

중국의 소비자권익보호법 주요 내용

<주중대사관 공정거래관 박제현>

중국의 『소비자권익보호법』이 제12회 전국인민대표대회 상무위원회 제5차 회의(2013.10.25)에서 개정(전부개정)되어 2014.3.15부터 시행될 예정인바, 그 주요내용은 다음과 같음.

< 주요 내용 >

- ① 소비자 권리 강화 : 신체/재산의 안전을 향유할 권리, 알 권리, 자주적인 선택권, 개인정보 보호 등
- ② 경영자의 의무 확대 : 정보제공, 신체 재산의 안전보장, 하자/위험초래상품 리콜의무 및 비용부담, 내구상품·인테리어 하자분쟁(6개월 내)시 입증책임,三包(수리, 교환, 반품)보장, 온라인판매상품 7일내 반품, 소비자 동의 후 개인정보 수집 등
- ③ 소비자조직 역할 제고 : 정보제공 및 자문서비스, 법규제정 참여, 유관행정 부문 감독·검사 참여, 신고사항의 조사/중재 및 감정의뢰, 공익대표소송 제기 등
- ④ 분쟁해결 및 법적책임 강화 : 판매자 배상책임, 인터넷거래플랫폼제공자 및 광고주 연대책임, 결함상품 등에 대한 배상책임, 신체상해에 대한 비용 부담 및 감소수입 배상, 개인정보 피해배상, 사기행위에 대한 추가 3배 배상, “저질/가짜/변질/위조/사칭상품, 허위/오인광고 등”에 대한 위법소득 몰수 또는 위법소득 10배내 과징금 부과

1. 소비자의 권리(제2장)

가. 신체/재산의 안전을 향유할 권리

- 소비자가 상품을 구매·사용하거나 서비스를 받을 때에는 신체·재산 안전이 침해받지 않을 권리를 향유하며, 경영자가 제공하는 상품과 서비스가 신체·재산안전의 요구에 부합할 것을 요구할 권리가 있음.

- 이와 관련, 소비자가 신체나 재산에 손해를 입은 경우에는 법에 의거 배상받을 권리가 있음.

나. 알 권리, 자주적인 선택권, 개인정보 보호 등

- (알권리) 소비자는 그가 구매·사용하는 상품이나 서비스에 대한 진실한 정보(情況)를 알 권리가 있고, 경영자에게 관련 정보*를 요구할 권리가 있으며, 소비와 소비자권익보호와 관련한 지식을 획득할 권리를 향유함.

* 상품의 가격·생산지·생산자·용도·성능·규격·등급·주요성분·생산일시·유효기한·검사합격증명·사용방법설명서·사후서비스 또는 서비스의 내용·규격·비용 등

- (자주적인 선택) 소비자는 자주적으로 상품 또는 서비스를 선택할 권리가 있으며, 비교·감정 및 선별할 권리가 있음.

- (공정한 거래) 소비자는 공정한 거래(즉, 품질보장, 합리적인 가격, 정확한 계산 등)를 향유하며, 경영자의 강제적인 거래행위를 거절할 권리가 있음.

- (개인정보보호) 소비자가 상품을 구매·사용하거나 서비스를 받을 때에는 인격존엄·민족의 풍속·습관이 존중받을 권리와 개인정보가 법에 의거 보호받을 권리가 있음.

2. 경영자의 의무(제3장)

가. 소비자의 합법적인 권익보장, 정보제공, 정찰가격 표시 등

- (소비자의 합법적인 권익보장) 경영자는 사회의 공중도덕 준수, 성실한 경영, 소비자의 합법적인 권익을 보장하여야 하며, 불공정하거나 불합리한 거래조건을 설정하거나 거래를 강제하여서는 아니 됨.
- (정보제공, 정찰가격 표시 등) 경영자는 소비자에게 관련 정보 (품질, 성능, 용도, 유효기한 등)를 진실하고 전면적으로 제공하여야 하며, 허위 또는 오인할 수 있는 홍보를 하여서는 아니 됨.
- 아울러, 정찰가격을 표시하고, 진실한 명칭과 표지를 명기하여야 하며, 상품구매 영수증 또는 서비스증표를 발행하여야 함.
- (신체자유 보장) 경영자는 소비자를 모욕·비방하거나 소비자의 신체 및 그 휴대한 물품을 수색할 수 없으며, 소비자의 신체자유를 침해할 수 없음.

