

# 중국 『소비자권익침해행위처벌방법』 주요내용

<주중대사관 박제현 공정거래관>

중국의 국가공상행정관리총국은 『소비자권익보호법』 등 관련법규에 의거 『소비자권익침해행위처벌방법』을 제정(2015.1.5)하여 2015.3.15.부터 시행할 예정인바, 중국의 소비자권익보호의 날(3.15)을 맞이하여 우리기업들은 이를 숙지하여 소비자 고발이나 법위반사례가 발생하지 않도록 유념하시기 바랍니다.

## < 주요 내용 >

- 이 규정은 경영자의 상품(서비스) 판매 중 금지행위, 허위 또는 사람을 오인하게 하는 홍보행위, 법정 의무 이행거절 또는 지체행위, 불공정약관 금지, 개인정보보호 등에 대한 세부사항 및 관련 처벌기준을 명시하고 있음.
- 그 중 경영자가 상품을 판매하거나 서비스를 제공할 경우에는 인신(人身) 또는 재산안전 요구에 부합하여야 하며, 위·변조·도용상품의 판매 또는 허위 또는 소비자를 오인하게 하는 홍보행위 등을 할 수 없음.
- 아울러, 경영자가 약관을 사용할 경우, 현저한 방식으로 소비자와 중대한 이해관계가 있는 내용에 대해 소비자의 주의를 촉구하고, 소비자의 요구에 따라 설명하여야 하며, 불공정한 약관을 사용할 수 없음.
- 그 밖에 개인정보 보호, 행정처벌을 부과한 경영자에 대한 신용기록 및 사회공표 의무 등을 명시하고 있음.

### 1. 판매과정 중 금지행위

- 경영자는 상품이나 서비스를 제공함에 있어 다음과 같은 행위를 하여서는 아니 됨.
  - ① 판매하는 상품 또는 제공하는 서비스가 인신보장이나 재산안전요구에 부합하지 않는 행위

- ② 유통기한이 경과되었거나 변질된 상품을 판매하는 행위
- ③ 원산지 위조, 타인의 회사명이나 회사주소를 위조 또는 도용, 제조일자를 변조한 상품을 판매하는 행위
- ④ 인증표지 등 품질표지를 위조 또는 도용한 상품을 판매하는 행위
- ⑤ 타인의 등록상표 전용권 침해 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 행위
- ⑥ 유명상표 특유의 명칭·포장·인테리어를 위조 또는 도용한 상품을 판매하는 행위
- ⑦ 상품에 불량품·위조품을 섞어서 판매하거나 위조품을 진품으로 총당하거나 불량품을 우량품으로 총당하거나 불합격 상품을 합격품으로 가장하여 판매하는 행위
- ⑧ 국가가 도태 및 판매중지를 명령한 상품을 판매하는 행위
- ⑨ 상품 또는 서비스를 제공하는 과정에서 불합격 계량기를 고의로 사용하거나 계량기구의 정확성을 파괴하는 행위
- ⑩ 소비자의 대금 또는 비용을 편취한 후, 상품 또는 서비스를 제공하지 아니하거나 약정에 따라 제공하지 않는 행위

## 2. 허위 또는 오인홍보

□ 경영자는 소비자에 대해 상품 또는 서비스 관련 정보를 진실·전면적이며 정확하게 제공해야 하며, 다음과 같은 허위 또는 소비자를 오인하게 하는 홍보행위를 하여서는 아니 됨.

- ① 상품 또는 서비스를 제공함에 있어 진실한 명칭과 표지를 사용하지 아니하는 행위
- ② 허위 또는 소비자를 오인하는 상품설명, 상품표준, 현품견본 등의 방식으로 상품 또는 서비스를 판매하는 행위
- ③ 허위 또는 소비자를 오인하는 현장설명 또는 실연(演示)을 하는 행위
- ④ 거래 조작·거래량 허위표시·허위평론이나 타인고용 등의 방식을 채택하여 사기적인 판매를 유도하는 행위
- ⑤ 허위적인 "재고처리 특가", "땡 처리 특가", "최저가격", "우대가격" 또는 기타 사기적인 가격 표시의 방식으로 상품 또는 서비스를 판매하는 행위
- ⑥ 허위적인 "경품부판매", "원금상환판매", "체험판매" 등 방식으로 상품 또는 서비스를 판매한 행위
- ⑦ "재고처리 상품", "불량품", "등외품"을 정품으로 사칭하여 판매하는 행위

- ⑧ 제공하는 상품 또는 서비스의 수량, 품질, 성능 등 소비자와 중대한 이해관계가 있는 정보를 과대하거나 은폐하는 방식으로 소비자를 오도하는 행위
- ⑨ 기타 허위 또는 소비자를 오인하는 홍보 방식으로 소비자를 오도하는 행위

### 3. 법정 의무 이행 거절 또는 지체

- 공상행정관리부서로부터 하자있는 상품·서비스의 판매중지명령을 받은 경영자는 그 명령의 이행을 거절하거나 지체해서는 아니 됨.
  - 아울러, 경영자는 국가규정이나 사전약정에 의거 소비자가 제기하는 합리적인 요구의 이행(예, 불합격인정상품의 반품처리, 기한만료 또는 품질미달상품에 대한 수리·교환·반품 또는 환불, 온라인구매상품의 무조건 반품, 선금거래 약정 불이행에 따른 선수금 환불 등)을 고의로 지체하거나 이유 없이 거절할 수 없음.

