소비자분쟁해결



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

[소비자분쟁해결]

이 콘텐츠에서는 물품을 사거나 서비스 이용 등에서 피해를 입은 소비자의 해결방법에 대한 법령정보를 안내합니다.
소비자는 직접 사업자에게 연락하여 피해 사실을 알리고 피해보상을 요구할 수 있으며, 사업자가 이러한 소비자의 불만 및 보상요구를 거부하는 등 사업자와 직접적으로 해결을 하지 못하는 경우에는 지방자치단체 소비생활센터, 한국소비자원, 소비자단체 등에 피해구제 신청을 하거나, 법원에 소액사건심판, 지급명령, 민사조정, 민사소송 등을 제기하여 분쟁을 해결할 수 있습니다.

소비자분쟁해결 1
1. 물건 구입 4
1.1. 물건 구입하기 4
1.1.1. 물품 구매계약 등 4
2. 문제발생 11
2.1. 문제발생 11
2.1.1. 문제가 발생했을 때 해야 할 일 11
3. 직접해결 12
3.1. 사업자와 협의하기 12
3.1.1. 협의하기 12
3.2. 일반적 해결 기준 13
3.2.1. 소비자분쟁해결기준 13
4. 기관을 통해 해결하기 17
4.1. 기관 이용하기 17
4.1.1. 소비자피해구제기구 이용하기 17
4.1.2. 소비자단체 이용하기 18
4.1.3. 한국소비자원 이용하기 19
4.1.4. 분야별 분쟁조정위원회 23
5. 법원을 통해 해결하기 30
5.1. 민사분쟁의 간이구제절차 30
5.1.1. 소액사건심판 신청하기 30
5.1.2. 지급명령 신청하기 31
5.1.3. 민사조정 제기하기 33
5.2. 소송하기 35
5.2.1. 민사소송 제기하기 35
5.2.2. 소비자단체소송 37

1. 물건 구입

1.1. 물건 구입하기

1.1.1. 물품 구매계약 등

물품 구매계약

계약의 체결

▪ 물건을 구입한다는 것은 소비자와 사업자 간의 물품 구매계약을 체결했다는 것을 의미합니다. 이러한 물품구매계약은 원칙적으로 소비자가 청약(請約)이라는 의사표시를 하고 여기에 대해 사업자가 승낙(承諾)함으로써 성립됩니다.

구입의사의 철회

▪ 물건을 구입한 후 소비자의 단순변심에 의해 물건을 반품하는 것은 청약의 철회라고 할 수 있는데, 원칙적으로 청약은 철회할 수 없습니다(「민법」 제527조).

> ※ 그러나 거래 일반의 경우에는 판매자의 판매정책에 따라 물건의 가치가 훼손되지 않는 한 물품 반품에 따르는 비용을 소비자가 부담하고 반품을 허용하는 경우가 많습니다.

▪ 다만, 우리 법은 할부거래, 전자상거래, 통신판매, 방문판매 등의 거래에서는 충동구매로부터 소비자를 보호하기 위해 일정 기간 재고(再考)해 본 후 계약체결의사를 철회할 수 있도록 소비자의 청약철회권을 인정하고 있습니다.

서비스 이용계약

약관을 통한 계약의 체결

▪ "약관"이란 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제2조제1호).

> ※ 예를 들어 대중교통을 이용하는 것은 운송서비스 이용계약을 체결한 것이라고 볼 수 있는데, 이런 경우에는 다수의 소비자와 일일이 계약을 체결하기 어렵기 때문에 약관을 통해 해결하고 있습니다.
>
> 이와 같이 화재·생명 등의 보험계약, 가스·전기·수도 등의 공급계약, 지하철·버스·택시·항공기·선박 등의 운송계약, 예금·저축계약, 우편·전화 등의 이용계약, 영화관·극장 등의 입장계약, 창고임차계약, 병원의 진료계약 등에서는 계약의 내용에 관해 개별적인 합의가 일일이 이루어지지 않고, 사업자가 미리 정해놓은 정형적 계약조항이 소비자에게 제시되고 소비자는 이를 포괄적으로 받아들여 이에 응함으로써 계약이 성립합니다.

▪ 다만 약관에서 정하고 있는 사항에 관해 사업자와 소비자가 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의사항(개별약정)이 약관보다 우선합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제4조).

판매/거래유형별 물건 구입할 때 주의사항

판매유형

▪ 판매방법은 크게 상품을 매장에 전시하고 소비자에게 판매하는 형태인 '일반판매'와 매장 외 판매 형태인 '특수판매'로 구분할 수 있습니다. 특수판매에는 방문판매, 통신판매(전자상거래·TV홈쇼핑 포함), 전화권유판매, 다단계판매, 할부거래가

있습니다.

일반판매

▪ 소비자가 일반판매 방식을 통하여 물품을 구입한 경우는 일반 계약 체결로 계약 관련 법령 및 약관에 따라 처리됩니다.