나. 신체 재산의 안전보장 및 리콜의무

- 경영자가 제공하는 상품 또는 서비스가 소비자의 신체나 재산 안전에 위험을 초래할 가능성이 있는 경우, 진실하게 설명하고 명확히 경고하는 한편, 그 사용방법과 위해방지방법을 정확히 설명하고 명시하여야 함.
- 특히, 호텔, 백화점, 식당, 은행, 공항, 정거장, 항만, 영화관 등의 경영 장소는 소비자의 안전을 확보해야 함.
- 경영자가 제공하는 상품 또는 서비스에 결함이 존재하고 신체나 재산의 안전에 위험이 있는 경우, 즉시 유관행정부문에 보고하고 소비자에게 고지하여야 하며,
- 판매중단, 경고, 리콜, 무해처리, 폐기(銷毀), 생산이나 서비스 중단 등의 조치를 취해야 하며, 소비자가 상품의 리콜로 인해 지출하는 비용을 부담하여야 함.

다. 하자입증,三包(수리, 교환, 반품), 온라인판매상품의 반품 등

- (내구상품 입증책임) 경영자가 제공하는 내구상품(자동차, 컴퓨터, TV, 냉장고, 에어컨, 세탁기 등)이나 장식·내장공사 등의 서비스에 대해,
 - 소비자가 그 상품 또는 서비스를 받은 날부터 6개월 내 하자가 발견되어 분쟁이 발생할 경우, 경영자는 관련하자에 대한 입증 책임을 부담함.

- (三包의무) 경영자가 제공하는 상품 또는 서비스가 품질요구에 부합되지 않을 경우 소비자는 국가규정이나 당사자약정에 따라 반품 또는 수리·교환을 요구할 수 있음.
 - 다만, 국가규정 및 당사자약정이 없는 경우, 소비자는 상품을 받은 날부터 7일내에 반품할 수 있고, 7일후에는 법정계약해지조건에 부합할 경우 즉시 반품할 수 있으나, 부합하지 않을 경우에는 교환, 수리 등의 의무를 요구할 수 있음.

- 이와 관련하여 반품, 교환, 수리할 경우 경영자는 운송 등에 필요한 비용을 부담함.

- (온라인판매상품의 반품) 경영자가 온라인(인터넷, TV, 전화, 우편 등) 방식으로 상품을 판매한 경우, 소비자는 이유를 설명할 필요 없이 상품을 받은 날부터 7일내 반품할 권리가 있으며, 그 반품비용은 소비자가 부담함.
 - 단, 소비자가 주문/제작한 상품, 신선하여 부패하기 쉬운 상품, 온라인 다운로드 또는 개봉한 음향/영상제품, 컴퓨터 소프트웨어 등 디지털상품, 교부한 신문/정기간행물은 제외함.

라. 개인정보 동의 수집 및 보호

- 경영자가 소비자 개인정보를 수집하거나 사용할 경우, 합법·정당·필요의 원칙을 준수하여야 하며, 그 목적이나 방식 및 범위를 명시하고 소비자의 동의를 거쳐야 함.
- 아울러, 수집한 소비자 개인정보에 대해서는 엄격히 비밀을 준수하고, 누설하거나 판매 도는 불법으로 타인에게 제공할 수 없으며, 기술조치 등을 통해 정보안전을 확보해야 함.
- 한편, 경영자가 소비자의 동의 또는 청구를 거치지 않았거나 소비자가 명확히 거절하였을 경우에는 소비자에게 상업성 정보를 발송하여서는 아니 됨.

3. 소비자 조직(소비자협회 및 기타소비자조직; 제5장)

- 소비자협회는 공익성 직책*을 수행하며, 각급 인민정부에서 직책 수행에 필요한 경비 등을 지원함.
- * 정보제공 및 자문서비스, 법규제정 참여, 유관행정부문의 감독·검사 참여, 신고사항의 조사/중재 및 감정의뢰, 피해 소비자 소송지원 또는 제기, 소비자의 합법적인 권익을 침해한 행위에 대한 다중 매스미디어를 통한 폭로 및 비평
- 소비자조직은 상품경영과 영리서비스에 종사하여서는 아니 되며, 비용을 받거나 이익을 취하는 방식으로 소비자에게 상품과 서비스를 추천할 수 없음.

