

소비자 품질보증법제 개선방안 연구

소비자 물품에 대한 품질보증의 핵심에는 구매 물품과 관련된 적합성에 있다. 따라서 계약 목적을 달성할 수 있는 적합성뿐만 아니라, 물품이 가지고 있는 성질의 적합성과 동일한 제품에서 기대되는 통상적인 사용의 적합성 등이 법제적으로 고려되어야 한다.

장원규(한국법제연구원 재정경제법제연구실 부연구위원)

1. 배경 및 목적

소비자 물품 관련 문제는 여러 사회·경제적인 문제 중에서도 가장 빈번하게 발생하고 있다. 최근까지도 자동차, 휴대전화, 매트리스 관련 품질보증과 (강제)리콜 등에 대하여 쟁점이 되고 있다. 이처럼 오늘날 소비자 보호 정책에 대한 관심과 더불어 법·제도 개선 요구가 높아지고 있다.

이 연구는 국내 소비자 물품에 대한 품질보증(guarantee on consumer goods)법제가 미흡한 현실에서 품질보증법제의 선진화를 위하여 보다 종합적이고 체계적인 법제연구를 시도하고 있다. 특히, 국내 품질보증법제의 현황과 문제점을 검토하고, 최근 미국과 유럽연합 등 해외 입법례를 파악하여, 우리 법제상 개선방안을 모색하면서 새로운 관점으로 입법방향을 제시해보고 있다.

2. 소비자 물품, 수용 가능한 품질, 적합성 원칙

이 연구에서는 기본적으로 소비자라는 용어를 사용하고 있지만, 밀바탕이 되는 기초에는 소비생활자 또는 생활소비자라는 관점에서 품질보증의 의미를 살펴보고 있다. 다시 말하자면, 인권 측면에서 소비자 문제의 하나인 품질보증을 바라보며, 사람을 물품의 사용자 또는 소비자로만 대하지 않고, 다면적 생활을 영위하는 존재로 파악하고 있다. 소비자는 물품의 소비와 더불어 생활 및 가치창출과 연계되어 있어서, 물품의 적합성과 안전이 중요한 이유이다.

시장에서 소비자들에게 가장 일반적으로 인식되고 있는 품질보증은 제조자에 의한 품질보증이라고 볼 수 있다. 그럼에도 불구하고 매도인 또는 판매자에 의한 품질보증에 좀 더 초점이 맞추어져 있는 경향이 많다. 그러나 오늘날 유통망이라고 할 수 있는 다양한 플랫폼을 통하여 물품판매가 이루어지고 있는 상황에서 판매자 또는 유통자 스스로에 의한 독자적이고 전문적이며 성의 있는 품질보증을 기대하기 어렵다. 품질보증에 관한 제조자의 광고가 이들의 영업에 사용되지 않는 한, 이들은 제조자에 의한 품질보증에 대하여 책임을 지지 않는다.

3. 소비자 물품 품질보증의 법적 과제

우리나라에서 소비자 법제는 실제로 업종별 대상을 한정된 행정규제법이 중심을 이루고 있다. 그래서 소비자의 심각한 피해가 사회적으로 문제가 되는 경우, 그 문제에 대하여 거래유형 및 업종을 나누어 사업에 규제를 가하게 된다. 품질보증과 관련되어 있다고 하는 이른바 사업법제에는 표시광고법, 전기생활용품안전법, 산업표준화법, 자동차관리법, 승강기시설 안전관리법, 대기환경보전법, 수산물품질관리법 등이 제시되고 있다. 이러한 법제들은 대부분 소비자의 안전과 위해에 초점이 맞추어져 있다. 그래서 소비자 물품과 직·간접적으로 관련성이 있거나 없는 사업자에 대한 사전 규제적 요소가 많이 담겨 있다. 또한 규제의 불균형과 불비 등으로 인하여 소비자 권리의 실현에 어려운 점이 많다.

