 613쪽.

344) 고희석, “품질보증법제의 개선방안에 대한 연구”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 10. 20, 35쪽.

345) BGH, Urteil vom 29. 5. 1968, VIII ZR 77/66; 渡邊 拓, 性質保証責任の研究(2015), 63쪽 비교.

346) BGH, Urteil vom 29. 5. 1968, VIII ZR 77/66.

347) 渡邊 拓, 性質保証責任の研究(2015), 63쪽.

348) 위의 책, 64쪽.

품질보증에 따른 법적 효과는 일반적으로 품질보증의 의사표시에 따른다. 매수인의 하자에 대한 인식은 물품의 수선, 교환, 감액, 반환에 영향을 미치지 않는다. 또한 손해배상과 비용상환청구와 같은 급부가 합의될 수 있다.³⁴⁹⁾ 다만, 제3자 또는 제조자에 의한 품질보증에서는 감액과 반환이 배제될 수 있다.³⁵⁰⁾ 품질보증과 관련하여 제3자 또는 제조자와 매도인의 책임은 필요한 경우에 연대책무자로서 다루어질 수 있다.³⁵¹⁾ 이때 매수인이 품질보증인인 제3자(제조자)에게 성공적으로 청구한 경우, 매도인에 대한 매수인의 권리는 제외될 수 있으며,³⁵²⁾ 제3자와 매도인 사이에 각 내부관계에 따라 구상도 가능할 것이다.³⁵³⁾ 그러나 무엇보다도 일반 소비자의 입장에서는 기회비용이 제일 적은 제조자에 의한 품질보증책임이 법제적으로 보다 실질적이고 구체화되는 것이 유익하다.

소비자 물품에 대한 품질보증과 관련한 피해 사례는 소액·다수인 경우가 대부분이다. 그래서 개인 소비자 또는 소비자 단체로 한 원고가 동등하고 유사한 문제를 가지고 그룹을 대신하여 피해 구제를 얻을 수 있도록 판결을 구하는 집합소송을 마련할 필요가 있다. 이러한 그룹의 구성원은 판결에 따라 자기의 권리를 강제적으로 실현하는 권원을 부여받을 수 있다. 집합소송의 형식 중에서도 이른바 *opt in* 유형에서는 소비자가 개시된 소송절차에 참가할 의사가 있음을 법원에 신청하지 않으면 안 된다. 이와 달리 이른바 *opt out* 유형에서는 소비자가 소송절차에 참가하지 않는다는 취지를 법원에 제출한 경우를 제외하고, 법원의 판결에 의하여 영향을 받는 모든 소비자가 자동적으로 소송그룹의 구성원인 것으로 간주된다.

349) Berger in Jauernig, BGB (2015), § 443 Rn. 14.

350) *Ibid.*

351) *Ibid.* 하자담보책임과 내용이 동일한 제조자의 성상보증의 경우, 판매자와 제조자가 연대책무자가 된다는 입장에 김진우, “소비자 품질보증의 법제화 방안”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 10. 20, 53쪽. 또한 품질보증책임을 지는 자가 복수인 경우, 품질보증책임이 채무불이행책임에 가깝기 때문에 당연히 연대책임을 부담한다고 보기 어려우나, 소비자의 효율적인 구제를 위하여 과도한 부진정연대책임보다는 연대책임만을 부과하는 것이 타당하다는 입장에 고희석, “품질보증법제의 개선방안에 대한 연구”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 10. 20, 34쪽.

352) Berger in Jauernig, BGB (2015), § 443 Rn. 14.

353) *Ibid.*; Büdenbender in Dauner-Lieb · Langen, BGB: Schuldrecht (2016), § 443 Rn. 58 비교.

집합소송이 이용되는 중요한 이유 중에 하나는 소송경제에 있다. 법적 분쟁의 개별화는 법원에게 부담이 되고, 개인의 방어와 피해자의 손해 회복에 어려움이 따른다. 다른 한편, 집합소송은 정의 향상에 도움이 될 수 있다. 이 경우에 정의는 개인의 이익을 최대화하는 것이 아니라, 개인 차원에서는 승소할 수 없는 사건에서도 최소한의 손해배상을 얻겠다는 선택을 하도록 하는 뜻에서 집단적 정의이다. 다만, 이러한 정의구현을 위한 호소와 참여가 각 개인에게 어느 정도 영향력이 있을지는 의문이다. 덧붙여 집합소송은 시장을 조정하는 기능을 가질 수 있는데, 특히 나라마다 기업에 부과한 정보제공, 감독·관리의무를 잠재적인 수익자가 된 소비자의 이익을 위하여 수행시키는 추가적인 유인으로 작용할 수 있다. 그래서 공적 기관에 의한 불안전하고 불충분한 시장통제에 기인하는 부족한 부문이 보충될 수 있다.