특수판매

구분	주의사항
방문판매	√ 방문판매원의 주민등록증, 허가증, 또는 등록증의 확인을 요구해야 합니다. 또한 방문판매원의 이름, 회사 주소 및 상호, 그리고 그 판매원이 적합한 신분증을 지니고 있는지를 확인합니다. √ 방문판매 주요품목은 건강식품, 화장품, 차량용품, 진공청소기, 학습교재 등으로 매우 다양하며, 주요 피해유형은 사업자의 청약철회 거부, 과다한 위약금 요구, 계약내용 미이행 등입니다.
전자상거래 및 통신판매 (TV홈쇼핑 포함)	√ 전자상거래 및 통신판매는 일반적인 상거래행위와는 달리 소비자가 상품 등을 직접 보지 않고 표시·광고에 의존하여 구매함. 따라서 소비자가 상품의 품질 등을 직접 파악할 수 없으며, 소비자에게 상품 등이 전달되기까지 일정한 기간의 소요 과정에서 파손, 분실 등의 사고가 발생할 수 있습니다. 따라서 다음의 내용을 확인해야 합니다. ① 상품내용, 가격, 품질, 배달비용 부담여부, 반품가능시기, 반품 시 비용부담 여부, 반품조건 등 광고 및 표시내용을 꼼꼼하게 확인해야 합니다. ② 주문취소나 반품 등에 대비하여 계약서와 광고지, 영수증 등을 반드시 보관합니다. 인터넷 거래 시에도 계약사항은 반드시 출력·저장해 두어야 분쟁에 대비할 수 있습니다. ③ A/S나 부품교환 여부, 유지비용 등에 대해 꼼꼼히 따져보아야 합니다. √ 통신판매는 광고나 컴퓨터·TV 화면을 보고 물품을 구입하므로 광고나 화면상의 물품 상태와 실제 상태가 다를 수 있습니다. 따라서 소비자는 통신판매를 통하여 물품을 구입하는 경우 화면캡처, 광고물 등을 확보하여 나중에 발생할 수 있는 분쟁에 대비하는 게 좋습니다.
다단계판매	√ 해당 회사의 본점 소재지 관할 시·도나 공제조합 등에 해당 회사가 등록된 다단계판매업체인지 여부를 확인합니다. 등록된 다단계업체는 소비자피해보상보험계약 등을 통한 피해 보상이 가능하므로 관할 시·도나 공제조합(직접판매공제조합, 한국특수판매공제조합)을 통해 등록 여부를 확인하여 등록된 업체일 경우 가입 전에 '다단계판매업자 정보공개'를 통해 매출, 후원수당, 소비자불만처리 등을 확인해 두어야 합니다.

할부거래	√ 충동구매로 인한 피해를 최소화하기 위해 매수인이 할부계약의 내용을 이해할 수 있도록 일정사항에 대해 표시하고 고지하고, 계약체결 시 기재한 계약서를 제공하도록 되어 있습니다(「할부거래에 관한 법률」 제5조 및 제6조제1항·제2항). 따라서 계약서에 해당 내용이 명시되었는지, 누락되거나 허위사실이 있는지 등을 확인해 둡니다.
계속거래	√ 계속거래 계약은 일회성 일반거래와 달리 잘못 계약하면 피해가 지속되므로 계약하기 전에 계약 내용·기간·약관 등을 신중하게 검토합니다. 계약할 경우 반드시 서면으로 하고 계약서는 받아서 잘 보관해야 합니다. √ 약관에 없는 내용은 특약 사항으로 기재하고, 방문판매원이나 영업사원이 말로 하는 약속은 증명할 수 없으므로 계약서에 기재하도록 해야 합니다.

▪ 소비자가 특수판매 방식을 통해 물품을 구입한 경우에는 판매방법과 청약철회 사유에 따라 관계 법령에 정해진 일정한 기간 내에 사업자에게 청약을 철회하는 의사표시를 하면 됩니다(「방문판매 등에 관한 법률」 제8조제1항·제3항 및 제17조제1항, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제1항·제3항, 「할부거래에 관한 법률」 제8조제1항).

※ 청약철회 의사표시는 구두로 하지 말고 우체국의 내용증명우편으로 해두는 게 향후 분쟁 발생 시 증거를 확보하는데 도움이 됩니다.

판매방법	청약철회사유	청약철회기간	청약철회 시 재화 등의 반환 비용

방문판매 및 다단계판매	1. 재화 등의 제공이 계약서 교부보다 빠르거나 동일한 경우	계약서를 받은 날부터 14일	소비자가 재화 등을 반환하는 데 필요한 비용은 판매자 등이 부담(「방문판매 등에 관한 법률」 제9조제9항 및 제18조제8항).
	2. 재화 등의 제공이 계약서 교부보다 늦은 경우	재화 등을 공급받거나 공급이 시작된 날부터 14일	
	3. 판매자 등에게 계약서를 받지 않은 경우	판매자등의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일	
	4. 판매자 등의 주소 등이 적혀 있지 않은 계약서를 받은 경우	판매자등의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일	
	5. 판매자 등의 주소 변경 등의 사유로 1, 2에 따른 기간 이내에 청약철회 등을 할 수 없는 경우	판매자 등의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일	
	6. 계약서에 청약철회 등에 관한 사항이 적혀 있지 않은 경우	청약철회 등을 할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일	
	7. 판매업자 등이 청약철회 등을 방해한 경우	방해 행위가 종료한 날부터 14일	
	8. 재화 등의 내용이 표시·광고와 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우	재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내	

