



# 수익사가 꼭 알아야 할 소비자 피해보상규정

한국소비자연맹 수의 자문위원 상래홍  
대한수의사회 수의무위원

1. 머리말
2. 현행 피해 보상규정 요약
3. 수익사가 알아야 할 사항
4. 문제 발생시 피해 보상절차
5. 수익사가 본 소비자 피해보상의 문제점
6. 첨가 되어야 할 소비자 피해보상 규정제안
7. 결론



## 1 머리말

산업혁명 이후 점차적으로 발전된 산업이 1차산업에서 시작하여 2차산업, 3차산업(서비스)으로 변화됨으로 인하여 생산, 유통, 소비 단계에서 많은 문제점이 노출되었다.

대량 생산과정에서의 작업오차로 인하여 불량품이 속출하는것은 생산자의 잘못인데 실질적인 피해는 소비자가 조건없이 겪어야 했다.

유통과정에서의 부패 또는 변질, 변형등은 그것을 사용하거나 소비로 인한 부작용 역시 피해자는 소비자였다. 서비스 산업에서의 계약 불이행 또는 일방적인 해지때는 소비자가 불이익을 당하며, 생산자와 유통자는 책임을 전적으로 소비자에게 전가 함으로써 소비자의 유형 무형의 손실은 사회적인 문제로 점차 증가하게 되었다.

초기에 소비자가 이런 문제점을 해결하는 방법은 번거롭고 귀찮은 방법인 공장까지 가서 문제점에 대해서 설명하는 것이었지만, 이것도 소비자의 과실여부에 따라서 아무런 보상도 없이 돌아오는 어처구니 없는 방법이었다.

1960년초 미국에서 시작된 소비자운동은 짧은 시간에 정착되어 최근에는 그폭이 점차 커지고 세분화되어 자연보호, 생태보호, 환경보호, 동물보호 차원으로 발전 하였다.지금 이야기 하고자 하는것은 수익사들이 임상또는 직장에서 직,간접적으로 흔히 부딪치는 문

제점을 중심으로 현행 소비자피해보상규정 소개와 문제점 제기를 통해 그속에서 우리의 역할과 발전을 기대하고 싶다.

## 2 현행 피해보상규정 요약

우리나라의 현행 소비자 피해보상 규정은 재정경제원 고시 제 1996-3호로 규정된 「소비자 피해 보상규정」으로 5차례의 개정을 통해 오늘에 이르게 되었으며, 이 규정은 소비자 보호법 제12조 제2항의 규정과 소비자보호법 시행령 제10조 규정에 의한 보상기준을 목적으로 하고 있으며, 이규정을 요약하면 아래와 같다.

- 제 1 조 목 적
- 제 2 조 보 상
- 제 3 조 품질보증기간
- 제 4 조 부품보유기간
- 제 5 조 보상기준
- 제 6 조 피해보상청구
- 제 7 조 다른보상기준과의 관계
- 제 8 조 준용 (유사 관련제품과)
- 제 9 조 품목 및 보상기준

상기 규정에 의한 세부사항으로 삼단계 세분화 된것을 설명하면 첫째는 대상품목에 대한 기준이고 둘째는 품목별 보상기준의 설정이며 셋째로 상품별 품질보증기간 및 부품보유기간의 구성을 통하여 보상토록 하였으며 각항별로 개략적으로 요약 설명하면 다음과 같다.