우리나라에서는 일반적으로 소비자단체에게 사회적 집합체로서 소비자 전체에 발생한 손해를 배상시키는 것을 목적으로 하는 소송을 제기할 권리가 부여된다. 이러한 종류의 소송에서는 집단적 이익의 정의 즉, 소비자의 집단 손해를 어떻게 정의할 것인지 중대한 어려움이 초래되어 왔다. 결국 소비자단체가 손해배상으로 받은 것은 변호사 또는 법무법인에게 사건을 위임하는 데 소요된 금액에 지나지 않는다. 또한 소비자단체소송에서 소비자 권익 침해행위의 금지 또는 중지에 국한하고 있는 것이 현행 법제의 상황이다.

하지만 사실상 소송으로 권리구제를 받는다는 것은 일반 소비자 입장에서 기회비용이 너무 크기 때문에, 다른 한편 제도적으로 소비자 관련 법제³⁵⁴⁾에서 규정하고 있는 행정청에 의한 시정조치의 하나인 소비자 피해 예방 및 구제에 필요한 조치를 상세히 활성화하는 것도 고려할 필요가 있다. 이를 통하여 소비자 물품에 대한 품질과 관련한 소비자의 피해회복이 단기간 안에 실질적으로 실현될 수 있도록 추진되어야 한다.

354) 예를 들어, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조 제2항 4호, 「방문판매 등에 관한 법률」 제49조 제2항 4호, 「할부거래에 관한 법률」 제39조 제2항 4호.

제7절 품질보증기간의 조정

대부분 내구성을 갖춘 물품을 매매할 때에 품질보증기간³⁵⁵⁾을 정한 거래가 널리 이루어지고 있다. 이러한 품질보증은 단순히 물품의 일정한 성상을 기간을 정하여 보증하는 것뿐만 아니라, 어떤 성상이 결여된 경우의 구제까지도 기간을 정하여 보증하는 경우도 포함된다.

품질보증기간의 의미에 대해서는 명확하지 않다. 이의 의미를 파악하는 것은 법률행위 해석의 문제에 속한다. 이것은 한편으로 법원에 의한 규범의 정립행위라는 성격을 지니고 있다. 구체적으로는 품질보증기간을 품질보증의 시간적 범위에 관한 합의라고 보아야 하겠지만, 다른 한편으로 보증된 품질의 흠결에 대하여 구제를 한다는 품질보증의 시간적 범위에 관한 합의로도 볼 수 있다.

매도인에 의한 성질보증의 경우, 하자의 기준 시점과 관련하여 하자담보책임의 대상이 되는 하자의 기준 시점은 위험이전(통상적으로 인도) 시로 기준으로 한다고 해석된다. 품질보증기간의 합의를 담보대상이 된 하자가 발현해야 할 기간에 대한 합의로 여기고 있는 경우가 긍정된다. 담보계약으로서의 성격을 갖는 성질보증도 긍정될 수 있으며, 이러한 경우 품질보증기간이 담보계약에 기초한 보증청구권의 발생에 기한을 붙이는 것으로 된다.

품질보증기간이 하자담보청구권의 제척기간보다 긴 경우,³⁵⁶⁾ 그 유리한 점은 매수인이 향유하는 것이지만, 제척기간의 길이 또는 그 기산점을 수정할 필요가 있다. 하자담보청구권의 단기기간은 하자의 사실을 안 날로부터 진행되기 때문에, 품질보증기간의 규정이

355) 독일에서 품질보증기간은 품질보증청구권의 소멸시효와 구별되는 품질보증의 유효기간이다, Berger in Jauernig, BGB (2015), § 443 Rn. 13. 또한 품질보증기간의 개시는 통상 인도 시부터이며, 하자의 주장을 위한 기간은 이와 구별해야 한다, *ibid.*

356) 독일에서는 발생된 품질보증청구권의 소멸시효는 개별적으로 해석에 의해 정해져야 한다; 통상적으로 독일 민법 제195조에 따라 소멸시효 기간은 3년; 대부분의 경우 무하자와 관련된 성상품질보증의 경우에는 독일 민법 제438조에 따라 30년의 소멸시효기간 적용; 하자담보책임의 기간을 넘어서는 품질보증기간은 물품의 인도가 아닌 하자의 발견과 함께 개시된다, Berger in Jauernig, BGB (2015), § 443 Rn. 15.