전자상거래 및 통신판매	1. 재화 등의 제공이 계약서 교부보다 빠르거나 동일한 경우	계약서를 받은 날부터 7일	원상회복의무에 따라 소비자가 재화 등을 반환하는 데 필요한 비용은 자신이 부담해야 하지만, 재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우의 반환비용은 사업자가 부담(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제9항 및 제10항)
	2. 재화 등의 제공이 계약서 교부보다 늦은 경우	재화 등을 공급받거나 공급이 시작된 날부터 7일	
	3. 계약내용에 관한 서면을 받지 않은 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 않은 서면을 받은 경우 또는 주소 변경 등으로 기간 내 청약철회를 할 수 없는 경우	통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일	
	4. 통신판매업자가 청약철회를 방해한 경우	방해 행위가 종료한 날부터 7일	
	5. 재화 등의 내용이 표시·광고와 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우	재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내	

할부거래	1. 계약서를 받은 경우	계약서를 받은 날부터 7일. 다만, 재화 등의 공급이 계약서를 받은 날보다 늦게 이루어진 경우에는 재화 등을 공급받은 날부터 7일	원상회복의무에 따라 소비자가 재화 등을 반환하는 데 필요한 비용은 할부거래업자가 부담합니다(「할부거래에 관한 법률」 제10조제10항 전단).
	2. 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우 • 계약서를 받지 않은 경우 • 할부거래업자의 주소 등이 적혀 있지 않은 계약서를 받은 경우 • 할부거래업자의 주소 변경 등의 사유로 기간 이내에 청약철회를 할 수 없는 경우	그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날 등 청약을 철회할 수 있는 날부터 7일	
	3. 계약서에 청약철회에 관한 사항이 적혀 있지 않은 경우	청약을 철회할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일	
	4. 할부거래업자가 청약철회를 방해한 경우	방해 행위가 종료한 날부터 7일	

물품 사용 시 주의사항

물품 사용 시 주의사항

▪ 후에 발생할지 모르는 문제 등에 대비하기 위하여 소비자는 제품 구입 시 작성했던 계약서, 영수증, 구매 취소 확인서, 사용설명서, 보증서 등을 잘 보관해 두어야 합니다.

▪ 제품을 사용할 때는 제품설명서에 따라서 사용해야 합니다. 설명서에 따르지 않고 제품을 사용하다가 문제가 발생할 경우 무상 보증을 받지 못하게 될 수도 있기 때문입니다.

피해구제 관련 법규·제도

피해구제 관련 법규·제도

법률명	관련 내용
「민법」	사기판매 계약 취소(「민법」 제110조 및 제140조부터 제146조까지) 계약해제·해지(「민법」 제543조부터 제553조까지) 채무불이행·불법행위로 인한 손해 배상 요구(「민법」 제390조 및 제750조)
「방문판매 등에 관한 법률」	방문판매·다단계판매 청약철회(「방문판매 등에 관한 법률」 제8조, 제9조, 제17조 및 제18조) 계속거래 계약해지(「방문판매 등에 관한 법률」 제31조 및 제32조)
「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」	전자상거래·통신판매·TV홈쇼핑 청약철회(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 및 제18조)
「할부거래에 관한 법률」	할부거래 청약철회(「할부거래에 관한 법률」 제8조 및 제10조) 신용카드 항변권 행사(「할부거래에 관한 법률」 제16조)
「약관의 규제에 관한 법률」	약관 교부·설명 의무 위반 시 해당 약관의 계약 내용 주장 불가(「약관의 규제에 관한 법률」 제3조) 불공정약관조항의 무효 및 사용금지(「약관의 규제에 관한 법률」 제6조 및 제17조)
「소비자기본법」 「소비자분쟁해결기준」	피해유형 및 배상기준(「소비자기본법」 제16조 및 「소비자분쟁해결기준」)
그 밖에 소비자 관련 개별법	사업자의 부당행위 판정기준 근거 제공(판매·제조 금지, 허위표시·과장광고 금지 등)

※ 소비자와 관련된 자세한 내용들은 다음의 찾기쉬운 생활법령 콘텐츠에서 확인하실 수 있습니다.

소비자안전정보는 이 사이트 『소비자안전정보』에서 확인하실 수 있습니다.

다단계판매는 이 사이트 『다단계판매』에서 확인하실 수 있습니다.

인터넷 쇼핑, 홈쇼핑은 이 사이트 『인터넷 쇼핑』에서 확인하실 수 있습니다.

신용카드 거래는 이 사이트 『신용카드 이용자』에서 확인하실 수 있습니다.

2. 문제발생

2.1. 문제발생

2.1.1. 문제가 발생했을 때 해야 할 일

소비자 피해

“소비자 피해”란

▪ “소비자 피해”란 사업자가 제공하는 상품이나 서비스를 구입하여 사용하거나 이용하는 과정에서 상품의 하자 또는 결함이나 부당한 가격, 허위·과장으로 인한 불공정한 거래 등으로 입는 재산상의 손해나 신체상의 피해를 말합니다(한국소비자원, 『소비생활가이드용어집』, 10면).

▪ 피해의 내용은 소규모의 경제적 피해로부터 인체에 심각한 위해까지 다양하고 광범위합니다(한국소비자원, 『소비생활가이드용어집』, 10면).

