

## 8. 소비자 분쟁 해결 (§53 - §76)

### (1) 사업자 : 소비자 상담기구의 설치

- 사업자 및 사업자 단체는 소비자의 의견이나 불만의 청취, 소비자 피해의 처리를 위해 '소비자상담기구'의 설치 운영을 위해 노력하며 (§53 ①), 중앙행정기관의 장은 설치를 권유할 수 있다 (§54 ①).

-> 소비자로부터 이익을 얻는 기업이 소비자문제를 스스로 해결하려는 취지.

- 소비자상담기구에는 관련 자격이 있는 직원의 고용 노력하며 (§53 ②), 공정거래위원회는 소비자상담기구의 설치 운영에 관한 기준 고시 (§54 ②).

### (2) 한국소비자원의 피해구제

#### 1) 피해구제의 청구

- 소비자 : 물품 등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청 (§55 ①).

- 국가 또는 지자체, 소비자단체 : 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 경우 한국소비자원에 처리 의뢰 (§55 ②)

- 사업자 : 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 경우에, i) 30일이 지나도 합의를 하지 못하거나, ii) 한국소비자원에 피해구제의 처리를 의뢰하기로 소비자와 합의한 경우 등에 한하여 의뢰 (§55 ③)

-> 청구/의뢰는 서면이 원칙이며, 긴급 또는 부득이한 경우 구술 또는 전화 가능 (령 §43).

-> 원장은 청구내용이 한국소비자원에서 처리하는 것이 부적합하다고 판단되는 때(예, 사건이 복잡하고 고도의 전문적이고 법률적인 판단이 필요한 경우 등)에는 신청인에게 그 사유를 통보하고 사건의 처리를 중지할 수 있다 (§55 ④)

#### 2) 합의 권고

- 원장은 피해에 관한 사실확인 및 법령위반사실 등을 확인한 후에 피해구제청구의 당사자에 대하여 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있다 (§57).

- 원장은 피해구제의 신청 후 30일 이내에 합의 권고가 이루어지지 않으면, 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하여야 한다 (§58). 단 의료, 보험, 농업 및 어업 등 원인규명에 시일이 소요되는 사건은 60일 이내의 범위에서 처리할 수 있다.

#### 3) 합의와 절차의 중지

- 합의가 이루어지면 피해구제절차는 종결된다.

- 피해구제 처리절차 중에 법원에 소를 제기한 당사자는 이를 한국소비자원에 통보하여

야 하며, 피해구제절차를 중지하여야 한다(\$59).

- 원장은 피해구제신청사건을 처리하면서 당사자 또는 관계인이 법령을 위반한 것으로 판단되면 관계기관에 이를 통보하고, 적절한 조치를 의뢰하여야 한다(\$56).

### (3) 소비자분쟁조정위원회

- 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 '조정'하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회를 둔다(\$60).

- ① 알선(intercession; recommendation): 제3자적 기관이 당사자의 요청에 의하여 사건에 개입, 타협이 이루어지도록 협조하는 방법. 강제력이 없으며 비형식적.(권고적 성격)
  - ② 조정(conciliation; mediation): 제3자인 조정인이 제시하는 해결안(조정안)에 양 당사자가 자주적으로 합의함으로써 분쟁을 해결하는 방법.
  - ③ 중재(arbitration): 당사자 사이의 합의에 의해 법원이 아닌 중재기관을 통해서 분쟁을 해결하는 방법.
- => 조정은 조정안의 수락여부가 당사자에게 맡겨있지만, 중재의 경우는 중재인의 판단을 거부할 수 없으며, 중재판정에 따른 강제집행 청구가 가능하다.

### 1) 구성(\$60)

- 조정위원회는 위원장 1인을 포함한 50인 이내의 위원으로 구성하며, 위원장을 포함한 2인은 상임이며, 나머지는 비상임이다.(제1항)

- 자격요건(제2항) : 원장의 제청으로 공정거래위원장이 임명 또는 위촉.
- 위원장은 상임위원 중에서 공정거래위원장이 임명(제3항)
- 임기는 3년으로 연임가능(제5항)
- 업무의 효율적인 처리를 위해 분야별 전문위원회를 둘 수 있다(제6항)
- 신분보장 : 자격정지 이상의 형의 선고나 신체 또는 정신상 또는 그밖의 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우를 제외하고는 그 의사에 반해 면직되지 않는다(\$62).

### 2) 회의(\$63)

① 분쟁조정회의 : 위원장 · 상임위원 및 위원장이 회의마다 지명하는 5인 이상 9인 이하의 위원으로 구성되는 회의(제1항 제1호).

② 조정부 : 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성되는 회의(제1항 제2호)

- 회의는 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 소비자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명씩 균등하게 포함되어야 함(제3항).

- 각 회의의 관장사항(\$63의 2)

- 위원의 제척 · 기피 · 회피 (§64)

### 3) 분쟁조정 절차

- 소비자와 사업자 사이의 분쟁이 국가나 지자체가 설치한 분쟁해결 관련기구에서 해결되지 않거나, 소비자단체의 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우 당사자 · 해당 기구 또는 단체의 장이 신청 (§65 ①).