반대로 하자담보청구권(많은 경우, 특약에 의한 보수·대물급부청구권)에 대하여 그 행사 기간을 제한하는 것으로 해석될 가능성이 있다.

일반적으로 제조자가 품질보증을 하는 경우, 물품에 첨부한 품질보증서로 최종소비자에 대하여 직접적으로 품질보증을 인수하며, 품질보증서 안에 품질보증기간이 규정되어 있다. 그러나 품질보증서를 매개로 해서 제조자에 의한 품질보증책임의 법적 성격 자체로 공통의 이해가 존재하는 것은 아니기 때문에, 품질보증기간의 올바른 의의에 대해서도 분명하지 않다. 제조자에 의한 품질보증의 경우에는 명확한 규정이 없지만, 품질보증기간을 전적으로 보증의 대상인 하자가 발생해야 하는 기간으로 하고, 하자가 발생한 시점으로부터 매도인의 담보책임에 관한 단기의 제척기간이 적용될 수 있다.

품질보증기간을 1년 이상으로 늘리는 것을 검토할 때에 위에서 살펴본 바와 같이 하자담보청구권의 제척기간과 관련해서도 고려할 필요가 있다.

korea
legislation
research
institute

제6장 결론

제6장

결론

현대사회에서는 규제완화가 추진되고 있어 물품 및 서비스, 거래조건, 계약조항의 다양화 및 복잡하게 변화하고 있다. 또한 고도정보화사회라는 측면에서도 새로운 경제행위가 등장하고 있다. 이러한 사회에서 소비자와 사업자 사이에 정보와 교섭력 등의 측면이 상당한 격차를 보이고 있음을 더 이상 무시할 수 없다. 특히 고령자, 아동, 청소년, 행위능력 제한자 등이 다양화, 복잡화, 정보화의 혜택을 누리지 못하면서 단점을 받기 쉽기 때문에 상대적으로 더 많은 거래의 경우에서 피해를 받는 소비자들이 있다. 오래 전부터 경제사회에 필요하다고 하는 규제완화가 추진되고 있는 가운데, 소비자 보호에 필요한 법적 보호의 대립관계가 표면화하고 있다. 그 결과 소비자가 진정으로 자발적인 의사결정을 하는 것이 어려운 상황이다. 누구나 사용하는 물품이 안전하다는 것을 알고 수리하거나 교체 등을 해야 하는 경우, 견고한 시스템이 마련되어 있어야 한다. 이러한 현대사회에서는 소비자의 권리를 존중하고 소비자의 자발적인 의사결정에 기초한 주체적인 참가가 가능해야 한다. 안전하고 공정한 사회의 실현을 위해서도 어떠한 소비자법·제도가 적합한 것인지 검토해야 한다. 그러므로 이와 같은 상황에 부합하는 소비자를 위한 구체적인 품질보증법제 마련의 필요성과 시급함은 당연한 귀결이다.

세세한 물품별 품질보증 기간 연장의 법정화, 품질보증과 연계된 안전인증 확대 또는 강화 등은 사업자 측면에서 새로운 규제로 보여서 경영상 부담으로 여길 수 있다. 하지만 다른 한편으로 사업자들은 자본주의 시장경제의 치열한 경쟁 속에서 지속적인 품질향상에 힘쓰고 있다. 물품의 품질보증과 책임에 대한 이해관계자들의 요구가 점점 증가하고, 고객만족 측면에서 품질경영의 중요성이 더욱 강조되고 있는 것이 현실이다. 이는 기업이 감당하고 있는 사회적 책임의 일환이기도 하다. 이러한 측면에서 사업자는 물품의 품질과

적합성을 달성하고 있음을 대외적으로 인정하고, 전반적으로 소비자 중심에서 물품의 생산과 유통과정 등에 대한 시스템적 국제규격을 제정한 품질보증제도인 국제표준화기구(ISO)의 ISO 9001와 같은 기준을 따르기도 한다. 더욱이 이미 오래 전부터 경영학상 마케팅 부문에서도 소비자를 고객이나 돈이 되는 대상으로만 보는 것은 낮은 차원으로 보고 있다.³⁵⁷⁾ 따라서 소비자 관련 품질보증의 정책과 법제화 추진이 긍정적인 효과를 갖는다는 발상의 전환이 필요하다. 이를 강조하는 것이 마치 기업경영에 압박을 가하는 것처럼 여겨져 후순위로 취급된다면, 소비자의 권익과 안전 등은 계속해서 침해되기 쉽다.