▪ 소비자 피해는 당사자 간의 합의나 제3자에 의한 알선, 중재, 조정과 같은 방법, 즉, 재판 외 분쟁해결제도에 따라 해결하는 것이 신속하고 간편하며, 비용이 저렴하다는 장점을 가지고 있습니다(한국소비자원, 『소비생활가이드용어집』, 10면).

피해 발생 시 할 일

사업자에게 연락하기

▪ 불만이나 피해관련 사례 및 정보, 법·규정 등을 찾아보고 보상 관련 본인의 불만이나 보상요구가 적정한지 미리 확인합니다(한국소비자원, 『소비생활가이드용어집』, 11면).

▪ 영수증, 주문서, 상품설명서, 품질보증이나 수리, 서비스 관련 증빙서류 등을 사전에 준비하여 사업자에게 연락합니다(한국소비자원, 『소비생활가이드용어집』, 11면).

▪ 다음의 내용을 고려하여 사업자에게 피해 및 불만내용을 명확히 제시해야 합니다(한국소비자원, 『소비생활가이드용어집』, 11면).

- 언제·어디서·어떠한 물품과 서비스를 구입하였는지
- 제품이나 서비스와 관련하여 어떠한 문제가 발생하였는지
- 과거 문제 제기 여부 또는 현재까지의 진행상황
- 소비자의 요구나 해결방안, 문제나 불만이 해결되길 원하는 시일이나 기한

피해구제절차 미리 알아놓기

▪ 소비자는 사업자(제조업자, 수입업자, 판매업자, 서비스 제공자 등)에게 연락하여 피해보상을 요구할 수 있습니다(한국소비자원, 『소비생활가이드용어집』, 10면).

▪ 사업자와 해결이 되지 않을 경우, 소비자는 소비자단체를 통해 상담·정보제공을 받을 수 있으며, 소비자단체는 당사자 사이의 합의를 권고할 수 있습니다(「소비자기본법」 제28조제1항제5호).

▪ 합의가 이루어지지 않을 경우, 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제65조제1항).

▪ 조정이 이루어지지 않을 경우, 피해를 입은 소비자가 최종적으로 피해를 구제받을 수 있는 곳은 법원으로서, 해당 사업자를 상대로 소송을 제기할 수 있습니다(한국소비자원, 『소비생활가이드용어집』, 14면).

3. 직접해결

3.1. 사업자와 협의하기

3.1.1. 협의하기

협의하기

협의하기

▪ 소비자는 피해사실 등을 사업자에 알리고 사업자가 정한 소비자피해보상 기준에 따라 보상 여부를 협의할 수 있습니다. 업체에서 따로 정한 기준이 없을 경우에는 관련 법령 또는 「소비자분쟁해결기준」에 따라 해결할 수 있습니다.

사업자가 협의를 거부하는 경우

▪ 가급적 사업자에게 거부사유에 대한 근거나 자료를 서면으로 제공해 줄 것을 요구하시기 바랍니다.

▪ 사업자가 보상거부 근거자료를 제공하지 않는 경우 사업자와의 대화내용이나 중요사항들을 메모해 두시면 분쟁해결기관에 도움을 요청할 때 활용하실 수 있습니다.

▪ 아울러 피해구제 및 분쟁해결 기관, 유관행정 기관 등에 불만처리를 의뢰할 것임을 표명하십시오.

▪ 사업자가 보상에 대해 명확한 입장을 표명하지 않거나 미온적인 태도를 취할 경우 일정 시점을 정해 명확한 보상의사를 통보해줄 것을 사업자에게 요구하시기 바랍니다.

▪ 아울러 회신이 없거나 보상거부 시 소비자 피해구제, 분쟁해결 기관 및 소액재판 등 피해보상, 유관 행정기관 등에 해당내용의 처리를 요구할 것임을 통보하시기 바랍니다.

<출처 : 1372 소비자상담센터 홈페이지(www.ccn.go.kr), 정보자료-구매후 소비자정보-소비자행동요령>

사업자가 소비자의 불만 및 보상요구를 거부할 경우

사업자가 소비자의 불만 및 보상요구를 거부할 경우

▪ 사업자가 소비자의 불만 및 보상요구를 거부하는 경우 소비자는 지방자치단체 소비생활센터, 한국소비자원, 소비자단체 등에 피해구제 신청을 하거나, 사법적 구제 방법으로 법원에 소액사건심판, 지급명령, 민사조정, 민사소송 등을 제기할 수 있습니다.

소비자상담 및 피해구제 처리의 의뢰

▪ 소비자상담센터[전화상담(☎ 1372) 또는 인터넷상담(http://www.ccn.go.kr)], 각 지방자치단체의 소비자피해구제기구, 소비자 단체 등에 상담 신청을 하면, 상담원들이 적절한 대처방안 또는 피해구제나 분쟁조정 절차를 통해 피해보상을 받을 수 있도록 안내를 받을 수 있습니다.

