

“소비자피해보상기준” 개정 안내

재정경제부에서는 재정경제부는 소비자정책심의 위원회의 심의·의결을 거쳐, 애완견판매업이 포함된 17개 품목의 소비자피해보상규정 개정안을 확정 하였기에(관보게재후 8월1일부터 시행) 이를 안내 하오니 참고하시기 바라며, 이번호에서는 애견관련 된 내용을 중점적으로 안내합니다. 참고로 소비자 피해보상규정(재정경제부 고시)*은 소비자와 사업자 간 분쟁(소비자의 불만 및 피해)을 원활히 해결하기 위해 품목별로 정한 피해보상기준입니다.

※소비자보호법 제12조에 근거하여 1985. 12월 제 정되었고, 금번 개정은 10차 개정이며, 총 111개 업 종 549개 품목에 대해 고시

1. 소비자피해보상규정(재정경제부 고시)

■ 소비자피해보상규정이란?

- 소비자피해보상규정(재정경제부 고시)은 소비자와 사업자간의 분쟁발생시 사전에 양 당사자 간에 보상방법에 대해 별도의 의사표시가 없는 경우에 보충적으로 적용되는 규범으로서,
- 소비자의 불만 및 피해를 신속·공정하게 처리 하고, 분쟁을 원활히 해결하기 위해 법령에 정한 방법(관계부처 등 협의와 소비자정책심의 위원회의 필수 심의사항)에 따라 제정된 기준 입니다.(소비자보호법 제12조)
- 이 규정은 소비자·사업자간 자율적으로 분쟁 을 해결하거나, 소비자보호원·소비자단체 또는

행정기관에서 소비자피해를 상담·합의권고 하는 경우의 가이드라인으로 적용됩니다.

※111개 업종, 549개 품목(2003.8.1부터 온수세정기 (비데기), 연수기 등 2개 품목 추가)

■ 물품·용역에 대한 소비자의 피해구제방법

○ 소비자가 물품·용역에 대한 피해나 불만을 사업자에게 상담하거나 피해구제를 요청했으 나 해결되지 않은 경우에는, 민간 소비자단체 나 한국소비자보호원(전화 3460-3000)에 소비자상담·정보제공이나 피해구제를 신청 할 수 있습니다.

- 이 경우 소비자단체나 소보원은 소비자 불만· 피해의 사실여부와 정도 등을 확인하여 사업자와 소비자간에 합의를 권고하며

- 합의가 이루어지지 않은 경우 한국소비자 보호원(소비자단체협의체에도 설치예정)에 설치된 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하게 됩니다. 분쟁조정위원회의 조정을 당사자가 수락한 경우에는 재판상 화해(소비자 단체협의체의 분쟁조정은 민법상 화해)와 동일한 효력이 있습니다.

○ 만일, 당사자가 조정내용에 불만이 있거나 수락하지 않는 경우에는 법원에 민사소송을 제기하여야 합니다. 이 경우 소비자보호원은 소비자의 민사소송을 도와줄 수 있습니다.

2. 이번에 개정된 내용 중 애완견 관련 사항

■ 애완견의 폐사시 피해보상기준 강화

○ 종전 애완견 관련 소비자피해보상기준은

- 판매후 1일 이내 질병발생 또는 3일 이내 폐사 시에는 동종의 애완견으로 교환 또는 구입가를 환급하고
- 판매후 14일 이내 폐사시, 사업자의 귀책사유로 인한 경우에는 동종의 애완견으로 교환하되, 사인(死因)이 불분명한 경우에는 구입가의 50%를 부담하여 동종의 애완견으로 교환받을 수 있었습니다.

○ 이번 개정안은 미국(Pet Lemon Law)의 경우에서처럼

- 구입후 15일 이내 애완견 폐사시 판매시점에 질병이 있었다고 유추하여, 동종의 애완견으로 교환하거나 구입가를 환급하며(단, 소비자의 중대한 과실로 인하여 피해가 발생한 경우에는 배상을 요구할 수 없음)
- 구입후 15일 이내 질병발생시에는 판매업소의 책임하에 질병을 치료하여 소비자에게 인도하도록 하였습니다.