357) 김승각, 앞의 글, 11쪽.

korea
legislation
research
institute

참고문헌

참고문헌

I. 국내문헌

고형석, “품질보증법제의 개선방안에 대한 연구”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 10. 20.

곽윤영·김남수, “EU의 불공정 거래 규제 동향”, 소비자정책동향 제55호, 한국소비자원, 2014.

국정기획자문위원회, 문재인정부 국정운영 5개년 계획, 2017. 7.

국회 법제실, 법제이론과 실제, 2016.

김도년, “신차 교환·환불기준에 관한 소비자분쟁해결기준(자동차 품목)의 개정과 시사점”, 소비자정책동향 제76호, 한국소비자원, 2016.

김상용, 채권총론, 화산미디어, 2010.

김성수, 일반행정법 - 행정법이론의 헌법적 원리 -, 홍문사, 2014.

김성천, “소비재품질보증법의 입법에 관한 연구”, 아주법학 제6권 제1호, 아주대학교 법학연구소, 2012.

_____, 품질보증법제 제정 연구, 정책연구 11-13, 한국소비자원, 2011.

_____, “품질보증법제에 관한 입법평가 연구”, 입법평가연구 제2호, 한국법제연구원, 2010.

_____, 품질보증법제 비교연구, 정책연구 09-07, 한국소비자원, 2009.

- 김성천·백병성, 품질보증의 실태조사 및 법제개선방안 연구, 재정경제부 수탁과제 연구 보고서, 2001.
- 김승각, “소비자가 아니라 사람이다”, 마케팅, 2002. 3.
- 김진우, “소비자 품질보증의 법제화 방안”, ‘소비자 물품에 대한 품질보증의 법제화 방안’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 10. 20.
- _____, “소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론”, 홍익법학 제17권 제4호, 홍익대학교 법학연구소, 2016.
- _____, “광고에 기한 품질보증책임”, 법학연구 제49집, 전북대학교 법학연구소, 2016.
- 박수곤, “프랑스에서의 소비자 품질보증법제 동향”, ‘소비자 품질보증법제 현안과 과제’ 워크숍 자료집, 한국법제연구원, 2017. 8. 18.
- 박수영, 소비자법해설, fides, 2016.
- 박신욱, “물품거래에 있어 보장(Garantie)에 대한 비교법 연구”, 비교사법 제24권 1호, 한국비교사법학회, 2017.
- 박정기·윤광운 공역, 미국통일상법전, 법문사, 2006.
- 법무부 민법개정자료발간팀, 2013년 법무부 민법 개정 시안: 채권편 상, 법무부, 2013.
- 백옥선, 국가표준기본법에 대한 사후적 입법평가, 입법평가 연구 15-17-3, 한국법제연구원, 2015.
- 손영화·손수진, “품질보증제도 개선에 관한 연구”, 한양법학 제20집, 한양법학회, 2007.
- 송민수, “【프랑스】 2014 새로운 소비자법의 주요 내용”, 글로벌 소비자법제 동향 제1권 5호, 한국소비자원, 2014.

