



소비자 피해보상 규정



김상배
농협중앙회 하나로봉사실 과장

1. 농업인의 소비자 문제

우리 농업인은 농축산물을 생산하는 생산자이다. 그러나 농업인이라 하더라도 일상생활 분야에서는 각종 생활 필수품을 소비하는 소비자가 되고 농업생산에 있어서도 영농자재를 소비하는 과정을 빼놓을 수 없다.

축산인의 경우에는 기본적으로 구입해야 하는 것은 가축, 사료, 농기계, 축산기계, 의약품, 사료종자, 비료, 농약, 화물자동차 등 기본적인 원자재가 있고 축산 건축, 수의사진료, 전기, 통신, 폐기물처리 등 서비스부문도 필수적인 것이다.

이와함께 가계생활에 있어서는 의·식·주와 관련한 생활필수품을 구입하게 되고 교통, 통신, 각종 공연, 학원강습 등 서비스도 빼놓을 수 없는 것이다.

그런데 이러한 소비생활 부문에서 소비용품이나 서비스의 품질 불량, 불공정 거래, 약속 위반 등이 발생할 수 있고 나아가서는 공급자의 불성실로 인해 사고가 일

어나거나 농업경영에 큰 차질을 빚는 경우가 생기기도 한다.

이러한 문제가 발생할 때 농업인 개인의 역량과 힘이 약하므로 사업자를 상대로 다투기 어렵고 또 정확한 보상기준이나 내용을 잘 알지 못함에 따라 불이익을 받을 수 밖에 없게된다. 이러한 것을 『농업인의 소비자 문제』라고 한다.

2. 소비자 피해보상 규정

앞에서 설명한 소비자문제가 발생한 경우 소비자가 사업자로부터 적절한 보상을 받을수 있도록 품목별, 피해유형별로 보상기준을 만든것이 『소비자 피해보상규정』이다.

소비자 피해보상 규정(재정경제부고시 제96-3호)은 소비자과 사업자간에 일어날 수 있는 피해보상에 대한 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 기준으로 1985년 12

월 소비자보호법의 규정에 따라 제정되어 1986년 2월 부터 시행되어 왔고 96년에 개정, 시행되고 있다.

소비자보호법 제12조 제2항과 동법시행령 제11조에 의하면 '국가는 소비자와 사업자간의 분쟁을 원활히 해결하기 위하여 대통령령이 정하는 일반적 소비자 피해 보상 기준에 따라 품목별로 소비자 피해 보상 기준을 제정할 수 있고, '재정경제부장관은 품목별 소비자 피해 보상 기준을 제정하는 경우 품목별로 당해 물품 또는 용역을 주관하는 중앙 행정 기관의 장과 협의하여야 하며 소비자 대표·사업자대표 및 대학교수 등 전문가의 의견을 들어야 한다'고 되어 있다.

이에 따라 재정경제부에서는 소비자 피해 보상 규정에 적용되는 대상 품목을 확대한다든지 또는 보상 기준을 보다 합리적으로 조정할 필요가 있을 경우 사업자 단체, 소비자 단체, 관계부처 등과의 협의를 거친 후 최종 확정, 발표하게 된다.

소비자 피해 보상 규정은 소비자 피해 보상에 관한 일반 원칙과 품목별 보상 기준으로 구성되어 있다. 품목별 보상 기준에는 95개 업종, 5백23개 품목별로 소비자가 사업자에게 피해 보상을 요구 할 수 있는 불만 유형을 비롯해 물품이나 용역의 품질·가격·표시상의 불일치·거래조건 등 사실상 소비자와 사업자간에 발생하는 모든 문제를 수용함으로써 소비자는 자신이 입은 피해를 보다 쉽게 보상받을 수 있는 기준이 된다.

뿐만 아니라 이 규정의 적용을 받는 대상 사업자는 물품의 제조업자·판매업자·수입업자는 물론 용역의 제공까지 포함하고 있어 소비자가 물품의 사용과 용역의 이용 과정에 불만이 있을 경우 해당 사업자에게 보상을 청구하면 사업자는 원칙적으로 이 기준에 따라 보상해야 한다.

3. 소비자 피해보상규정 주요 내용(품목별 보상기준)

○ 가전제품

주요 가전제품은 구입후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 성능이나 기능상의 하자가 발생하면 새것으

로 바꾸어 주거나 구입한 가격으로 환불해 주어야 한다.

품질보증기간(2년)내에 같은 고장이 반복 발생해 3회 까지 수리 하였으나 4회째 또 고장이 났다면 물건을 바꾸어 주거나 환불해 주어야 한다.

○ 자동차

출고된지 1년이내이고 주행거리 2만Km 이내인 차량이 중요부품(조향장치, 제동장치, 동력전달장치, 엔진)에 하자가 발생하여 3회까지 수리를 받았음에도 또 다시 4회째 고장이 생겼다면 자동차를 교환해 주거나 구입가격으로 환불해 주어야 한다.

