

제2장 소비자기본법의 주요 내용

1. 적용대상

(1) 소비자

1) 사업자가 제공하는 물품 · 용역(시설물 포함)을 ‘소비생활’을 위하여 사용 · 이용하는 자.

2) ‘생산활동’을 위하여 사용하는 자로서, ① 제공된 물품 또는 용역을 최종적으로 사용하는 자(다만, 제공된 물품 등을 원재료(중간재를 포함, 자본재 또는 이에 준하는 용도로 생산활동에 사용하는 자는 제외), ② 제공된 물품을 농업(축산업 포함) 및 어업활동을 위하여 사용하는 자(다만, 「축산법」 제21조 제1항에 따라 농림수산식품부령으로 정하는 사육규모 이상의 축산업을 영위하는 자 및 「원양산업발전법」 제6조 제1항에 따라 농림수산식품부장관의 허가를 받아 원양어업을 하는 자는 제외)

-> 사회적 약자로서 보호 필요성은 있으나, 이들은 거래과정에서 입은 피해를 제3자에게 전가할 수 있으므로, 최종소비자와 동일하게 보호할 필요성은 의문.

- 소비자단체 는 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자가 조직한 단체(공정거래위원회 또는 지방자치단체 등록 §29)

(2) 사업자

- 물품을 제조(가공 또는 포장 포함) · 수입 · 판매하거나 용역을 제공하는 자.

- 사업자단체 는 2 이상의 사업자가 공동의 이익을 증진할 목적으로 조직한 단체.

2. 소비자의 권리와 책무 (§4, §5)

(1) 소비자의 권리

- 소비자권리를 최초로 선언한 사람은 미국의 케네디 대통령 : 1962년 의회에 보낸 소비자이익의 보호에 관한 특별교서 에서 소비자는 ① 안전의 권리 ② 알권리 ③ 선택할 권리 ④ 의견을 반영할 권리를 가진다고 선언.

- 구) 소비자보호법의 내용과 동일.

① 안전의 권리 : 고도화된 기술체계 하에서 편익의 증대와 함께 위해의 가능성도 증대되고 있다. 다른 어떤 이익과 비교할 수 없는 가장 중요한 기본적 권리(§45 이하 소비자안전을 위해 리콜제도 규정).

② 알 권리 : 합리적인 선택을 보장하기 받기 위해서는 소극적) 사기 또는 기만적인 정보

· 광고 · 표시로부터 보호 되어야 하며, 적극적) 사업자에 대해 적극적으로 정보제공을 요구할 수 있어야 함.

- 제공된 정보에 대해 소비자의 정보처리능력의 부족을 보완하기 위해 국가 등의 각종 시험 등의 조사활동 및 결과 공표 명시 (§17 ③).

③ 선택할 권리 : 실질적 보장을 위해서 시장이 투명하고, 기업과 상품에 관한 정보에 대한 소비자의 접근이 충분히 보장되고, 시장기능이 원활하게 작동하여야 한다.

- 사업자들의 경쟁제한행위 및 불공정거래행위 규제와 관련성이 깊음.

④ 의견을 반영할 권리 : 국가나 지방자치단체 정책 형성과정에 적극적으로 참여.

- 시장의 가격기구가 정상적으로 작동하지 않을 때 유효한 정책수단임.

⑤ 피해보상을 받을 권리 : 피해예방이 중요하지만, 발생한 손해에 대한 신속하고 공정한 절차에 의한 보상 요청.

- 소액다수라는 소비자 피해의 특성을 반영한 집단분쟁조정 및 단체소송 제도 도입.

⑥ 교육을 받을 권리 : 권리 주장을 위해서는 권리의 내용을 알아야 한다. 국가 및 지방자치단체의 소비자 교육을 위한 시책마련 부과.

⑦ 단결권 및 단체활동권 : 소비자문제의 궁극적인 해결은 소비자들의 자주적인 소비자운동이 필수적이다.

- 소비자 불매운동(집단보이콧)의 문제

cf) 2차 소비자운동의 경우 표현의 자유와 업무방해의 요소가 공존함.

⑧ 환경권 : '지속가능한 소비'를 강조한 1999년 UN 소비자보호지침에 의해 2001년 신설.

(2) 소비자의 책무 (§4)

- 사업자와 함께 시장경제의 주체임을 인식 -> 올바른 선택 및 소비자권리의 정당한 행사.

- 권익 증진을 위한 지식과 정보 습득 노력

- 자주적 합리적 행동과 자원절약적 친환경적 소비생활.