- 송오식, 소비자법, 전남대학교 출판부, 2013.
- 신영수, 표시·광고의 규제: 이은영 편저, 소비자법, 박영사, 2013.
- 오수진·곽윤영, 리콜정보의 소비자 활용도 제고방안 연구, 정책연구 15-05, 한국소비자원, 2015.
- 유세환, 자동차의 교환 및 환불에 관한 입법화 방향 연구 - 한국형 레몬법(Lemon Law) 제정 방안을 중심으로, 현안분석 2012-03, 한국법제연구원, 2012.
- 윤철홍, 채권총론, 법원사, 2012.
- 이병준, 현대 시민사회와 소비자계약법, 집문당, 2013.
- _____, “독일 민법상의 소비자개념”, 민사법학 제26호, 한국민사법학회, 2004.
- 이승진, “미국, 리콜 중고차 판매업자의 수리 등 책임강화 법안 발의”, 소비자정책 동향& 이슈 9월, 한국소비자원, 2017.
- 이은경·이은미·전중옥, “블랙컨슈머행동의 개념화와 척도개발에 관한 연구”, 마케팅 관리연구 제18권 제4호, 한국마케팅관리학회, 2013.
- 이종구, “미국에서의 폴크스바겐의 자동차 배기가스 사기소송과 시사점”, 기업법연구 제30권 제3호, 기업법학회, 2016.
- 이호선, “경쟁정책 집행에서의 절차적 권리보호 - 피심인의 방어권을 중심으로 -”, 비교사법 제21권 4호, 한국비교사법학회, 2014.
- 이호행, “정보제공의무에 대한 비판적 고찰”, 고려법학 제72호, 고려대학교 법학연구원, 2014.
- 앨빈 토플러(감역 이계행), 제3물결, 한국경제신문사, 1995.

- 장원규, 독일의 자산관리법제 연구, 지역법제 연구 16-16-①, 한국법제연구원, 2016.
- 전경운, 기술적 표준과 법: 독일법상의 논의를 중심으로, 법원사, 2014.
- 정준우·김병일·박수근·손영화, 제품 및 서비스품질보증제도 개선에 관한 연구, 소비자 정책과-768, 재정경제부, 2006.
- 정진규, “지속가능개발목표(SDGs)의 의의와 추진체계”, ‘유엔 DDGs와 기후변화 협약, 그리고 국회의 역할’ 세미나 자료집, 2017. 5. 17.
- 주지홍, “품질보증책임(warranty)의 법적 성격”, 법학연구 제55권 제4호, 부산대학교 법학 연구소, 2014.
- 지광석, “일본 소비자위원회의 최근 동향과 시사점”, 소비자정책동향 제69호, 한국소비자원, 2016.
- 하쿠호도 생활종합연구소/하쿠호도제일 역, 생활자 발상학원, kmac, 2015.
- 한국법제연구원 편, 2016 법률용어사례집, 2016.
- 한국소비자단체협의회, “모든 유권자는 소비자다 - 차기정부의 소비자정책 비전과 과제를 이야기하다 -”, 월간소비자 Vol. 387, 2017.
- 한국소비자원, 2016 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2017.
- _____, 2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2012.
- 허민영, “2016 EU 소비자시장평가지표 최신동향 및 시사점”, 소비자정책동향 제78호, 한국소비자원, 2017.
- 허 영, 한국헌법론, 박영사, 1998.
- 황미진, “독일 Stiftung Warentest(상품시험재단) 및 VZBV(소비자단체연합)의 현황과 동향”, 소비자정책 동향&이슈 3월, 한국소비자원, 2017.

II. 국외문헌

- 高橋美加, “表明保証条項違反に関する雑感”, 立教法学 第76号, 立教法学会, 2009.
- 宮下修一, “成年年齢の引下げに伴う若年者の契約締結における適合性の配慮について”, 消費者法研究 第2号, 信山社, 2017.
- 渡邊 拓, 性質保証責任の研究, 成文堂, 2015.
- 飯田浩隆, “米国法における保証の意義と日本法における解釈”, NBL No. 1098, 商事法務, 2017.
- 中田邦博・鹿野菜穂子(編), 消費者法の現代化と集团的権利保護, 日本評論社, 2016.
- 村本武志, “適合性原則と民法・消費者法”, 現代 消費者法 No. 28, 民事法研究会, 2015.
- Alexander, Christian: Verbraucherschutzrecht, C.H. Beck, 2015.
- von Bar, Christian · Clive, Eric *et al.*: Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR), Volume 2, Oxford, 2010.
- Benöhr, Iris; EU Consumer Law and Human Rights, Oxford University Press, 2013.
- Bevans, Neal R.: Consumer Law & Protection: A Practical Approach for Paralegals and the Public, Carolina Academic Press, 2011.
- Blätzel-Mink, Birgit · Hellmann, Kai-Uwe *et al.*: Prosumer Revisited: Zur Aktualität einer Debatte, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010.
- Carter, Carolyn L. · van Alst, John W. · Sheldon, Jonathan: Consumer Warranty Law, 4th ed., National Consumer Law Center, 2010.