4. 분쟁의 해결(제6장)

- (분쟁해결 방식) 소비자와 경영자 간에 소비자권익에 대한 분쟁이 발생한 경우, “경영자와 협상에 의한 화해, 소비자협회 등에 조정 청구, 유관행정부문 신고, 중재기구 중재, 인민법원에 소송제기” 방식을 통하여 해결할 수 있음.

□ (배상책임) 소비자가 상품을 구매·사용하면서 그 합법적인 권익이 침해된 경우, 판매자에게 배상을 요구*할 수 있으며, 판매자는 배상 후 그 책임소재에 따라 생산자 또는 기타 판매자에게 구상할 권리가 있음.

* 다만, 소비자 또는 기타 피해자가 상품의 결함으로 인해 신체·재산의 손해를 입은 경우에는 판매자 및 생산자 모두에게 배상을 요구할 수도 있음.

○ 한편, 인터넷거래플랫폼제공자가 소비자의 합법적인 권익침해를 인지한 상황에서 필요한 조치를 취하지 않는 경우에는 판매자와 연대책임을 부담함.

- 그 밖에 허위광고 경영자에 대한 배상책임과 소비자의 생명건강과 관계되는 상품이나 서비스의 허위광고에 대해서는 광고주에게도 연대책임을 부과함.

□ (신고처리) 소비자가 유관 행정부문에 신고한 경우, 신고를 받은 날부터 7일내에 처리하고 소비자에게 고지해야 함.

□ (공익대표소송) 다수 소비자의 합법적인 권익을 침해하는 행위에 대해, 중국소비자협회와 성·자치구·직할시에 설립된 소비자협회는 인민법원에 소송을 제기할 수 있음.

5. 법적책임(제7장)

□ (민사책임 부담대상) 경영자가 제공한 상품 또는 서비스에 “결함이 있는 경우, 사용성능이 없거나 설명하지 않는 경우, 명시한 상품 표준/ 품질기준에 부합하지 않는 경우, 도태·변질상품, 수량이 부족한 경우 등” 에는 민사책임을 부담함.

○ 한편, 경영자가 소비자에 대한 안전보장 의무를 다 하지 못하여 소비자가 손해를 초래한 경우 권리침해 책임을 부담함.

- (신체상해 배상) 경영자가 상품이나 서비스를 제공하는 과정에서 소비자 또는 기타 피해자에게 신체의 상해를 초래한 경우, 치료 및 건강회복을 위해 지출한 합리적인 비용(의료비·간호비용·교통비 등)과 일을 못하여 감소한 수입을 배상하여야 함.
- 한편, 장애를 초래한 경우에는 장애생활보조비와 장애배상금을, 사망을 초래한 경우에는 장례비와 사망배상금을 추가 배상하여야 함.
- (신체자유, 개인정보 침해배상) 경영자가 소비자의 인격존엄, 신체 자유, 개인정보를 침해한 경우에는 침해중지, 명예회복, 영향제거, 사과 및 손실을 배상하여야 함.
- 아울러, 경영자가 소비자 또는 기타 피해자의 신체권익을 침해하는 행위(즉, 모욕, 비방, 신체수색, 신체자유 침범 등)로 인해 심각한 정신적 손해를 초래한 경우에는 피해자는 정신손해배상을 요구할 수 있음.
- (사기행위 배상) 경영자가 상품 또는 서비스를 제공하는 과정에서 사기행위가 있는 경우, 추가 배상금액은 소비자가 상품을 구매한 가격이나 서비스를 받은 비용의 3배이며, 그 배상금액이 500원을 초과하지 않는 경우에는 500원으로 함.
- 한편, 경영자가 상품이나 서비스의 결함을 알고도 계속 제공하여 사망 또는 건강에 심각한 손해를 야기한 경우, 피해자는 손실배상과 받은 손실 2배 이하의 징벌성 배상을 요구할 권리가 있음.
- (위법소득몰수 및 과징금부과) “신체/재산안전보장요구에 부합하지 않는 경우, 저질/가짜/변질/위조/사칭상품, 허위/오인광고 등”의 경우, 경영자가 상응한 민사책임을 부담하는 것 외에 공상행정관리 부문은 시정명령, 위법소득 몰수, 위법소득 1배~10배(단, 위법소득이 없는 경우에는 50만 원)까지의 과징금을 부과할 수 있으며,
- 사안이 중대한 경우에는 영업정지나 영업허가증 취소를 명령함.