- 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청 건에 대하여 30일 이내에 분쟁조정을 마치는 것을 원칙으로 하며 (§66), 분쟁조정 업무의 효율적 추진을 위하여 10일 이내의 기간을 정하여 분쟁당사자에게 보상방법에 대한 합의를 권고할 수 있다 (령 §54).

- 조정위원회는 필요한 경우, 전문위원회의 자문 또는 소비자원 원장에 대하여 시험 · 검사를 요청할 수 있다 (§65 ③).

- 조정위원회는 조정절차에 앞서 이해관계인 · 소비자단체 또는 관계기관의 의견을 들을 수 있다 (§65 ④).

- 분쟁조정 중 재판이 청구된 때에는 절차를 중지한다 (§65 ⑤)

- 조정이 이루어지면 조정위원장은 이를 당사자에게 통보하며, 당사자는 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 조정내용에 대한 수락 여부를 서면으로 통보하여야 한다. 의사표시가 없는 경우에는 수락한 것으로 본다 (§67 ①, ②).

- 분쟁조정을 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우에는 조정위원회는 조정조서를 작성하고, 위원장 및 당사자가 기명날인한다 (§67 ③).

- 조정위원회의 분쟁조정 내용은 '재판상 화해'와 동일한 효력을 가진다 (§67 ④)

cf) 재판상 화해란 분쟁 당사자가 법관 앞에서 자주적으로 상호 양보에 의하여 사법적 분쟁의 해결점을 찾는 제도로서, 화해의 진술을 법원에서 하고 그 화해내용을 조서에 기재하면 이 조서는 "확정판결"과 동일한 효력이 있다(민사소송법 제220조, 민사소송규칙 제31조).

- 화해조서의 기능으로 소송 종료의 효력으로서의 당사자에 대한 '확정력'과 법원에 대한 '구속력'이 발생하며, 화해조서에 이행의무를 명시한 경우에는 '집행력'이 발생.

### (4) 분쟁조정 특례 - 집단분쟁조정 (§68)

1) 의의 : 집단분쟁조정이란 다수의 소비자에게 동일하거나 비슷한 유형의 피해가 발생한 경우 소비자분쟁위원회에서 일괄적으로 분쟁조정을 할 수 있는 제도. 일반 분쟁조정절차와 동일하며, 단지 조정 전에 절차의 개시, 공고절차와 조정 완료 후 당사자가 아닌 자의 보상 계획서 제출권고의 절차가 추가 된다.

## 2) 조정신청

### ① 의뢰 또는 신청기관

- 국가, 지자체, 한국소비자원 또는 소비자단체(등록 여부 불문), 사업자가 서면으로 의뢰 또는 신청(제1항). 소비자는 직접 신청할 수 없음.

### ② 신청대상 및 요건

- 물품 등으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자의 수가 50인 이상이고, 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통되는 사건이어야 한다(령 §56)

### ③ 집단분쟁조정에서 제외되는 소비자(령 §56)

i) 소비자단체협의회의 자율적 분쟁조정, 소비자원 원장의 권고 등 사업자와 합의가 이루어진 소비자, ii) 전문 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행중인 소비자(금융분쟁조정위원회, 의료심사조정위원회, 환경분쟁조정위원회 등), iii) 법원에 소를 제기한 소비자.

## 3) 개시 및 공고

### ① 집단분쟁조정절차의 개시

- 위원회의 의결로 개시할 수 있음을 규정(제2항). 다만 당사자의 의견진술절차가 없음.

### ② 공고

- 집단분쟁사건으로 개시의결된 경우 조정위원회는 14일 이상 그 절차의 개시를 공고하여야 하며, 개시공고는 한국소비자원 홈페이지 및 일간신문에 게재해야 한다(령 §58).

### ③ 참가신청

- 소비자 또는 사업자는 개시공고기간내에 서면으로 참가신청(제3항).

### ④ 대표당사자의 선임(§68의 2)

- 당사자들은 3명 이하의 대표당사자를 선임할 수 있음

- 대표당사자들은 당해 사건의 조정에 관한 모든 행위를 할 수 있음. 단 조정신청의 철회·조정안의 수락·거부는 전체 당사자들의 서명동의 요함.

- 당사자들은 대표당사자를 통해서만 사건의 조정에 관한 행위를 할 수 있음

- 필요한 경우 당사자들은 대표당사자를 해임 또는 변경할 수 있음

## 4) 조정결정

- 조정위원회는 집단분쟁조정절차 개시공고가 종료한 날로부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 하며, 부득이한 경우 연장할 수 있다(제7항).

- 조정결정된 내용은 즉시 당사자에게 통보되며, 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 분쟁 조정의 내용에 대한 수락여부를 조정위원회에 통보하여야 한다. 의사표시가 없는 때에는 수락한 것으로 본다(§67 ① ②).

- 소비자 일부가 소를 제기하더라도 절차는 중지되지 않고, 당해 소비자만 집단분쟁조정에서 제외(제6항).

- 조정이 성립된 경우 그 조정내용은 '재판상의 화해'와 동일한 효력.