1. 대상품목

구분	품종
1. 공공서비스	전기서비스, 전화서비스
2. 공산품	가전제품, 사무용기기, 전기통신 기자재, 전구, 가구, 자동차, 싸이클, 보일러, 시계, 광학제품, 재봉기, 아동용품, 농업용 기계, 어업용 기계, 농업용 자재, 어구, 축산자재, 건축자재, 주방용품, 문구, 의복류, 우산류, 신발, 가죽제품, 악기, 타이어, 연탄
3. 농수축산품	과일, 야채류, 곡물, 린류, 육류, 수산물류, 사료, 종묘등
4. 문화용품, 기타	귀금속, 보석, 악세사리, 스포츠, 레저용품, 도서, 음반
5. 부동산 중개업	부동산 중개업
6. 사진현상 및 관련업	사진현상 및 촬영업
7. 상품권 관련업	상품권 관련업
8. 세탁업	세탁업
9. 식료업	청과음료, 과자류, 빙과류, 낙농제품, 통조림류, 제빵류, 설탕 제분류, 식용유류, 조미료, 장류, 다류, 면류, 고기가공식품류, 자양식품, 주류, 도시락, 찬류, 냉동식품, 먹는샘물
10. 여행업	국내영업, 국외영업
11. 운수업	전세버스, 노선화물, 구역화물, 응달화물, 고속버스, 시외버스, 철도업, 항공업, 선박업
12. 이사회를 취급자동차 운송업 및 화물자동차 운송사업	이사회를 취급자동차 운송업 운송업 화물자동차 운송사업

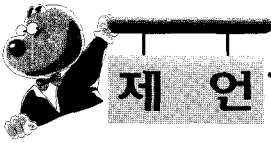
구분	품종
13. 예식업	예식업
14. 의약품 및 화학제품	의약품, 의약부외품, 위생용품, 의료용구, 농약, 비누 및 합성세제, 화장품, 비료, 플라스틱 제품, 고무장갑, 건전지
15. 자동차 견인업	자동차 견인업
16. 자동차 대여업	자동차 대여업
17. 자동차 정비업	자동차 정비업(1급, 2급, 간이등)
18. 중고 자동차 매매업	중고 자동차 매매업
19. 주택건설업	단독, 다세대, 연립, APT, 주택건설업
20. 체육시설업, 레저용역	체육시설업, 레저용역업
21. 학원운영업	문리, 기술, 예능, 가정, 사무, 독서, 학원운영업
22. 휴양 콘도미니엄업	휴양 콘도미니엄업

II. 품목별 보상기준 및 방법

전체 품목에 대한 보상기준은 많은 양으로 생략하기로 하고 보상방법을 이해가 쉽도록 분류해서 설명하면 품목별 다음과 같은 방법으로 보상해 준다고 볼수 있다.

< 보상방법 >

보상방법	보상종류
1. 환불	전액을 보상
2. 차액환불	발생차액에 대한 보상
3. 피해발생액 배상	발생내용에 대한 보상
4. 원상복구	수리해서 보상
5. 제품교환	동일제품으로 보상
6. 구입가 환불	물건에 대한 보상
7. 무상수리	유효기간 내 보상
8. 유상수리	유효기간 외 보상
9. 감가상각 환불	사용기간 가감한 보상
10. 부품교환	불량품에 대한 보상
11. 손해배상	제품으로 인한 유무형 보상
12. ①수리→②교환→③환불	순서대로 보상
13. ①수리→②재사용→③환불	순서대로 보상



< 보상방법 >

보상방법	보상종류
14. 유통비용 공제후 제품교환	제품수거후 택배요구시 보상
15. 완치시까지 치료비 +경비배상	진료사고시 보상
16. 계약금 또는 요금배상	계약금이나 요금의 전액 또는 %보상
17. 치료비+경비+임금배상	발생시 유무형의 사고보상
18. 계약해제	제공된 계약내용이 다름경우보상
19. 대체	품질이 다른 경우의 보상

Ⅲ. 상품별 품질보증기간 및 부품보유기간

현행 품질 보증기간과 부품보유기간은 상품별 life cycle이 많이 변했기 때문에 좀더 세부적으로 조정되어 있으며 품목자체도 많아졌으나 여기 소개하는 것은 예로써 개괄적이고 세분화된 자료는 생략하였다.