3. 국가 및 지방자치단체의 책무 (§6 - §17)

- 국가 지자체는 소비자의 기본적인 권리가 실현될 수 있도록 ①관계법령 및 조례의 제정 및 개폐, ②필요한 행정조직의 정비 및 운영개선, ③필요한 시책의 수립 및 실시, ④소비자의 건전하고 자주적인 조직활동의 지원 · 육성의 책무를 부담한다 (§6)

(1) 소비자 정책의 추진

1) 기본계획의 수립

- 공정거래위원회는 소비자정책위원회의 심의·의결을 거쳐 소비자정책에 관한 기본계획을 3년마다 수립하여야 한다(§21).
- 관계 중앙행정기관의 장은 기본계획에 따라 매년 소관업무에 관하여 다음 연도의 소비자정책에 관한 시행계획(중앙행정기관별 시행계획) 수립 / 특별시장 · 광역시장 · 도지사는 기본계획과 중앙행정기관별 시행계획에 따라 시도별 시행계획을 수립 (§22 ①②).

2) 소비자정책위원회

- 소비자의 권익증진 및 소비생활의 향상에 관한 기본적인 정책을 심의 · 의결하기 위하여 공정거래위원회에 소비자정책위원회를 둔다 (§23).
- 구성 : 위원장 2인(공정거래위원장 + 대통령이 위촉하는 자)을 포함한 25인 이내의 위원(관계 중앙행정기관장 + 한국소비자원 원장 + 공정거래위원장 위촉하는 자) 으로 구성.
- 위촉위원장 및 위촉위원의 임기는 3년.
- 기능 (§25) 및 권한 (§26)

3) 행정조직의 정비 및 운영개선

- 국가는 지자체의 소비자권익과 관련된 행정조직의 설치 · 운영에 관한 지원 (§7)
- 국가와 지자체는 소비자단체의 업무와 권익증진을 위해 필요한 소비자의 조직활동을 지원 · 육성하여야 한다.(영 제4조 제1항)

(2) 위해의 방지 (§8)

- 한국소비자원 산하에 소비자안전센터 설치 (§51).
- 위해정보 제출기관(행정관서, 병원, 학교 등)의 지정 (§52 ④)

(3) 계량 및 규정의 적정화 (§9)

- 계량에 관한 법률 : 계량 및 측정에 관한 국가표준 확립
- 산업표준화법 : 적정하고 합리적인 산업표준 제정 · 보급함으로써 품질 고도화 및 생산효율의 향상, 소비의 합리화 도모.

(4) 표시의 기준 (§10)

- 부당한 표시 등의 금지(표시광고의 공정화에 관한 법률 §3 내지 §6), 가격표시(물가안정법 §3), 식품 · 첨가물의 표시 및 원산지 표시(식품위생법 §10, 11).

(5) 광고의 기준 (§11)

- 표시 광고의 공정화에 관한 법률

(6) 거래의 적정화 (§12)

- 약관규제법, 할부거래법, 방문판매법, 전자상거래 등에서의 소비자보호법.

(7) 소비자에 대한 정보제공 (§13)

(8) 소비자의 능력향상 (§14)

- 정보통신매체를 이용한 교육, 현장실습 등 체험위주의 방법, 평생교육시설을 활용한 교육, 비상업적 공익광고를 활용하는 방법.

(9) 개인정보의 보호 (§15)

- 공공기관의 개인정보보호에 관한 법률 (§4), 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 (§22).

(10) 소비자분쟁의 해결 (§16)

- 한국소비자원 산하에 소비자분쟁조정위원회 설치 (§60).
- 소비자분쟁해결기준 : 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준 제정. 단, 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 합의가 없는 경우 적용하며, 다른 법령에 근거한 별도의 분쟁해결기준이 소비자에게 유리한 경우 그 기준 적용.

(11) 시험 · 검사시설의 설치 (§17)

- 물품의 규격 · 품질 · 안전성 등에 관한 시험 · 검사 또는 조사를 할 수 있는 기구와 시설을 갖추고, 필요 또는 요청에 의해 실시.
- 시험 · 검사를 실시한 경우 그 결과를 공표하고, 조치를 취해야 한다.

(12) 국제협력 (§27)

- 소비자 문제의 국제화에 대응하기 위하여 국가 사이의 상호협력방안 마련.
- OECD 소비자정책위원회(Committee on Consumer Policy)
- 국제소비자기구(Consumer International) : 1960년 창설 100여국 200여 단체.

4. 사업자의 책무 (§18 - §20)

(1) 소비자권의 증진시책에 대한 협력 (§18)

(2) 사업자의 책무 (§19)

- 소비자에게 양질의 저렴한 상품을 공급하면 되지만, 현실에서는 소비자의 합리적인 선택을 방해하고, 불공정한 거래조건을 제시하는 등 소비자의 이익을 침해.
- 안전조치, 불공정한 거래조건이나 거래방법의 억제, 정보제공, 개인정보 보호, 신속하고 공정한 피해구제 등의 책무를 규정.
- 일반적 · 추상적 책무

(3) 소비자의 권익증진 관련기준의 준수 (§20)

-> 시정조치 가능 : 불응시 형사처벌