○ 또한 판매업자는 애완견을 판매할 때 ①분양업자의 성명과 주소, ②애완견의 출생일과 판매업자가 인수한 날, ③혈통, 성, 색상과 판매 당시의 특징사항, ④면역 및 기생충 접종기록, ⑤수의사의 치료기록 및 약물투여 기록 등, ⑥판매당시의 건강상태, ⑦구입금액과 구입날짜 등을 기재한 서면을 소비자에게 제공하도록 하였습니다.

■ 애완견 구입시 소비자 주의사항

○ 어린 강아지는 아직 면역체가 형성되지 않아 질병에 걸릴 가능성이 높기 때문에 생후 90일 이하의 강아지는 가급적 사지 않는 것이 좋습니다.

- 애완견 구입시 병력과 예방접종 여부, 구충제 복용 여부를 확인하고 동물병원의 진단서를 받아두는 것이 좋으며,

- 진단시 이상이 발견되면 곧바로 교환을 요구하고, 특히 치명적이고 심각한 파보바이러스 감염이 판매처에서 감염된 것인지 아니면 소비자에게 인도된 후 감염된 것인지 주장이 엇갈리는 경우가 있으므로 건강 진단시 확인해 두어야 합니다.

○ 일부 사업자들은 향후 강아지와 관련된 어떠한 이의도 제기하지 않겠다는 각서를 쓰도록 소비자에게 요구하는 경우가 있는데, 이는 소비자에게 불리하므로 응하지 않아야 합니다.

○ 애완견의 구입금액, 구입날짜 등을 기재한 영수증을 반드시 챙기고, 향후 문제가 생길 것을 대비해 질병 치료여부, 현금환불이나 교환내용 등도 함께 기재해 두어야 합니다.

■ 판매업소 책임하에 치료한다는 규정

○ 이는 동물병원에서 치료한다는 것으로 애견 판매업자가 이를 어겨 불법진료를 할 시에는 수의사법에 의한 처벌을 받음

○ 이 규정은 현행법령을 위반하여 이루어질 수 없는 것으로 판매업소의 책임이라함은 진료비 및 치료동물병원의 선택 등을 표현한 것임

소비자피해보상규정 개정 내용 신구조문 대비표

품 종	현 행			개 정 (안)		
	피해유형	보상기준	비고	피해유형	보상기준	비고
24. 애완견 판매업	1) 판매후 1일 이내 질병발생 또는 3일 이내 폐사 2) 판매후 14일 이내 폐사 -사인이 불분명한 경우 -명백한 소비자 또는 사업자의 귀책사유로 인한 경우 3) 판매 후 14일 이내 질병발생	동종의 애완견으로 교환 또는 구입가 환급(단, 소비자의 중대한 관리잘못에 의한 경우는 제외) -소비자가 구입가의 50%를 부담하여 동종의 애완견으로 교환(단, 사업자가 질병발생 시 즉시 통보해줄 것을 고지 하였으나, 소비자가 이를 태만히 한 경우는 제외) -소비자의 귀책사유인 경우에는 보상제외, 사업자의 귀책사유인 경우에는 동종의 애완견으로 교환		1) 구입후 15일 이내 폐사시 2) 구입후 15일 이내 질병 발생	동종의 애완견으로 교환 또는 구입가 환급(단, 소비자의 중대한 과실로 인하여 피해가 발생한 경우에는 배상을 요구할 수 없음) -판매업소 책임하에 회복시켜 소비자에게 인도 · 다만, 판매업소 관리중 폐사시에는 동종의 애완견으로 교환 또는 구입가 환급	(신설) -판매업자는 애완견을 판매할 때 다음의 사항이 기재된 서면자료를 소비자에게 제공하여야 함 ① 분양업자의 성명과 주소 ② 애완견의 출생일과 판매업자 가입수한날 ③ 혈통, 성, 색상과 판매당시의 특징사항 ④ 면역 및 기생충 접종기록 ⑤ 수의사의 치료 기록 및 약물 투여 기록 등 ⑥ 판매 당시의 건강상태 ⑦ 구입시 구입금액과 구입 날짜