또 인수일로부터 1달이내에 중요부품 고장이 2번이상 발생할 경우 역시 자동차 교환이나 환불해 주어야 한다.

※ 97년 5월 이후 출고한 승용차는 품질보증기간이 2년, 4만km로 확대되었다.

○ 의복

구입한 의복이 원단불량, 봉제불량, 치수부정확, 주의사항 표시 잘못등으로 피해가 났을 경우 무상수리, 교환, 환불등의 조치를 순차적으로 해주어야 한다.

또 품질에는 이상이 없더라도 치수, 디자인, 색상이 만족스럽지 못할경우 7일 이내에 교환을 요구할 수 있고 교환했어도 만족스럽지 못할경우 구입가로 환불 받을 수 있다.

○ 농·축산물

농·축산물의 용량부족, 수량부족, 부패, 변질, 이물질혼입, 유통기한 경과등의 경우 해당 품목의 정당한 제품으로 교환 받거나 구입가격을 환불 받을 수 있다.

또 제품을 먹고 부작용이 생겼을 경우 치료비, 경비, 임금을 모두 배상 받을 수 있다.

특히 사료의 경우 사료를 먹은 가축에게 부작용이 생기면 치료비와 경비를 배상 받을 수 있고 만약 가축이 폐사하면 가축가격 전액을 배상 받을 수 있다. 또한 사

료종자등 종자·종묘의 경우에도 발아불량, 품종불량 등의 경우 피해액을 배상 받을 수 있다. 이때의 배상기준은 예상수입과 실제수입의 차액이 된다.

○의약품·화학제품

의약품, 의약부외품, 화장품, 위생용품 등은 이물 혼입이나 함량 불일치, 변질, 유효기간 경과, 용량부족 등의 경우 교환 받거나 환불 받을 수 있다.

또 사용후 부작용이 생기거나 상해를 입었을 경우 치료비와 경비, 치료기간의 임금을 배상 받을 수 있다.

농약이나 비료의 용량부족, 성분이상, 유효기간 경과 등의 경우 정상품으로 교환하거나 환불 받을 수 있고 농약이나 비료의 하자 때문에 작물에 피해가 생겼다면 그 작물의 예입수입액을 배상 받을 수 있다.

4. 소비자 피해 구제 방법

지금까지 설명한 소비자 피해가 실제로 발생하여 사업자에게 시정을 요구하여 규정대로 들어주었다면 문제가 되지 않지만 현실사회에서는 법과 규정이 그대로 지켜지지 않는다는.

그것은 사업자가 자신의 이익을 포기해야 하는 것이므로 누구라도 선선히 들어줄 수 없는 것이기 때문이다.

이때 농업인이 항의를 하더라도 법률과 규정의 내용을 정확히 알지 못하고 또 다투는 과정에서 효과적으로 상대방을 설득하거나 제압하기 어려운 것이 현실이기 때문이다.

이럴 때에는 한국 소비자보호원에 소비자 피해 상담을 하고 『피해구제신청』을 하면 소비자보호원에서는 피해사실을 확인한 후 시험 검사와 전문가의 자문등을 거쳐 소비자와 사업가의 의견을 모두 들은 다음 적절한 보상이 이루어지도록 합의 권고안을 제시한다. 이 합의 권고안을 받아들이지 않아 당사자간 합의가 이루어지지 않을 때에는 『소비자 분쟁조정 위원회』에 조정을 요청한다.

소비자 분쟁조정위원회는 원로 법조인과 법학계 원

료교수, 소비자 문제 전문가들로 구성되어 있으며 부의 된 안건을 깊이 연구하여 조정 결정을 하게 된다.

소비자분쟁조정위원회의 조정결정은 재판상 화해와 같은 성격으로서 민사소송법상의 확정판결과 같은 효력을 갖는다. 그러나 사업자가 이 조정결정을 거부할 경우에는 법원의 소송을 통한 구제 절차를 밟아야 하는데 이때 소비자는 법률지식, 소송비용, 재판의 번거로움등 여러 가지 애로 때문에 소송을 기피하므로 자신의 권익을 되찾기 어려워진다.

그에따라 한국 소비자보호원에서는 따로 『소비자소송지원제도』를 만들어 소비자를 대신해 소송을 수행할 수 있는 장치를 마련해 두고 있다. 이밖에도 농업인은 『농업인 법률구조사업』의 지원을 받을 수 있으므로 소송비용이나 법률지식등의 문제에 대해 걱정할 필요가 없을 것이다.

그런데 한국소비자 보호원은 서울에 본부가 있을뿐이고 지방에는 지부나 사무소가 전혀 없다. 이 때문에 농어촌의 소비자, 즉 농업인은 소비자 피해 구제신청 자체에 어려움을 겪게 된다.

그래서 한국소비자 보호원과 농협이 『농업인 소비자 보호 사업』을 공동으로 실시하기로 하고 전국 4천여개 농협사무소에서 소비자 피해 구제신청을 접수해 주고 있다. 농업인이 소비자 피해를 입으면 가까운 농협을 방문, 부녀부장을 찾아 피해 구제 신청을 하면된다.