> **※ 1372 소비자상담센터**
>
> · 소비자상담을 원하는 경우 1372 소비자상담센터를 이용할 수 있습니다.
>
> √ 전화상담 : 전국 어디서나 국번없이 1372번 (공정거래위원회 소비자상담센터)
>
> √ 인터넷 상담 : www.ccn.go.kr(공정거래위원회 소비자상담센터 홈페이지)



3.2. 일반적 해결 기준

3.2.1. 소비자분쟁해결기준

소비자분쟁해결기준에 따른 해결

소비자분쟁해결기준

▪ "소비자분쟁해결기준"은 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 합의 또는 권고의 기준입니다. 당사자 사이에 분쟁해결 방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한정하여 적용합니다(「소비자분쟁해결기준」 제1조 및 「소비자기본법」 제16조제3항 참조).

▪ 현재 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활히 해결하기 위해 「소비자기본법」에 따라 「소비자분쟁해결기준」이 마련되어 있는데, 이 기준에는 분쟁해결의 일반적 원칙을 정한 '일반적 소비자분쟁해결기준'과 품목별로 소비자피해의 보상기준을 정한 '품목별 소비자분쟁해결기준'이 있습니다(「소비자기본법」 제16조제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제8조).

소비자분쟁해결기준의 적용

▪ 다른 법령에 따른 분쟁해결기준이 더 유리한 경우

▹ 다른 법령에 근거한 분쟁해결기준이 소비자에게 더 유리한 경우에는 그 분쟁해결기준이 우선해서 적용됩니다(「소비자기본법 시행령」 제9조제1항).

▪ 해당 품목에 대한 분쟁해결기준이 없는 경우

▹ 품목별 소비자분쟁해결기준에서 해당 품목에 대한 분쟁해결기준이 없는 경우에는 같은 기준에서 정한 유사품목에 대한 분쟁해결기준이 준용될 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제9조제2항).

▪ 동일 피해에 대한 분쟁해결기준이 복수인 경우

▹ 품목별 소비자분쟁해결기준에서 동일한 피해에 대한 분쟁해결기준이 두 가지 이상 정해져 있는 경우에는 소비자가 선택하는 분쟁해결기준이 적용됩니다(「소비자기본법 시행령」 제9조제3항).

일반적 소비자분쟁해결기준

일반적 소비자분쟁해결기준

▪ "일반적 소비자분쟁해결기준"이란 분쟁해결의 일반적 원칙을 정한 기준으로서 품목별 소비자분쟁해결기준의 상위 기준이 됩니다. 일반적 소비자분쟁해결기준에는 물품 또는 서비스(이하 "물품 등"이라 함)의 수리·교환·환급·배상 등의 방법, 품질보증기간·부품보유기간 등의 기준이 정해져 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제8조제1항·제2항).

일반적 소비자분쟁해결기준의 내용

▪ 사업자는 물품 등[물품 등의 거래에 부수(附隨)해서 제공하는 경품류를 포함]의 하자·채무불이행 등으로

인한 소비자의 피해에 대해서 다음의 기준에 따라 수리·교환·환급 또는 배상을 하거나, 계약의 해제·해지 및 이행 등을 해야 합니다(「소비자기본법 시행령」 별표 1 제1호).

▹ 수리·교환·환급비용의 부담

√ 품질보증기간 동안의 수리·교환·환급에 드는 비용은 사업자가 부담합니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호가목 본문).

√ 다만, 소비자의 취급 잘못, 천재지변으로 인한 고장·손상, 지정수리점·설치점이 아닌 자의 수리·설치로 인해 물품 등이 변경·손상된 경우에는 사업자가 비용을 부담하지 않습니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호가목 단서).

▹ 수리 기준

√ 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 1개월이 지난 후에도 사업자가 수리된 물품 등을 소비자에게 인도하지 못할 경우에는 ① 품질보증기간 이내일 때에는 같은 종류의 물품 등으로 교환하거나, 같은 종류의 물품 등으로 교환이 불가능한 경우에는 환급해야 하고, ② 품질보증기간이 지났을 때에는 구입가격을 기준으로 정액 감가상각한 금액에 10%를 더해서 환급해야 합니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호나목).

√ 물품 등을 유상으로 수리한 날부터 2개월 이내에 소비자가 정상적으로 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 종전과 동일한 고장이 재발하면 무상으로 수리하되, 수리가 불가능한 경우에는 종전에 받은 수리비를 환급해야 합니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호다목).

▹ 교환 기준

√ 물품 등(할인판매된 물품 등을 포함)의 교환은 같은 종류의 물품 등으로 하되, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사물품 등으로 교환합니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호라목 및 마목 참조).

√ 다만, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능하고, 소비자가 같은 종류의 유사물품 등으로 교환하는 것을 원하지 않는 경우에는 환급해야 합니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호라목 단서).

▹ 환급 기준

√ 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 물품 등의 가격을 기준으로 합니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호바목 본문).

√ 다만, 영수증 등에 적힌 가격에 대해 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 사람이 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증해야 합니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호바목 단서).

√ 한편, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 통상적인 가격을 환급기준으로 합니다 (「소비자기본법 시행령」 별표 1제1호바목 단서).

품목별 소비자분쟁해결기준

품목별 소비자분쟁해결기준

▪ "품목별 소비자분쟁해결기준"은 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별로 소비자피해를 보상할 수 있는 기준을 정한 것으로, 대상품목, 품목별분쟁해결기준, 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간, 품목별 내용연수표로 구성되어 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제8조제3항 및 「소비자분쟁해결기준」 제3조).