< 상품별 품질보증기간 및 부품보유기간 >

품 목	품질보증기간	부품보유기간
1. 자동차	<ul style="list-style-type: none"> <li>•차체 및 일반부품: 1년 이내. 다만, 주행거리가 2만 km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.</li> <li>•원동기(엔진) 및 동력전달 장치: 3년 이내. 다만, 주행거리가 6만 km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.</li> </ul>	• 7년 (단, 성능, 품질상 하자가 없는 범위내에서 유사부품 사용가능)
2. 모터싸이클	• 6개월 이내. 다만, 주행거리가 5천km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.	• 3년 (단, 성능, 품질상 하자가 없는 범위내에서 유사부품 사용가능)
3. 보일러	• 1년	• 7년
4. 농어업용 기기	• 1년	• 7년 (단, 성능, 품질상 하자가 없는 범위내에서 유사부품 사용가능)
5. 가전제품 사무용기기, 전기통신 기자재, 광학기기, 주방용품등		• 3년 (단, 성능, 품질상 하자가 없는 범위내에서 유사부품 사용가능)

품 목	품질보증기간	부품보유기간
-TV, 전축, 냉장 고, 전자렌지	• 2년	• 8년
-VTR, 에어컨	• 2년	• 7년
-세탁기, 전기청 소기	• 2년	• 6년
-비디오카메라, 카메라, 전기탈 수기, 전기난로, (팬히터, 로타리 히터), 환풍기, 전기온수기, 냉 온수기, 선풍기, 디지털피아노, 가습기, 유무선 전화기, 가스 랜 지, 퍼스널컴퓨터 및 주변기기 (프린터, 모니터), 워드프로세서, 전자타자기, 팩시밀리, 카폰	• 2년	• 5년
-주서믹서, 전기 보온밥통/밥솥	• 2년	• 4년
-압력솥, 후라이 팬, 전기조리기기(멀티쿠커, 튀김기, 다용도식 품조리기등), 전기 냄비, 전기약 탕기, 분쇄기, 전기토스터(오븐토스터), 전기 온수보온기(전기 포트, 보온물 통), 정수기, 안 마기, 헤어드라이 어, 전기면도 기, 전기담요, 전기장판,	• 2년	• 3년
-복사기		• 5년. • 6개월. 다만, 복사매수가 복사기종에 따라 각각 3 만매 (소형), 6만매(중형), 9만매 (대형)를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.
-망원경	• 1년	• 3년
-현미경	• 1년	• 3년

### 3. 수의사가 꼭 알아야 할 사항

지면상 전체적인것은 소개하기 힘들지만 수의사들이 임상에서 직접관련되며 소비자가 당황하거나 병원장에게 질문시 알아야 할 부분을 설명하면 다음과 같다.

< 사료부분 >

품 종	피해유형	보상기준
사 료	1) 중량부족 2) 부패, 변질 3) 성분이상 4) 유효기간 경과 5) 부작용 6) 폐사	제품교환 또는 구입가환불 * * * 동물치료비 및 경비배상 동물가격배상

❑수의사는 먼저 상품의 부패나 변질 그리고 유효기간 경과 부분에 신경을 써야 하며, 먼저 확인하여 알려주며 교환 또는 반품처리하여 사고를 미연에 방지해야 하나 만약 소비자 과실시에도 신속히 대응하여 불만이 없도록 조치하거나 조치방법을 알려 주어야 한다.

품 종	피해유형	보상기준
○의 약 품 ○의약부의품 ○화 장 품 ○위생용품	1) 이물혼입 2) 함량부적합 3) 변질, 부패 4) 유효기간 경과 5) 용량부족 6) 품질, 성능, 기능 불량 7) 용기 불량으로 인한 피해사고 8) 부작용	제품교환 또는 구입가 환불  치료비, 경비 및 임금배상 가축폐사의 경우 가축가 격 보상
○의료용구	1) 구입후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 수리를 요할때 2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자	제품교환 또는 구입가환불