- Clark, Barkley · Smith, Christopher: *The Law of Product Warranties*, Thomson Reuters, December 2016 Update.
- Dauner-Lieb, Barbara · Langen, Werner *et al.*, *BGB: Schuldrecht, Band 2/1: §§ 241 - 610*, 3. Auflage, Nomos, 2016.
- Davis, Timothy: *UCC Breach of Warranty and Contract Claims: Clarifying the Distinction*, 61 *Baylor Law Review* 783 *et seqq.* (2009).
- Ferriell, Jeff: *Understanding Contracts*, 3th ed., LexisNexis, 2014.
- Garner, Bryan A. *et. al.*: *Black's Law Dictionary*, 10th ed., Thomson West, 2014.
- Harke, Jan Dirk: *Herstellerhaftung im Abgasskandal*, *VuR* 2017, 83 *et seqq.*
- Jauernig, Othmar *et al.*: *Bürgerliches Gesetzbuch: Kommentar*, C.H. Beck, 2015.
- Kilian, Wolfgang · Wendt, Domenik H.: *Europäisches Wirtschaftsrecht*, Nomos, 2016, Rn. 1158.
- Lorenz, Stephan: *Grundwissen - Zivilrecht: Verbrauchsgüterkauf*, *JuS* 2016, 398 *et seqq.*
- Murray, John Edward, Jr.: *Murray on Contracts*, 4th ed., LexisNexis, 2011.
- Oechsler, Jürgen: *Rückabwicklung des Kaufvertrags gegenüber Fahrzeugherstellern im Abgasskandal*, *NJW* 2017, 2865 *et seqq.*
- Picht, Peter: *Die kaufrechtliche Garantie im Verbraucherrechterichtlinien-Umsetzungsgesetz*, *NJW* 2014, 2609 *et seqq.*
- Tamm, Marina · Tonner, Klaus: *Vom Scheitern des Gemeinsamen Europäischen Kaufrechts zum Kaufrecht im Rahmen des digitalen Binnenmarktes*, *EWS* 2015, 241 *et seqq.*

West, Glenn D. · Lewis, W. Benton Jr.: Contracting to Avoid Extra-Contractual Liability - Can Your Contractual Deal Ever Really be the “Entire” Deal?, 64 The Business Lawyer 999 *et seqq.* (2009).

Whaley, Douglas J.: Problems and Materials on Consumer Law, 6th ed., Wolters Kluwer, 2011.

III. 참고자료

공정거래위원회, “소비자 분쟁 해결 기준 개정(안) 행정예고”, 보도자료, 2017. 7. 27.

네이버 지식백과, “생산소비자” (백옥인, 네트워크 사회문화, 2013), <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1625393&cid=42171&categoryId=42172> (최근 접속일: 2017. 6. 20).

_____, “소비자주권” (박은태, 경제학사전, 2011), <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=779172&cid=42085&categoryId=42085> (최근 접속일: 2017. 7. 1).

_____, “소비자주권” (고영복, 사회학사전, 2000), <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1520853&cid=42121&categoryId=42121> (최근 접속일: 2017. 7. 1).

박남주, “새 차 결함 발견 시, 교환 또는 환불. 정용기 의원 ‘자동차관리법’ 대표발의”, 매일건설 2017. 1. 9, 1쪽.

스마트컨슈머, “리콜정보란”, <http://www.smartconsumer.go.kr/user/info/RecallInfoReview.do?&firstMenuId=00000203&secondMenuId=00000202&bbsTyId=001> (최근 접속일: 2017. 11. 14)

안정락, “美소비자위 ‘***7 조사결과 긍정 평가’”, 한국경제, 2017. 1. 26, 16쪽.

이상복, “제품 품질관리, 정부도 나서야”, 동아일보, 2017. 5. 30, <http://news.donga.com/View?gid=84625157&date=20170530> (최근 접속일: 2017. 7. 23).

연합뉴스, “美포천 ‘OO, *****7 리콜 잘 처리했다””, 2016. 9. 17, <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2016/09/17/0200000000AKR20160917028400003.HTML> (최근 접속일: 2017. 2. 3).

영국 국립문서서비스, “Consumer Rights Act 2015”, <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/notes/division/2> (최근 접속일: 2017. 8. 6).

유선일, “공정위, ‘품질보증법’ 제정 검토했지만...추진 않기로 결론”, 전자신문, 2016. 3. 28, <http://www.etnews.com/20160328000120> (최근 접속일: 2017. 5. 19).