### 4. 개인정보 보호

- 경영자가 소비자의 개인정보\*를 수집·사용함에 있어서는 합법·정당·필요의 원칙을 준수해야 하고, 정보를 수집·사용하는 목적·방식 및 범위를 명시하여 소비자의 동의를 거쳐야 함.
  - \* 경영자가 상품이나 서비스를 제공하는 과정에서 수집하는 단독 또는 기타 정보와 결합하여 소비자를 충분히 식별할 수 있는 "소비자의 성명·성별·직업·출생일자·신분증 번호·주소지·연락방식·소득 및 재산현황·건강현황·소비상황 등"의 정보를 의미함
  - 아울러, 경영자는 다음과 같은 행위를 하여서는 아니 됨.
    - ① 소비자 동의 없이 소비자의 개인정보를 수집·사용하는 행위
    - ② 수집한 소비자 개인정보를 누설, 매각 또는 불법으로 타인에게 제공하는 행위
    - ③ 소비자 동의 또는 청구를 거치지 아니하거나 소비자가 명확히 거절을 표시하였음에도 불구하고 소비자에게 상업적인 정보를 발송하는 행위

## 5. 불공정 약관

□ 경영자가 소비자에게 상품 또는 서비스를 제공함에 있어 약관·통지·성명·매장공지 등을 사용하는 경우, 현저한 방식으로 소비자와 중대한 이해관계가 있는 내용에 대해 소비자의 주의를 촉구하고, 소비자의 요구에 따라 설명해주어야 하며, 다음내용이 포함된 규정을 두어서는 아니 됨.

- ① 경영자가 그가 제공하는 상품 또는 서비스에 대해 부담해야 되는 수리, 재제작, 교환, 반품, 상품수량 보충, 상품대금이나 서비스비용의 환불, 손실배상 등의 책임을 면제하거나 일부면제
- ② 소비자의 수선, 교환, 반품, 손실배상 및 위약금과 기타 합리적인 배상을 얻을 수 있는 권리를 배제 또는 제한
- ③ 소비자가 법에 의거 고발, 신고, 소송을 제기할 수 있는 권리를 배제 또는 제한
- ④ 소비자에 대해 경영자가 제공하거나 그가 지정한 경영자가 제공하는 상품 또는 서비스를 구매·사용토록 강제하거나 우회적으로 강제하고, 그 불합리한 조건을 수용치 않는 소비자에 대해 상응한 상품이나 서비스 제공 거절 또는 요금기준 인상
- ⑤ 경영자에게 임의로 계약을 변경하거나 해제할 수 있는 권리를 부여하고, 소비자가 법에 의거 계약을 변경하거나 해지하는 권리를 제한토록 규정
- ⑥ 경영자가 일방적으로 해석권이나 최종 해석권리를 향유토록 규정
- ⑦ 기타 소비자에게 불공정하고 불합리한 규정

## 6. 서비스업 금지행위

□ 서비스업에 종사하는 경영자는 다음과 같은 행위를 하여서는 아니 됨.

- ① 수리, 가공, 설치, 인테리어 등 서비스를 취급하는 경영자가 작업시간·원자재량 허위보고(즉, 조작), 부품이나 원자재를 고의 파괴하거나 비밀리에 교체, 국가의 품질표준 또는 약정에 부합하지 않는 부품이나 원자재 사용, 교체가 불필요한 부품교체, 작업시간·원자재 투입을 비밀리에 줄이거나 비용 추가징수, 소비자 권익을 침해하는 행위
- ② 주택 임대, 가사 도우미 등 중개 서비스를 취급하는 경영자가 허위정보

제공 또는 기만, 악의 공모 등의 수단으로 소비자의 권익을 침해하는 행위

## 7. 법적책임 등

- (법적책임) 상술한 법위반행위에 대해, 공상부문은 경영자가 상응한 민사 책임부담 외에 시정명령, 위법소득 몰수, 위법소득 1배~10배(단, 위법 소득이 없는 경우 50만 $\text{元}$ )까지의 과징금을 부과할 수 있으며, 사안이 중대한 경우 영업정지나 영업허가증 취소를 명령함.
- 다만, 그 중 “불공정약관, 서비스업 금지행위”에 대해서는 시정명령, 위법소득 3배(단, 최고금액은 3만 $\text{元}$ )이하의 과징금을, 위법소득이 없는 경우에는 1만 $\text{元}$ 이하의 과징금을 각각 부과할 수 있음.
- (처벌정보 공시) 공상행정관리부서가 경영자에 대해 행정처벌을 부과한 경우 이를 경영자의 신용기록에 기입하고 기업신용정보공시시스템 등을 통해 즉시 사회에 공표해야 함.
- 기업은 『기업정보 공시 임시시행조례』의 규정에 의거, 동 시스템을 통해 적시에 관련 행정처벌 정보를 사회에 공표해야 함.