

# 제품안전과 소비자



이은영  
소비자시민모임 기획처장

오늘날 소비자는 욕구 충족을 위해 필요한 상품과 서비스를 시장을 통해 획득하고 있다. 기술의 발달은 상품과 서비스의 공급을 확대시켰고, 소비자에게 풍요로움과 만족을 주고 있다.

한편 소비시장 환경이 끊임없이 변화함에 따라 소비자정보의 부족, 결함상품 등에 의한 소비자피해의 문제가 도처에서 발생하게 되었다. 제품상의 결함으로 인한 사고 여부를 떠나 제품 사용과 관련하여 소비자의 안전을 위협하는 문제가 발생하게 되면 그와 같은 제품을 사용하고 있는 소비자들은 불안해진다. 오늘날에는 제품 안전과 관련된 크고 작은 문제들이 끊임없이 발생하고 있다.

우리나라는 이러한 소비자문제를 해결하기 위해 다양한 소비자정책을 도입해왔다. 1980년 '소비자보호법' 제정을 시작으로, 1980년대에는 약관규제법, 방문판매법, 통신판매법 등이 거래 관련 법령들이 우선적으로 도입되었으며, 1990년대에는 소비자보호관련 법령 및 제도를 확충하였다. 1995년에는 소비자보호법을 개정하여 소비자단체에 공표권한을 부여하였으며, 위해정보보고기관을 지정·운영하는 등 소비자피해방지를 위한 안전망을 구축하였다. 또한 식품과 의약품에서의 안전성을 제고하기 위해서 식품의약품안전청이 설치되었으며, 공정거래위원회의 소비자보호 기능을 강조한 소비자보호국이 신설되기도 했다. 2000년에는 오랫동안 도입이 지연되어 오던 제조물책임법도

제정되어 2002년부터 시행되었다. 2006년에는 소비자보호법을 소비자기본법으로 개정하면서 소비자정책에 있어 변화를 도모하였다. 특히 2010년 2월에는 제품안전의 체계적인 정책방향수립과 선진국 수준의 제품안전 정보망 구축을 통해 안전 위해 가능성이 있는 모든 제품에 대한 종합적이고 예방적인 안전관리 체계 확립을 하기 위해 제품안전기본법을 제정하는 등 소비자정책에서 소비자안전이 강조되고 있다.

안전은 인체에 유해한 조건들을 최소화하거나 제거하려는 여러 가지 활동이라고 정의할 수 있다. 안전에 대한 근대적 개념은 산업혁명의 영향으로 19세기에 처음 생겼다. 엄청나게 많은 산업재해(산재) 피해자가 생기자 산재예방에 대한 인본주의적 관심이 높아진 것이다. 안전에 대한 관심이 보편적인 오늘날에는 지방과 국가, 국제적 차원에서 안전에 관한 활동이 전개되고 있다.

소비자보호를 위한 다양한 정책을 통해 소비자중심적인 기업 운영이 활성화되고 있으며, 상품의 품질이나 소비자불만 해결체계에 있어 국제적 수준의 경쟁력을 갖춘 기업이 늘어가고 있다. 그러나 다양한 소비자보호 정책이 마련되고 시행됨에도 불구하고 현실적으로는 과거와 같은 양태의 소비자문제 즉, 유해물질이 포함된 각종 제품, 위험하고 불안정한 상품 등 안전과 관련된 소비자문제가 여전히 발생하고 있다.



오늘날의 소비자문제는 대량생산, 대량유통, 대량 소비라는 현대사회의 특성에 수반하여 나타난다. 생산 공정이 분화되고 유통과정이 복잡해진 시스템에 의해 이루어지는 대량생산 시스템 하에서는 어느 단계에서나 결함상품이 발생할 가능성이 있다. 이러한 대량생산, 대량소비체제하에서 상품이 공급될 경우 소비자 피해가 일단 발생하게 되면 그 피해는 광범위하게 파급될 수 있다. 특히 고도의 기술과정에 의해 생산된 제품의 경우 그 피해 원인을 발견하기가 더욱 어렵기 때문에 피해의 범위가 더욱 확대되게 된다.

