# 제조물책임법(PL) 대응 방안 ①

**제조물책임법의 정의**

제조물책임법이란 제품이 갖추어야 할 안전성이 결여되어 소비자가 피해를 입었을 경우, 제조자가 부담해야 할 손해배상책임을 말한다. 즉, 제조물책임은 제품의 결함으로 인해 발생한 인적·물적·정신적 피해에 대해 공급자가 부담하는 한 차원 높은 손해배상제도이다.

지금까지는 제품을 사용하다 피해를 입은 경우 제조자의 고의나 과실 유무를 고객이 입증해야만 배상을 받을 수 있었다. 그러나 PL법이 제정된 후부터는 제조자의 고의나 과실이라는 사실을 피해자(소비자)가 입증할 필요가 없으며, 오직 제품에 결함이 있었다는 객관적인 사실만 입증되면 배상을 받을 수 있게 된다. 고객의 입장에서는 훨씬 간편하고 단시간 내에 문제를 해결할 수 있게 되는 반면, 기업의 입장에서는 제품안전이라는 새로운 규제가 등장함으로써 부담이 늘어나게 되었다.

예를 들어 TV브라운관의 폭발사고로 인한 피해를 배상 받으려면 소비자가 제조업자의 과실을 입증해야 하지만, 제조물책임에서는 '제조물의 결함' 만 입증되면 TV메이커가 무거운 배상책임을 지게 된다. 즉 메이커에서 결함상품을 만들지 못하게 무거운 책임을 요구하는 것이다. PL법이 제정되면 기업은 새로운 법적 요구사항을 만족시켜야 한다. 일본의 경우 대비기간이 충분했고 오랜 논의와 검토 과정을 거치는 동안 기업이 그 내용을 미리 파악하고 준비작업을 하였기 때문에 시행에 큰 혼란이 없었다. 반면 우리나라의 경우 준비기간이 짧고, 기업측에서도 정확한 인식이

표 1. 연도별 소비자상담 및 피해구제 현황

| 구분 \ 연도 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 |
|---|---|---|---|---|
| 상담건수 | 112,017 | 122,117 | 173,011 | 186,084 |
| 피해구제건수 | 9,781 | 11,223 | 11,165 | 11,579 |
| 피해구제 청구비중 | 8.7% | 9.2% | 6.5% | 6.2% |

자료 : ' 96년 소비자 피해구제 연보 및 사례집

부족한 상태이므로 본격적으로 시행했을 때 즉각적인 대응이 어려울 것으로 예상된다.

## 소비자의 피해 및 구제현황

우리나라의 소비자가 제품과 관련된 피해를 상담하는 건수는 **표 1**에서 보는 바와 같이 매년 증가하고 있다. 상담 후 정식으로 피해구제를 요청하는 건수는 매년 약 만여 건에 이르고 있다. 피해구제 청구비중이 '91년 이후 줄고 있는것은 사업자의 소비자보호 인식의 제고로 자율적 피해구제가 활성화되고 소비자상담업무의 전문성 제고로 상담과정중의 처리가 늘기 때문으로 보인다.

소비자 피해사례에 대해 해결하지 못하고 피해구제를 요청하는 건수는 **표 2**의 상위 5개 항목이 전체의 70%를 차지하고 있다. 한편 피해유형별 분석자료에 의하면 제품의 불량및 결함으로 인한 품질기능상의 하자에 대한 피해가 많아 PL법의 필요성 및 법률 시행시의 영향을 짐작할 수 있다 ( **표 3**).

## PL법 시행이 기업에 미치는 영향

### 1. PL법 시행으로 인한 기대효과

① 제조물의 안전성 강화

제조물책임법의 입법은 기업의 제조물의 안전성을 강화시키는 데 크게 기여한다고 할 수 있다. 기업이 제조물을 제조 및 판매함에 있어 사후의 손해배상책임의 성립여부를 고려하여 제조

표 2. 품목별 소비자상담 변화 추이

| 품 목 | 1994 | | 1995 | | 1996 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 문화용품 | 39,424 | 32.3 | 53,837 | 31.1 | 53,977 | 29.0 |
| 생활용품 | 17,010 | 13.9 | 20,647 | 11.9 | 18,687 | 10.0 |
| 식 료 품 | 6,746 | 5.5 | 13,007 | 7.5 | 15,496 | 8.3 |
| 피복제품 | 6,040 | 5.0 | 8,787 | 5.1 | 10,545 | 5.7 |
| 차량 및 승용물 | 7,150 | 5.9 | 8,544 | 4.9 | 9,677 | 5.2 |
| 토지 · 건물 · 설비 | 5,851 | 4.8 | 7,924 | 4.6 | 7,087 | 3.8 |
| 보건위생용품 | 4,175 | 3.4 | 6,011 | 3.5 | 5,997 | 3.2 |
| 에 너 지 | 905 | 0.7 | 1,569 | 0.9 | 1,149 | 0.6 |
| 기타 상품 | 642 | 0.5 | 961 | 0.6 | 1,047 | 0.6 |
| 공업용 기계 | 664 | 0.5 | 1,010 | 0.6 | 1,013 | 0.5 |
| 농업, 어업용품 | 314 | 0.3 | 348 | 0.2 | 365 | 0.2 |
| 물품관련 서비스 | 11,666 | 9.5 | 16,052 | 9.3 | 16,291 | 8.8 |
| 서 비 스 | 21,590 | 17.7 | 34,314 | 19.8 | 44,753 | 24.1 |
| 합 계 | 122,177 | 100.0 | 173,011 | 100.0 | 186,084 | 100.0 |

물의 개발 → 설계 → 기획 → 구매 → 제조 → 검사 → 판매 → 표시 → 사후서비스 등의 과정에서 「제조물의 결함」 존재여부 등의 여러 가지 문제를 둘러싼 제조물책임의 성립여부가 중요한 역할을 수행하게 된다.