품 종	피해유형	보상기준
○의료용구	- 하자발생시 - 수리하였으나 고장이 재발 (2회째) - 수리 불가능시 - 교환 불가능시 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할때 3) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 ○정상적인 상태에서 자연 발생한 성능, 기능상의 하자로 인해 발생한 경우 ○소비자의 고의, 과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과후 4) 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과후	무상수리 제품교환 또는 구입가환불  제품교환 또는 구입가환불 구입가환불 구입가환불  - 제품교환 또는 구입가 환불  - 유상수리에 해당하는 금액 징수후 제품교환  - 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환불( 최고한도 : 구입가격 )  - 제품교환 또는 구입가 환불 - 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환불  - 치료비, 경비 및 임금 배상  - 유상수리
	6) 품질보증조건에 해당되지 않는 다음의 경우 - 품질보증기간 경과 후에 발생한 성능불량 및 고장 - 소비자의 고의, 과실에 의한 고장 - 제조자 또는 제조자가 지정한 수리자가 아닌 자가 제품의 구조, 기능등을 임의로 개조 또는 변경한 경우 - 부품자체의 수명이 다한 경우 (소모성 부품)	



# 제언

□병원 경영상 우리가 사용하는 어떤 제품도 100% 완전하다고 볼수 없기 때문에 상기 유형에서 보듯이 철저히 확인하고 물건에 하자가 발생시 보상 받을 수 있도록 영수증이나 증빙서류를 잘 보관하여 신속히 대응해야 한다.

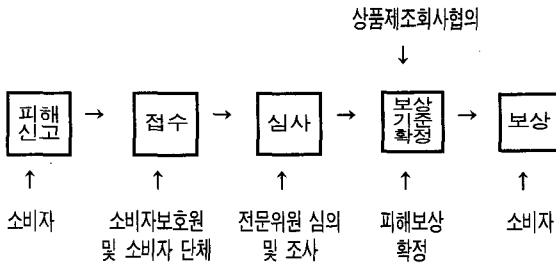
특히, 품질보증서나 거래약관은 잘 보관하여야 보상을 받을 수 있다. 모든 물건에 대한 증빙은 file 해두는 습관을 갖도록 하는 것이 좋다.

## 4. 문제 발생시 피해보상절차

보상절차는 모든사람이 시간이 많이 걸리고 번잡스럽다고 생각하고 있다. 그렇다고 귀찮아서 자기권리를 포기한다면 더욱 불행스러운 이야기이다. 보호받을 수 있는 권리나 상품을 만드는 사람들에 대한 기술향상 목적, 그리고 소비자에 대한 책임의식을 위해서 또한 물건을 더 잘만드는 계기를 위해서도 보상절차에 임해야 하며, 보기 보다 간단하다.

특히, 보상기간은 상품에 따라 다르다. 전과는 달리 최근에는 소비자들에 대한 인식과 회사 이미지 때문에 어떤 회사라도 즉시 보상해주기 때문에 걱정할 필요가 없다. 보상절차는 아래와 같이 이루어진다.

### < 보상절차 >



## 5. 수의사가 본 소비자 피해보상의 문제점

소비자 피해보상규정을 만들 당시와 지금은 상황이 많이 다르기 때문에 꾸준히 증가되고 늘어가는 업종과 업체에 대한 추가 사항을 지정하고 규정을 만들어야 하는데 우리는 그것을 소홀히 했다.

특히, 수의사 관련 직업과 직종에 대한 정부와 소비자단체의 무관심으로 관련규정이 없기 때문에 보상할

수 없는 것이 곧 소비자들만 여지껏 피해를 보고있는 형편이다. 특히, 동물매매업종이 활성화 되어야 함에도 불구하고 전혀 준비하지도 않는 것이 동물매매업종의 발전에 저해요소가 되었고 소비자 불만의 원인이 되는 것이다.

이제 동물 매매업이 공정한 물속에서 발전을 한 선진국 예를 따라서 우리도 소비자 피해 보상기준을 연구하여 만들었을때 소비자인 국민과 매매업자와의 분쟁이 없어지게 되며 더불어 불신임을 받는 수의사에 대한 인식도 달라 질 수 있으며 불법진료 역시 개선될 수 있다.

## 6. 첨가되어야 할 소비자 피해보상 규정제안

소비자 피해보상규정에 삽입된 번질 또는 손상되기전의 모든제품들 즉, 농,수,축산품도 역시 살아있는 제품이라고 본다면 살아있는 동물매매 역시 소비자 피해보상 규정에 있어야 한다. 따라서 동물의 매매를 통한 피해발생시의 피해보상규정을 제안한다면 다음과 같다.