또한 일부 생산자들은 신제품의 상품화에 급급하여 상품의 안전성에 대한 철저한 소비자 확인을 하지 않을 상태에서 대량으로 생산된 상품을 시장에 내놓기도 한다. 그리고 대체수요를 유발하기 위해 상품의 내구성을 경시하고 불필요한 모델변경을 자주 하여 부실한 상품, 유해한 상품, 또는 오래된 상품의 부품 부족 등과 같은 문제가 발생한다. 사업자가 제품의 안전성이나 품질향상보다 경제적 효율성이 우선하게 되면 소비자문제가 발생하게 된다.

이러한 소비자의 피해는 단순히 경제적인 피해에 그치는 경우도 있지만, 결함상품이나 유해식품 등과

같은 경우에는 그 피해가 소비자의 생명을 위협하거나 신체에 중대한 위해를 끼치는 경우도 있다. 특히 냉장고 폭발 사건, 취사 중인 전기밥솥이 폭발하여 소비자가 화상을 입은 사건, 유아용 파우더 제품에서 발암성 물질인 석면이 검출된 사건, 가속페달과 브레이크의 품질 결함으로 인한 자동차 리콜 사건, 휴대폰 배터리가 폭발한 사건, 어린이 장난감 사용 중 치명적인 위험을 가한 사건, 전기제품의 전자파 유해성 논란 등은 사회적인 이슈가 된 안전문제이다. 그 외에도 가전제품에서 연기 및 불꽃이 발생한다거나, 자동차가 앞차와 충돌하였으나 에어백이 작동하지 않는 경우, 자전거 브레이크 작동 불량, 휴대용 가스레인지 폭발, 전기장판 사용 중 과열로 인한 화상 등 결함 제품으로 인해 소비자의 안전을 위협하는 사례들을 들 수 있다. 이는 소비자들이 가장 기본적인 소비자 권리인 '안전할 권리' 조차 보장받지 못하고 있는 현실을 보여준다.

소비자의 안전에 대한 권리는 다른 기타의 권리와는 본질적으로 다른 의미를 가진다. 가장 기본적인 생명, 신체의 불훼손성에 대한 문제이기 때문이다. 따라서 소비자 권리 중 안전할 권리는 가장 기본적인 권리이다. 소비자의 안전에 대한 보장은 헌법에서 보장하는 기본권이기도 하다. 인간의 존엄과 가치를 실현하도록 국가에 부여된 가장 기본적인 책무인 것이다.

1962년 3월 미국 케네디 대통령이 의회에 보낸 '소비자 이익 보호에 관한 특별교서'에서 최초로 소비자 권리를 선언했는데, 안전할 권리는 알 권리, 선택할 권리, 의견을 반영할 권리보다도 우선적인 권리의 성격을 지닌다.

우리나라의 소비자 기본법에서는 소비자의 8가지 권리를 규정하고 있으며, 그 중 안전에 대한 권리를 가장 윗자리에 규정하고 있다. 여기서 안전에 대한 권리는 '소비자가 상품이나 서비스를 구입한 다음 발생하는 소비자의 신체, 생명 및 재산상의 위해로부터 안

전하게 보호받을 수 있는 권리'이다. 소비자는 이러한 위해로부터 안전을 보장받기 위해 관련 기관에 이를 위한 건의 및 시정을 요구할 수 있는 권리도 갖는다.

소비자의 안전에 대한 권리는 소비자운동의 역사에서도 나타난다. 안전에 대한 권리는 소비자운동이 시작될 때의 가장 중요한 동인이기도 했다. 유엔(UN)에서도 1982년 UN통합자료에서 위험한 상품에 대한 공동의 행동이 필요하다는 입장을 취했으며, 국제소비자기구(CI, Consumers Korea)에서도 위험상품을 소비자에게 경고하기 위해 위해상품의 유통을 국제적으로 금지시키는 활동을 했다.