② 고객만족경영의 실현

PL법이 제조물 사고피해에 대한 구제절차를 용이하게 한다는 점에서 소비자측에서 이제까지 절차나 결함입증의 곤란으로 구제 받지 못한 불만사항이나 재판건이 늘어날 것으로 예상된다. 따라서 기업은 이에 대비한 개발 및 설계를 지향하게 되므로 자연히 고객만족 사상에 입각한 기업경영을 이행할 것으로 예견된다.

③ 기업의 경쟁력 강화

기업의 입장에서는 제품의 안전대책이 기업경영의 중요관심사항이므로 보다 안전한 제품의 생산과 판매경쟁이 이루어질 것이며, 소비자는 가격이나 품질 이외에 제품 안전이라는 요소로 제품을 구매하게 되므로 PL에 대비하여 기업은 자연히 경쟁력을 강화하게 된다.

④ 기업의 책임 분산

제조물책임법이 없으면 과실책임에 의존할 수 밖에 없지만, PL법이 시행되면 제품결함에 대한 과실 입증이 용이해지므로 기업의 책임이 무거워진다. 하지만 기업은 PL보험을 통해 사고비용의 부담을 분산시킬 수 있다.

⑤ 사고재발의 방지

현대와 같은 소비사회는 제품의 안전으로 인한 사고는 어느 정도 불가피하다. 미국의 경우, 집단소송법과 같은 법체계에 의해 지나친 소송남발에 의한 제조물책임 소송의 급증 및 보험료의 고액상승 등으로 기업의 도산 등이 초래된 경우가 있었다. 우리나라의 경우는 일본과 법체계가 비슷하므로 소송이나 분쟁이 일본과 비슷한 정도에 그칠 것으로 예상된다.

## 2. PL법 시행으로 인한 기업의 부담

① 소비자의 문제의식 강화

제조물책임 제정과 관련된 매스컴 등의 빈번한 보도로 제품안전에 대한 소비자의 문제의식이 높아져 제품안전 사고에 대한 불만사항이나 소송건수가 증가할 것으로 예상된다.

② 생산관련 비용 증가

제조물책임이 제정되면 제품안전에 대한 책임이 엄격해지므로 안전성을 확보하기 위한 설계·개발·구매·생산·검사·판매·리콜 등에 대한 비용 상승이 초래돼 기업의 가격 경쟁력에 대한 부담이 증가하게 된다.

③ 인력자원의 손실

PL에 관련된 소송사건이 갈수록 복잡해지므로

이의 처리과정에 있어서 인력자원의 낭비뿐만 아니라 고액의 비용이 들어가게 된다.

④ 신제품개발의 지연

PL법 제정으로 기업은 안전기준을 더욱 엄격하게 적용해야 하며, 제품안전에 대한 대책을 강구해야 하므로 신제품의 개발이나 판매에 대해 신중을 기해야 하므로 시장출하 및 수주기간이 지연될 수밖에 없어 시장정책의 운영에 영향을 미치게 된다.

PL법은 이미 전세계 30개국 이상에서 시행되고 있는 국제 표준법으로서 자리를 잡고 있으며, 외국 기업들은 엄격한 PL법의 적용을 받아오면서 고액의 배상을 해온 경우가 많았다. 그러나 국내 소비자들은 제품의 결함으로 인한 피해를 구제 받지 못해 불공정한 대우를 받아왔다.

이를 타개하기 위해 우리나라에서도 2002년 7월부터 PL법이 시행되기에 이르렀다.

이에 따라 각 제조업체들은 PL법 시행에 따른 파급효과를 예측· 분석하고 이의 대응방안을 세우는 것이 시급하게 되었다.

본 시리즈에서는 PL법과 관련하여 PL법의 개요, PL법의 내용 및 해설, PL법 대응 방안, PL법 소송사례 등을 총 4회에 걸쳐 연재한다.

표 3. 소비자상담 청구이유 상위항목

| 순위 | 1997 | | 1998 | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 품질기능 | 114,078(37.6%) | 품질기능 | 100,004(31.1%) |
| 2 | 계약해제 | 71,631(23.6%) | 계약해제 | 80,209(24.9%) |
| 3 | 상담 · 정보 | 46,463(15.3%) | 상담 · 정보 | 75,441(23.5%) |
| 4 | 기타 | 15,792(5.2%) | 법령기준 | 18,932(5.8%) |
| 5 | 서비스 | 14,711(4.8%) | 가격요금 | 15,007(4.6%) |
| 6 | 가격요금 | 13,528(4.5%) | 서비스 | 13,795(4.2%) |
| 총건수 | 303,700(100%) | | 320,975(100%) | |