이와함께 『특수판매』의 피해에 대하여는 법률에 구제절차와 방법이 명시되어 있으므로 그에 따르면 피해를 회복할 수 있다.

먼저 『할부구매』의 경우에는 구입일로부터 7일 이내에 계약을 취소할 수 있다.

둘째로 『방문판매』의 경우에는 10일 이내에 계약을 철회할 수 있다. 계약을 철회하면 계약시 지불한 계약금까지 되돌려 주는 것이 원칙이다. 이때 계약철회를 구두나 전화로 하는 것은 법률적 보호가 어렵고 서면으로 하도록 되어있다. 그런데 편지를 보낼 경우 사업자가 편지 접수를 부인할 수 있으므로 꼭 『내용증명우편』을 활용하도록 한다.

내용증명 우편은 계약철회서를 3부 작성하여 우체국에 가서 내용증명 우편으로 발송해 줄 것을 부탁하면 된다. 계약철회서 작성도 번거로운 일이므로 서식을 전국의 농협 부녀부장에게 보내 주었으므로 농협에 가서 철회서 작성을 부탁하면 곧 만들어 줄 것이다.

이때 사업자가 물품을 보내면서 사업자의 주소와 성명을 밝히지 않아 법적인 철회기간(10일)을 넘긴다음지로 납입고지서를 따로 보내는 사례가 많은데 이 경우에는 지로 납입고지서와 독촉장 등에 의해 사업자를 알게 된 날로부터 10일 이내에 계약철회서를 발송하면 보호 받게 된다.

셋째로 보험의 경우, 어쩔수 없이 가입하였는데 계약내용이 자신의 처지나 형편과 맞지 않아 해약을 해야 한다면 계약일로부터 15일 이내에 해약하면 납부한 보험료를 전액 환불 받을 수 있다. 그러나 그 기간을 넘겨 해약하면 불입한 원금을 모두 되찾을 수 없는 경우가 많다.

넷째로 다단계 판매의 경우에는 계약일로부터 20일 이내에 해약할 수 있다. 그리고 다단계 판매는 기본적으로 정상적인 사업방식이라 보기 어렵고 주변의 친지나 친구, 친척에게 큰 폐를 끼치게 되므로 삼가야 한다. 일단 유혹에 빠져들었을 경우 자신의 선에서 피해를 끝내고 다른 사람을 끌어들이지 않는 결단이 필요하다.

5. 명심할 사항

이제는 농업인을 위한 소비자보호시스템이 그 어느 시대보다도 또 그 어떤 업종보다도 잘 갖추어져 있다. 전국 읍·면 단위마다 소비자 피해고발 창구가 마련되어 적극적인 보호 활동을 하는 경우는 세계 어느 나라에서도 찾아볼수 없는 사례인 것이다. 또 무료법률구조사업도 세계 유일한 우리만의 복지제도이다.

그러나 농업인의 소비자 권리가 향상되고 피해구제가 신속해진 만큼 농업인의 책임도 커졌음을 명심해야 한다. 농업인은 소비자 보호법과 정부시책, 농협의 노력으로 다른 직종과 달리 생산을 위한 설비와 자재구입

분야에서까지 소비자로 간주되어 그만큼 큰 혜택을 누리는 것임을 잊어서는 안된다. (생산을 위한 설비와 자재, 반제품은 다른 직종에서는 소비자 보호대상이 되지 않는다.)

따라서 농업인이 소비자로서의 권리나 이익을 침해당했을 경우 꼭 농협을 통해 권리를 보호받고 권익을 찾도록 적극적인 행동을 해주어야 한다. 어떠한 시책이나 제도라도 당사자의 이해와 참여, 행동이 없이는 그 효과를 거두기 어려우며 행동하는 사람만이 민주시민의 자질을 갖추었다고 하기 때문이다.

아울러 우리 농업인이 생산하는 농산물과 축산물의 품질과 규격에 틀림이 없어야 한다. 농업인은 기본적으로 농업생산자이며 그 생산물으로써 국민들에게 자기존재를 밝히는 것인 만큼 소비자에게 책임을 진다는 각오와 신념이 있어야 한다.

따라서 아무리 적은 양이라도 불합격품을 정상품에 슬쩍 섞거나 끼워 넣는다든지, 품질등급이 낮은 것을 높은 등급의 포장에 속박이 한다든지, 품질등급 표시를 허위로 하거나 적당히 하는 일이 있어서는 안된다.

그러한 일은 작게는 자신의 인격을 부정하는 비열한 행위이고 나아가 전체 농업인의 자존심에 큰 상처를 주게되며 궁극적으로는 우리 농업의 몰락을 가져오는 일인 것이다.

이제는 농업인을 위한『농업인 법률구조사업』, 『농업인 소비자 보호법』이 세계 최고 수준으로 마련된만큼 그에 걸맞는 당당하고 성숙한 농업인으로서 존경과 신뢰를 쌓아가기를 기대한다. ☺

〈필자연락처 : 02-397-5557〉