현대사회는 기술의 발달로 인해 제품을 제조하는데 복잡한 기술이 사용되며, 각종 유해한 화학물질도 사용되고 있다. 소비자들은 제품을 사용하면 할수록 풍요롭고 편리함을 영위하는 반면, 그만큼 위대한 환경에 노출될 가능성이 높아지게 된다. 한편 소비자 안전의 문제는 국제화, 개방화 조류에 따라 국내 소비자의 신체상의 위해뿐만 아니라 국제무역에 있어서는 중요한 현안으로 대두되고 있다. 최근 외국제품이 밀려들어오게 되면서 각종 수입공산품, 식품, 의약품 등으로 인한 소비자 안전 문제가 더욱 심각해지고 있기 때문이다. 국내 시장의 급속한 개방으로 소비자들의 선택할 수 있는 상품의 폭이 확대됨에 따라 소비자들의 합리적 구매선택에 필요한 상품과 시장정보의 양이 대폭 증가하였다. 반면, 소득수준이 향상으로 품질과 안전에 대한 소비자의 기대와 요구도 높아졌다. 우리나라 소비자들이 기존에 외국상품에 가지고 있던 '외국상품은 고품질이라는 인식'과는 달리 새로운 문제를 안고 있는 외국산 상품들의 수입이 급증하고 있다. 즉 가격은 상대적으로 저렴한데 반해 국산품에 비해 품질이 떨어지거나 안전성이 확보되지 않은 상품, 품질에 비해 가격이 너무나 높게 책정된 상품, 또한 구매 후 하자가 발생하거나 피해가 생긴 상품에 대한 피해 구제를 요청할 수 없는 상품 등의 문제가 발생하고 있

는 것이다. 또한 수입상품의 경우 많은 나라들이 수출 상품에 대해서는 자국의 기준보다 더 완화된 안전기준을 적용하는 경향이 있는 것도 지적될 수 있다.

일반적으로 제품에 존재하는 결함에는 제품의 적합성을 결여한 것, 안전성을 결여한 것으로 구분된다. 적합성 결여란 상품으로서 갖추어야 할 질과 양을 갖추지 못한 경우로 제품의 하자라고 한다. 안전성의 결여란 제품을 개발, 설계, 제조하는 과정에서 잘못이 있어 사용자에게 생명이나 신체성의 위해나 재산상의 피해를 가져온 경우이다. 소비자들이 제품의 결함으로 인해 위해를 당하는 경우는 매우 다양하다. 그렇다면 위해를 유발하는 요인은 무엇일까?

첫째, 설계상의 결함으로 설계서대로 제품이 만들어졌음에도 불구하고 결함이 있는 경우이다. 제품 제조시점의 기술 수준에 근거하여 판단할 때 당연이 갖추어야 될 부분이 갖추어지지 않았거나, 갖추어져 있다 하더라도 구조적으로 문제가 있는 경우로 설계가 잘못되어 자동차 브레이크 시스템이 제대로 작동하지 않아 사고를 야기하는 예를 들 수 있다. 제품 전체가 결함을 가지는 것으로 똑같은 사고가 많이 일어나기 때문에 이런 경우 결함을 알아내기는 비교적 쉽다.

둘째, 제조상의 결함을 들 수 있다. 제조과정이나 제조 시스템이 제대로 기능을 작동하지 않아 설계에서 지정된 품질수준에 달하지 않은 제품이 생산되어 소비자에게 위해를 입혔거나 입힐 우려가 있다면 그 제품은 제조상의 결함이 있는 것이다. 제품 자체에는 문제가 없으나 특정 제품에서만 위해가 나타나기 때문에 소비자가 그 결함을 알아내기 쉽지 않다. 일부 가전제품



에서 부품 불량이나 조립의 결함으로 연기가 나는 경우가 이에 해당된다.