- '보상절차'(배분계획, 배분기준 등)를 정한 명문의 규정은 없다.

#### 5) 보상권고

- 조정위원회는 사업자 조정내용을 수락한 경우 다른 소비자에 대한 보상계획을 권고할 수 있다(제5항).
- 보상계획 권고를 거부할 수 있으며, 추가 보상계획의 수락은 '재판상 화해'의 효력이 없기 때문에 불이행에 따른 별도의 제재는 없다.

#### 6) 현황

2007년 충북 아파트 새시 보강 문제가 제1호 사건이며, 이후 대부분의 사건이 아파트 분양광고 또는 계약 내용과 다른 시설 및 보수 관련 사건이 많다.

#### (5) 소비자 단체소송

1) 의의 : 소비자 단체소송이란 일정한 요건을 갖춘 소비자단체 · 사업자단체 · 비영리 민간단체가 다수 소비자의 생명, 신체, 재산 등 소비자의 권익을 침해하는 사업의 위법행위에 대하여 법원에 금지 · 중지를 청구하는 소송제도(§70). 현행법에 따르면 단체소송은 비재산권을 목적으로 소송으로 본다.

cf) 집단소송(Class Action) : 소비자들의 직접적인 손해배상 청구 가능

#### 2) 제소권자

① 등록소비자단체 : 공정위에 등록된 소비자단체 중 일정한 요건(소비자의 권익증진을 주된 목적으로 하고, 상시 정회원수가 1천명 이상 등)을 갖춘 단체에 가능.

-> 남소의 우려, 중복소송, 소송수행능력을 고려.

② 경제단체 : 대한상공회의소, 중소기업협동조합중앙회 등

->자율규제를 통한 사업자 상호간의 부정경쟁해위를 방지하여 간접적으로 소비자 보호.

③ 비영리민간단체 : 비영리민간단체법상의 요건을 충족한 단체(공익활동 수행, 구성원이 100명 이상으로 특정 정당이나 종교와 관련성이 없을 것)로서, 소비자권익증진을 단체목적으로 하고, 상시구성원이 5천명이상으로 소비자 50인 이상으로부터 단체소송 제기요청이 있어야 한다.

#### 3) 청구의 대상

- 소비자기본법상 단체소송을 제기하기 위해서는 사업자의 범위반행위의 존재, 소비자에 대한 피해의 발생 및 지속의 요건을 갖추어야 한다.

i) 사업자의 위법행위 : 국가가 정한 기준이나 표시 기준에 위반한 경우 등. 포괄적 규정으로 광범위한 분야에서 소비자 피해를 예방할 수 있는 장점이 있지만, 금지 청구의 대상 여부를 판단하기 곤란하다는 단점도 있다.

ii) 피해의 발생 및 지속 : 피해의 현실적인 발생을 제소요건으로 하고 있지만, 소송허가 기준을 정한 제74조에서는 '피해의 발생우려'도 규정하고 있음.

#### 4) 제소요건 및 절차

- 등록소비자단체 등은 소제기 전 사업자에 대한 침해행위의 금지 또는 중지의 요청과 더불어 법원의 소송허가결정을 받아야 한다.

① 소제기단체는 사업자에게 당해 침해행위의 금지·중지를 서면으로 요청하고, 14일 이상의 답변 시간을 부여하여야 한다 (=>기산점 및 도달간주규정 미비).

② 단체소송은 변호사강제주의를 채택(§72)하고 있기 때문에 변호사 선임.

③ 법원으로부터 단체소송의 허가를 받아야 한다. -> 형식적 요건(소송허가신청서 §73) / 실질적 요건(§74, 피해발생 등 소비자 권익보호의 필요성) 충족.

-> 중복소송을 막기 위한 다른 소비자단체 등에 대한 통지의무 필요성 제기.

#### 5) 청구의 내용

- 소송물은 소비자의 권익을 침해하는 일정한 행위의 금지 또는 중지.

=> 입법적으로 판매된 물품의 회수 및 폐기 등의 조치도 필요하다고 본다.

- (명문의 규정은 없지만) 민사집행법에 의한 가치분명령도 신청할 수 있다(§76 ②) 따라서 단체소송의 허가가 있는 경우로서 현상이 바뀌면 당사자가 권리를 실행하지 못하거나 이를 실행하는 것이 매우 곤란할 염려가 있을 경우에 한하여 신청가능(민사집행법 제300조).

#### 6) 관할법원

- 사업자의 주소지가 아니라, 사업자의 주된 사무소 또는 영업소가 있는 곳, 만일 이런 곳이 없다면 주된 업무담당자의 주소가 있는 지방법원 합의부 관할(§71).

#### 7) 확정판결의 효력 및 공고

- 기각판결이 확정된 경우 다른 등록소비자단체 등은 동일한 사안에 대하여 단체소송을 제기할 수 없다. 다만 새로운 증거의 제시 또는 기각판결이 원고의 고의에 의한 경우 등은 예외 인정(§75)

- 인용된 경우 사업자의 행위는 금지 또는 중지된다. -> 소비자피해의 예방 효과의 극대화를 위해 소와 관련된 정보 제공이 요청된다.