이와 달리 민법, 소비자기본법, 약관법, 제조물책임법 등은 소비자 물품에 대한 품질보증과 보다 밀접하게 관련을 맺고 있다. 왜냐하면 현실적으로 소비자 물품에 대한 품질보증은 사적 자치에 의하여 형성되기 때문이다. 이들 법제는 사후 구제적 요소를 많이 담고 있다. 소비자의 이익 보호를 위한 절차가 있다고 하더라도, 소비자 스스로 자신의 피해에 대한 민사적 구제를 구하려면 민법에 따라야 하는 것이 일반적이다. 하지만 사적 자치에 따라 사업자가 품질보증서를 교부하더라도 형식과 내용이 법정화 되어 있지 않아 품질보증에 따른 책임을 묻기가 어렵다. 소비자기본법 시행령에서는 행정기관이 일반적 소비자분쟁해결기준을 정하여 일반인에게 알리고 있는 정도여서, 소비자 물품에 대한 품질보증책임의 법적 근거가 될 수 없다.

4. 소비자 물품 품질보증법제의 개선방안

이 연구를 통하여 소비자 물품에 대한 품질보증법제의 개선방안들을 다음과 같이 제언하고 있다.

- 품질보증법제 개선의 기본 방향
- 물품의 성상 및 내구성 보증의 명확화
- 적합성 원칙의 확대
- 품질보증에 관한 정보제공의 명확화
- 제조자에 의한 품질보증의 규범화

그 중에서도 제조자에 의한 품질보증의 법제화가 절실하다. 제조자에 의한 품질보증은 매매계약이 아니지만, 매매계약상 부속서 문제로 여겨지게 된다. 제조자는 실제로 품질보증의 확약을 할 의무가 없으므로, 결과적으로 제조자가 품질보증을 기획 및 구성하는 점에서 원칙상 자유롭다. 이러한 상황에서 제조자에 의한 품질보증은 법률상 규정된 바가 없다. 이를 위하여 별도의 법을 제정하는 방식, 소비자와 관련계약의 법적 규율을 담은 법제를 마련하는 방식, 이러한 규율을 민법에 담은 방식을 염두에 둘 수 있다.

소비자 물품에 대한 품질보증은 소비자가 하자 있는 물품에 대한 구제수단을 얻을 수 있는 유용한 수단이다. 품질보증인인 제조자가 소비자의 불만에 기꺼이 응할 수 있는지 여부를 품질보증에 나타낼 수 있기 때문에 소비자가 구제를 원하는 경우 품질보증에 의존하는 것이 더 나을 수 있다. 사실 소비자에게 구제수단에 대한 법적 권리가 있는지 여부에 대하여 소비자와 매도인 또는 제조자의 불일치에 대한 범위가 크기 때문에 구제수단을 얻는 것이 더 번거로울 수 있다. 대부분의 소비자들은 법적인 규정에 따라 구제책을 받는 것이 품질보증보다 어려워, 품질문제를 비공식적으로 해결하려고 노력한다. 따라서 제조자에 의한 품질보증의 규범화를 통하여 품질보증의 기능을 증진시킬 필요가 있다.

이와 함께 소비자 물품에 대한 품질보증의 핵심에는 구매 물품과 관련된 적합성에 있다. 계약 목적을 달성할 수 있는 적합성뿐만 아니라, 물품이 가지고 있는 성질의 적합성과 동일한 제품에서 기대되는 통상적인 사용의 적합성 등이 법제적으로 고려되어야 한다. 법제상 적합성을 배려할 필요성이 있다는 일반조항을 신설하거나, 특정한 소비자 관련 거래법에 적합성 원칙을 명문화하거나, 사업자에 의한 정보 제공 및 설명의 적합성에 대한 배려 의무를 상정해 볼 수 있다. 또한 소비자의 자기결정권의 실질적인 확보 측면에서 소비자 관련 계약법에 적합성 원칙의 도입을 검토할 수 있다. 소비자가 합리적인 판단을 할 수 없는 사정을 이용하여 계약을 체결하는 유형에도 적합성 원칙이 적용될 수 있다.



QR코드를 스캔하면 한국법제연구원에서 발간한 <소비자 품질보증법제 개선방안 연구> 전문을 볼 수 있습니다.