▪ 품목별 소비자분쟁해결기준에서 동일한 피해에 대해 분쟁해결기준을 두 가지 이상 정하고 있는 경우에는 소비자가 분쟁해결기준을 선택할 수 있으며, 분쟁 품목에 대해 소비자분쟁해결기준이 없는 경우에는 같은 기준에서 정한 유사품목의 소비자분쟁해결기준을 준용할 수 있습니다(「소비자기본법」 제16조제2항, 「소비자기본법 시행령」 제9조제2항 및 제3항).

※ 대상품목 및 품목별 해결기준은 「소비자분쟁해결기준」 별표 1 및 별표 2에서 확인할 수 있습니다.

품목별 소비자분쟁해결기준의 적용 방법

▪ 소비자는 분쟁이 발생한 물품 등이 위 「소비자분쟁해결기준」 별표 1의 '대상품목' 중 어느 품목에 해당하는지를 확인하고, 「소비자분쟁해결기준」 별표 2의 '품목별 해결기준'에서 해당 품목의 피해유형에 따른 해결기준을 확인하면 됩니다.

▪ 예를 들어, 신제품 TV를 산 후 정상적으로 사용하고 있던 중 5일째 되는 날에 TV화면이 잘 나오지 않는 고장이 발생한 경우, TV는 공산품 중 전자제품에 해당하고, 해당 피해는 아래 표의 첫 번째 피해유형에 해당하므로, 그 TV를 산 소비자는 다른 TV로 제품을 교환받거나 구입가격을 환급받을 수 있습니다 (「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅰ. 5. 공산품).

< 가전제품 분쟁해결 기준 >

피 해 유 형	보 상 기 준
구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	제품교환 또는 구입가 환급
구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능・기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	제품교환 또는 무상수리
품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자	
› 하자발생시	무상수리
› 수리불가능 시	제품교환 또는 구입가 환급
› 교환불가능 시	구입가 환급
› 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	구입가 환급
› 품질보증기간 경과 후 수리 불가능 시	정액 감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 [다만, 부품보유기간(내용연수)에 한정하여 적용함]
* 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리불가능한 것으로 봄	

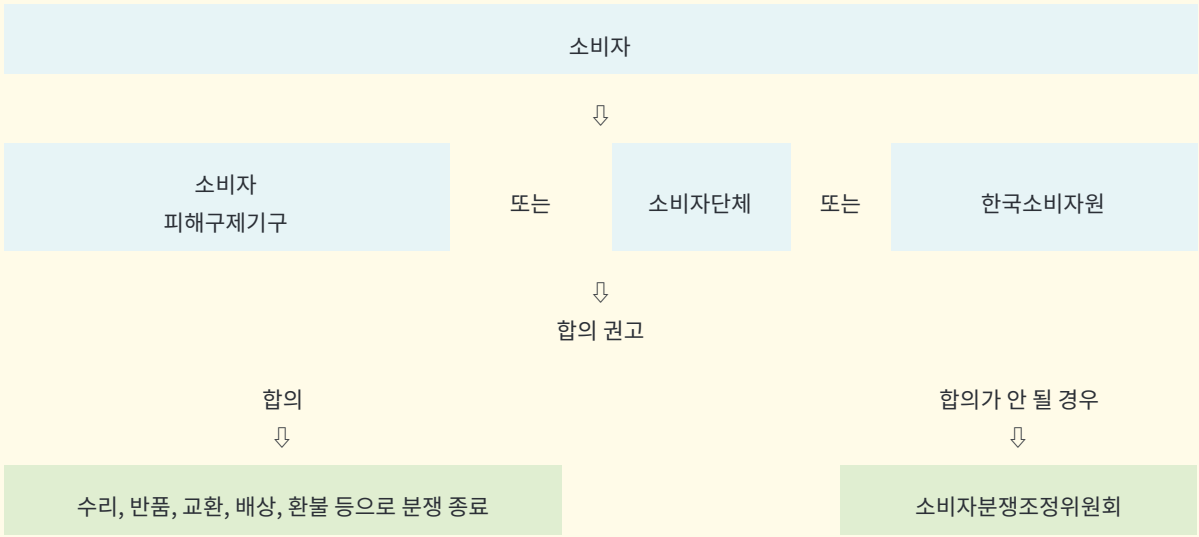
소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우	
› 품질보증기간 이내	제품교환 또는 구입가 환급
› 품질보증기간 경과 후	정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급(최고한도 :구입가격)
부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해	
› 품질보증기간 이내	
1. 정상적인 사용 상태에서 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우	제품교환 또는 구입가 환급
2. 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우	유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환
› 품질보증기간 경과 후	정액감가상각한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급
제품구입 시 운송과정에서 발생된 피해	제품교환(단, 전문운송기관에 위탁한 경우는 판매자가 운송사에 대해 구상권 행사)
사업자가 제품설치 중 발생된 피해	제품교환

4. 기관을 통해 해결하기

4.1. 기관 이용하기

4.1.1. 소비자피해구제기구 이용하기

<기관을 통한 피해구제 해결 절차>



소비자피해구제기구 이용하기

소비자피해구제기구 이용하기

▪ 물품 또는 서비스의 사용으로 인해 불만이나 피해가 발생한 소비자가 지방자치단체에 설치된 소비자피해구제기구에 그 피해의 구제를 요청하면 소비자피해구제기구는 소비자와 사업자 간 피해보상에 관한 합의를 권고하고, 분쟁이 해결되지 않으면 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하게 됩니다.

