

### 3. 소비자 문제

#### (1) 소비자 문제의 발생과 의의

- 18세기 산업혁명 후 대량 생산 시스템 확립 후 소비자 문제 대두

-> 만성적 공급과잉으로 인한 기만적 관행 등장 + 소비자 피해의 누적과 소비자들의 자각 => 피해구제 · 예방을 위한 조직적 운동 전개.

=> 소비자 문제는 소비자피해의 구제와 예방 의 문제이다.

- 소비자피해란 '사업자와 거래하는 상품과 서비스의 거래조건과 거래방법에 관하여, 소비자가 가졌던 합리적인 기대와 현실 사이에 부당한 불일치가 있는 상태'(예, 상품결함, 부당표시, 부당한 내용의 계약체결).

#### (2) 소비자피해의 특징

① 보편적 발생 : 대량생산 · 대량판매에 따른 결함의 상존

② 소비자피해의 심각성 : 제품의 고도화에 따른 재산상 피해, 생명 신체의 위해

③ 피해원인 규명의 곤란성 : 복잡화된 생산 · 유통과정 / 입증의 곤란함

④ 피해의 광범위한 파급

⑤ 피해 회피의 곤란성 : 상품의 안전성이나 품질보다 경제적 효율성 중시

=> 소비자피해는 현대 경제구조 하에서 소비자와 사업자의 지위의 불균등에서 발생하는 구조적 피해 의 성격을 가진다.

#### (3) 소비자피해의 유형

- 생명 · 신체 / 경제적 손해

- 형태

① 소액 다수 : 부당한 가격결정 / 불공정 약관 -> 전형적인 유형

② 다액 다수 : 유해식품 / 의약품 / 자동차

③ 소액 소수 : 세탁

④ 고액 소수 : 의료과실

### 제3장 소비자보호법령 개관

소비자보호법 -> 소비자기본법, 약관규제법, 할부거래법, 방문판매법, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법, 표시·광고의 공정화에 관한 법률, 제조물책임법, 전자상거래 등에서의 소비자보호법 등.

#### \* 소비자법의 패러다임 변화

1986년 (구)소비자보호법 개정 이후 -> 소비자피해구제법

1991년 할부거래법, 방문판매법 -> 소비자거래법

2000년 제조물책임법 -> 소비자안전법

2006년 소비자기본법 -> 자주적 역량을 가진 주체적 소비자의 실질적 권익실현