제안 1)

[대상품목]

구 분	품 종
동물매매업	동물판매 동물교환

제안 2)

[품목별 보상기준]

품 종	피해유형	보상기준
동물판매업 동물교환업	폐사 전염성 질환 피부질환 기타질환	* 환불 또는 교환  환불 또는 교환 필요시 치료비 보상  * 수의사의 건강증명서가 첨부된 매매인 경우에 한함.

❑상기 제안은 소비자와 매매업자간에 피해에 대한 보상적 장치로 일부 몰이해한 소비자들(축주)에 대해 효과가 있다고 본다.

제안 3)

[상품별 품질보증기간]

품 종	품질보증기간	비 고
건강보증	15일	- 수의사 진단서 첨부(기일내)
유전적결함	1년	- 수의사 진단서 첨부(기일내)
생명보증	2년	- 수의사 지시에 따라 예방
기타사항	거래약관에 준함	접종, 구충 및 정기 검증 받아야 가능

이상과 같이 피해 발생시 보상 및 품질보증기간이 설정되고 기준에 대한 개선책을 마련하여 이를 근거로 해서 소비자에 대한 보상을 했을때 동물매매업종이 더욱활성화 되며 건전하게 육성 될것이며 우리나라에 온 외국인들 입에서 000에서 동물을 사면 다죽는다 는등의 유언비어가 없어지게 되고, 일반인들도 안심 하고 동물을 살수 있으므로 인해 동물보호운동 역시 활발하게 될 것이다. 아울러 개인이나 매매업자가 불필요한 자가 치료 및 접종을 할때에는 면책사유가 됨으로 더욱 수의사의 역할이 증대될 것이다. 특히, 불법진료 문제로 인해서 벌칙금을 물어야 한다는 것보다 매매시 확실한 근거인 건강증명서 및 예방접종 카

드가 곧 매매 성립요건화 됐을때 동물매매는 더욱활성화 되며 소비자의 신뢰도 더 증가되며 불편과 불만이 제거되어 선진화된 매매요건이 성립될 것이다. 잘 생각해 보면 매매가격이 높은것보다 분쟁으로 인한 고통이 더욱 소비자를 어렵고 힘들게 하는 것을 생각해 볼때 소비자나 동물 매매업자가 서로 양보하고 노력해야만 신용사회가 더욱 빨리 올 것이다.

## 7.결 론

선진국으로 가는 길이 어떠하다는 등, 국제화가 맞다는 등, 세계화가 맞다는 등, 미사여구로 국민들을 현혹시키고 민주화를 외치던 그들은 단지 자리를 차지하려고 큰소리만 외치고 죽기살기했지 정작 합리적인 방법과 평등한 규정으로 고충을 해소하는데 노력하지 않았다.

그것은 엄청난 재앙과 역사의 죄인이 되는 것을 우리는 똑똑히 보았다.

어떠한 시장이라도 시장에서의 자유와 공정함이 결여 되었을때 일방적 일수 밖에 없으며 억울한 사람이 생긴다.

우리 시장을 원활히 유지하기 위한 노력과 결실을 위해 우리는 최선을 다해야 한다고 생각한다.

“축주를 위하여” “동물을 위하여”

“수의사를 위하여” 제25회 세계수의사회 슬로건을 생각하며.....

# BST 에 대하여

● 부스틴-에스와 바디컨디션(BCS)과의 관계를 알고 싶습니다.

● 바디컨디션이란 체중의 증감이 아닌 체지방의 축적정도를 표시하는 것입니다. 젓소는 체지방을 이용하여 우유를 생산하는데 바디컨디션이 3.0이상이면 젓소에 무리없이 큰 효과를 기대할 수 있지만 2.5 이하가 되면 큰 효과를 볼 수 없었으며 다음 비유기에 정상적인 상태로 도달되기 어렵고 대사성 질병에 걸릴 확률이 높습니다. 결론적으로 부스틴-에스를 투여할 경우 체내의 체지방 분해가 많아지므로 적정 사양관리가 이루어지지 않을 경우 바디컨디션이 떨어질 수 있습니다.