피해구제의 신청 또는 의뢰

▪ 소비자는 물품 또는 서비스(이하 “물품 등”이라 함)의 사용으로 인한 불만이나 피해가 발생하면 지방자치단체에 설치된 소비자피해구제기구에 그 피해의 구제를 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제16조).

피해구제의 신청방법

▪ 위의 피해구제에 대한 신청 또는 의뢰는 전화·팩스·우편, 방문 또는 인터넷 등을 통해 할 수 있습니다.

피해구제의 합의권고

▪ 피해구제에 관한 신청이 접수되면 소비자피해구제기구는 사실조사 과정을 거쳐 소비자와 사업자에게 피해보상에 관한 합의를 권고합니다.

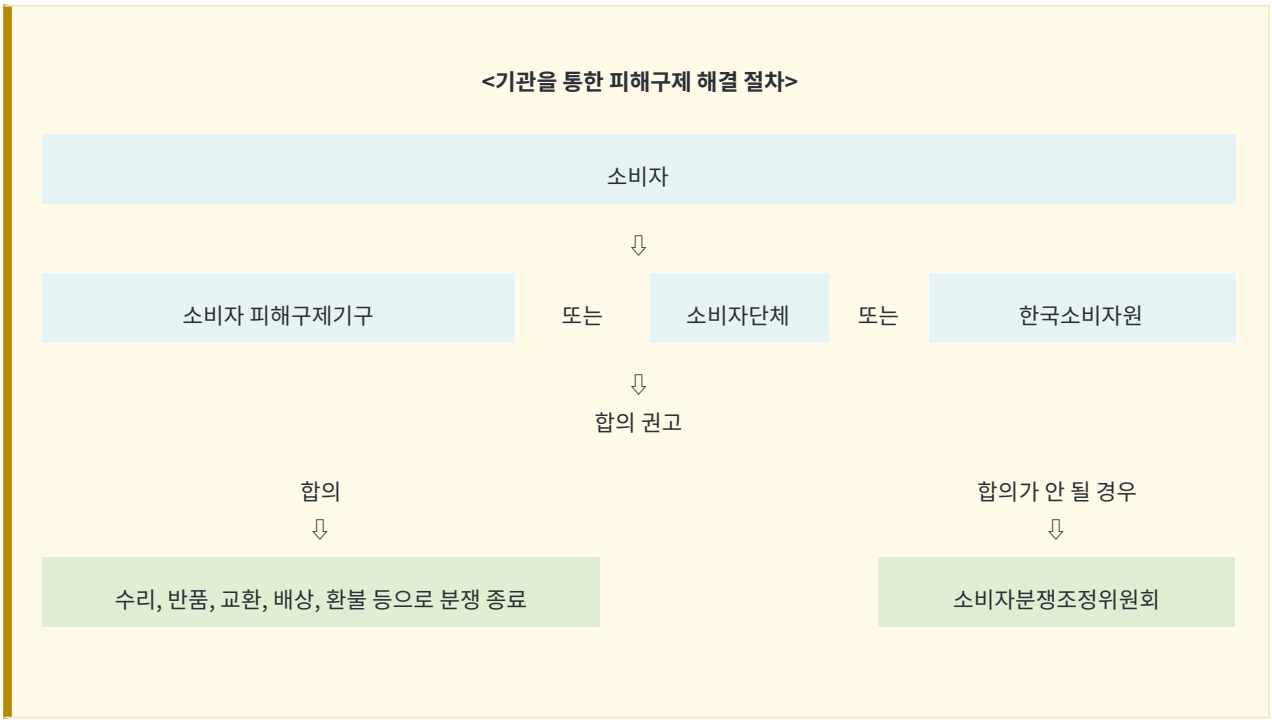
▪ 합의가 이루어진 경우

▹ 합의가 이루어지면 사업자는 그 내용대로 소비자의 피해를 보상하게 됩니다.

▪ 합의가 이루어지지 않은 경우

▹ 합의가 이루어지지 않으면 분쟁의 당사자나 분쟁에 관여한 소비자피해구제기구가 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제65조제1항).

4.1.2. 소비자단체 이용하기



소비자단체 이용하기

소비자단체

▪ 소비자단체에서는 소비자의 불만·피해를 처리하기 위해 상담 및 정보 제공을 하고 있으며, 소비자와 사업자 사이에 다툼이 있을 경우에 합의를 권고합니다(「소비자기본법」 제2조제3호 및 제28조제1항제5호).

소비자단체협의회 이용하기

소비자단체협의회

▪ 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 대해 소비자단체가 합의를 권고했음에도 불구하고 합의가 이루어지지 않으면, 소비자단체협의회에 자율적 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제31조 및 「소비자기본법 시행령」 제24조).

자율적 분쟁조정의 신청 요건

▪ 소비자와 사업자 사이의 분쟁에 대해 소비자단체의 합의를 권고했음에도 불구하고 합의가 이루어지지 않은 경우 소비자단체 협의회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제24조제1항 및 제2항).