윤철한, “모든 유권자는 소비자다: 19대 대선 후보의 소비자 정책 총정리”, 2017. 4. 13, <http://slownews.kr/63077> (최근 접속일: 2017. 6. 22).

허 승, “OO차 **2엔진 결함, 미국과 원인 동일”, 한겨레 2017. 10. 12, 17쪽.

消費者庁, “消費者契約法の一部を改正する法律要綱”, http://www.caa.go.jp/policy/consumer_system/consumer_contract_act/pdf/consumer_contract_act_0002.pdf (최근 접속일: 2017. 6. 29).

_____, <http://www.caa.go.jp> (최근 접속일: 2017. 6. 29).

_____, <http://www.caa.go.jp/adjustments> (최근 접속일: 2017. 6. 29).

Angloinfo, “Consumer Rights in France”, <https://www.angloinfo.com/how-to/france/lifestyle/shopping/consumer-rights> (최근 접속일: 2017. 9. 18).

Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance, OJ L 304, 22. 11. 2011, at 64 et seq.,

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:en:PDF> (최근 접속일: 2017. 2. 9).

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 L 171, 7. 7. 1999, at 12 et seqq., <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:31999L0044&from=EN> (최근 접속일: 2017. 7. 23).

ECC-Net Report, “Commercial Warranties are They Worth the Money?”, 2014, http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/PDF_EN/REPORT-_GUARANTEE/Garanties_2014_FINAL.pdf (최근 접속일: 2017. 5. 27).

European Commission, Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on a Common European Sales Law, COM(2011) 635 final, 11. 10. 2011, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0635:FIN:EN:PDF> (최근 접속일: 2017. 3. 17).

GOV.UK, “Working group report demonstrates progress on product safety”, 2017, <https://www.gov.uk/government/news/working-group-report-demonstrates-progress-on-product-safety> (최근 접속일: 2017. 8. 7).

HM Government, “Acting on product safety”, <https://productrecall.campaign.gov.uk/> (최근 접속일: 2017. 8. 7).

OHCHR, “Human Rights and the 2030 Agenda for Sustainable Development”, <http://www.ohchr.org/EN/Issues/MDG/Pages/The2030Agenda.aspx> (최근 접속일: 2017. 6. 27).

The American Presidency Project, “John F. Kennedy: 93 - Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest”, <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108> (최근 접속일: 2017. 7. 1).

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., Verbraucherschutz schafft Sicherheit.

Sicherheit schafft Vertrauen, 14. Feb. 2017, http://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/03/15/17-02-14_vzbv_kurzfassung_verbraucherpolitische_kernforderungen_bundestagwahl_2017_0.pdf (최근 접속일: 2017. 5. 27).

Wikipedia, “Charter of Fundamental Rights of the European Union”, https://en.wikipedia.org/wiki/Charter_of_Fundamental_Rights_of_the_European_Union (최근 접속일: 2017. 7. 3).

_____, “Magnuson-Moss Warranty Act”, https://en.wikipedia.org/wiki/Magnuson-Moss_Warranty_Act (최근 접속일: 2017. 9. 24).

_____, “消費者庁”, <https://ja.wikipedia.org/wiki/%E6%B6%88%E8%B2%BB%...이하> 생략 (최근 접속일: 2017. 6. 29).

_____, “Stiftung Warentest”, https://de.wikipedia.org/wiki/Stiftung_Warentest (최근 접속일: 2017. 10. 30).

_____, “Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes”, https://fr.wikipedia.org/wiki/Direction_générale_de_la_concurrence,_de_la_consommation_et_de_la_répression_des_fraudes (최근 접속일: 2017. 9. 18).

연구보고 2017-09

소비자 품질보증법제 개선방안 연구

2017년 10월 29일 印刷

2017년 10월 31일 發行

發行人 이 익 현

發行處 한국법제연구원

세종특별자치시 국책연구원로 15

(반곡동, 한국법제연구원)

전화 : (044)861-0300

등록번호 : 1981.8.11. 제2014-000009호

<http://www.klri.re.kr>

값 8,000원

1. 本院의 承認없이 轉載 또는 譯載를 禁함. ©
2. 이 보고서의 내용은 본원의 공식적인 견해가 아님.

ISBN 978-89-6684-793-8 93360

KLRI KOREA LEGISLATION
RESEARCH INSTITUTE