셋째, 경고와 표시의 결함이다. 사업자는 생산한 제품에 대한 특성이나 사용방법 주의사항 등을 정확하고 알기 쉽게 표시하여 소비자에게 정보를 주어야 한다. 제품 자체에는 결함이 없으나 이러한 표시사항이 빠져 있거나 불충분하여 소비자가 피해를 입었거나 입을 우려가 있다면 경고 표시상의 결함이 된다. 세탁기에 아이가 들어가 질식사한 사고가 있었다. 그 이후 세탁기 제조사들은 이러한 위험 가능성에 대해 제품에 주의 표시를 하고 있다. 경고표시는 소비자 눈에 쉽게 띄고 이해할 수 있는 용어로 표시하여야 한다. 글씨가 너무 작거나 문장이 어려워 이해하기 쉽지 않은 경우 등은 표시되어 있다하더라도 결함이 되는 수가 있다. 공산품 가운데 고령자들이 주로 사용하는 품목의 경우 고령자의 특성을 고려하여 고령 소비자들이 인지하기 쉽도록 안전에 대한 표시사항과 방법의 개선이 필요하다.

넷째, 사용자의 부주의나 잘못도 사고발생 요인 중 하나이다. 제조사가 아무리 제품을 안전하게 만들고 경고 표시를 철저하게 했어도 이를 사용하는 소비자가 주의의무를 다하지 않을 경우 피해를 입을 수 있다. 소비자안전 확보를 위해서는 교육을 통해 소비자의 안전 의식을 제고할 필요가 있다. 제조사의 경우도 사용자의 특성을 고려하여 제품을 생산해야 한다. 제품에 어느 정도 위험이 존재할 때 모든 사용자에게 그 위험도가 같지는 않다. 어른들은 주의하여 사용할 수 있어도 아이들의 경우 주의하는 정도가 다르기 때문이다. 예를 들어 끝이 뾰족하고 무게가 있는 다트는 어른이 사용하면 문제가 되지 않으나 아이들의 손에서는 치명적인 위험을 줄 수 있다.

우리나라는 제품의 안전성이 충분히 확보되었을까? 이에 흔쾌히 답을 하기는 어려운 실정이다. 경제수준이 향상됨에 따라 안전성은 우리나라 소비자들의 가장 중요한 소비자문제로 부각되고 있다. 안전문제

는 소비자 개인의 합리적인 선택이나 자주적인 권리 행사를 통해 해결될 수 있는 문제가 아니고, 국가차원의 제도적인 노력과 사업자의 적극적인 참여를 통해서만이 해결할 수 있으므로, 안전문제에 대한 정부의 지속적인 관심이 필요하다. 소비자기본법에서는 소비자의 안전을 확보하기 위해 국가와 지방자치단체의 의무를 규정하고 있다. 국가에서는 사업자가 제공하는 물품 및 용역으로 인한 소비자의 생명, 신체 및 재산상을 위해를 방지하기 위해 사업자가 지켜야 할 기준을 정하고 이를 엄격히 관리해야 할 것이다.

상품의 거래량이 급증하면서 사전검사제도의 효용성에 한계가 나타나고 있다. 외국의 경우 안전을 위한 사후관리에 초점을 두는 추세이다. 따라서 리콜제도와 제조물책임법의 실효성 확보하여 위해정보수집체계를 강화하고, 수집된 정보가 품질개선에 반영될 수 있도록 제품의 안전관리 강화를 위한 지속적인 노력이 필요할 것이다. 또한 시장개방으로 인한 수입 공산품의 안전에 대한 소비자의 우려를 불식하기 위해서는 우선 위험커뮤니케이션을 활성화할 필요가 있다. 수입품에 대한 안전관리를 더욱 강화, 각국의 위해정보수집망 네트워크를 강화하여 수요 수입품에 대한 위해정보를 상시 수집할 수 있는 체계를 구축하고 수입품의 안전성에 대한 시장 감시를 강화할 필요가 있다.

현재 소비자가 사용하고 있는 문명의 이기는 일정 부분 위험성을 안고 있다. 제조업체들은 이러한 위험을 없애기 위해 최선의 노력을 다해야 할 것이다. 또한 어느 정도 위험이 존재하더라도 소비자가 노력함으로써 위해의 발생을 피할 수 있다. 따라서 소비자는 스스로 안전과 권익을 향상시키기 위해 필요한 지식을 습득하고 자주적이고 성실한 행동을 함으로써 스스로의 권익을 보호해야 할 것이다. ▣