▪ 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 기구에서 관장하는 사안에 대해서는 소비자단체 협의회가 분쟁조정을 할 수 없습니다(「소비자기본법」 제31조제1항 단서 및 「소비자기본법 시행령」 제25조).

1. 금융분쟁조정위원회(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조)
2. 한국의료분쟁조정중재원(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제6조)
3. 환경분쟁조정피해구제위원회(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제4조)

4. 한국저작권위원회(「저작권법」 제112조)

5. 개인정보 분쟁조정위원회(「개인정보 보호법」 제40조)

6. 전기위원회(「전기사업법」 제53조)

7. 우체국예금·보험분쟁조정위원회(「우체국예금·보험에 관한 법률」 제51조제1항)

8. 그 밖에 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구로서 공정거래위원회가 필요하다고 인정해서 지정·고시하는 분쟁조정기구

※ 전문성이 요구되는 분야의 경우 개별 법령에 따라 분쟁조정기구가 설치·운영되고 있는데, 대표적으로 금융분쟁조정위원회, 의료분쟁조정위원회, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 환경분쟁조정피해구제위원회, 한국저작권위원회, 개인정보분쟁조정위원회 등이 있습니다. 분야별 분쟁조정위원회에 대한 자세한 사항은 이 콘텐츠의 <기관을 통한 해결-기관 이용하기-분야별 분쟁조정위원회>에서 확인하실 수 있습니다.

자율적 분쟁조정의 신청자

▪ 소비자단체에 의해 분쟁이 해결되지 않은 사안의 당사자(소비자와 사업자)가 직접 신청하거나, 소비자단체가 소비자를 대신해서 신청할 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제24조제1항 및 제2항).

사실조사

▪ 자율적 분쟁조정위원회는 그 분쟁조정을 위해 필요한 경우 분쟁당사자나 소비자를 대리하여 신청한 소비자단체(이하 “대리인”이라 함)에 증거서류 등 관련 자료의 제출을 요청할 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제24조제5항).

조정안 제시

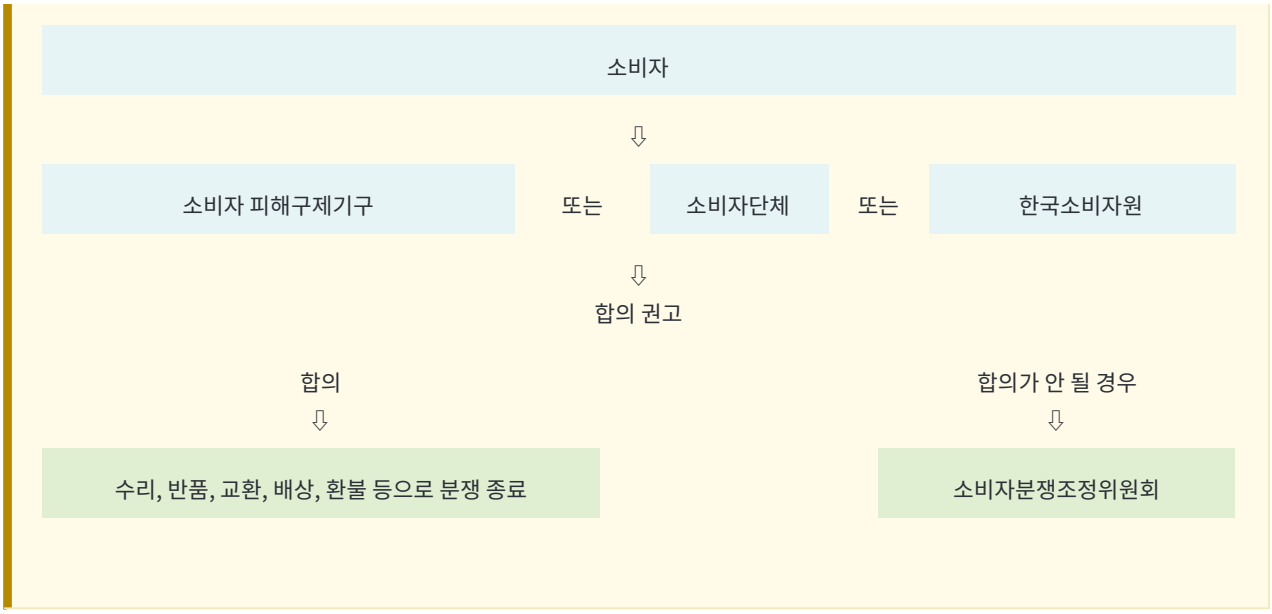
▪ 사건이 회부되면 자율분쟁조정위원회를 개최하고 조정안을 제시해서 분쟁 당사자에게 수락을 권고합니다.

▪ 자율분쟁조정위원회는 분쟁조정의 신청을 받은 날부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 합니다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기간 내에 분쟁조정을 마칠 수 없으면 그 사유와 기한을 구체적으로 밝혀 당사자나 그 대리인에게 알려야 합니다(「소비자기본법 시행령」 제24조제6항).

▪ 소비자단체의 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우 관계 당사자는 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

4.1.3. 한국소비자원 이용하기

<기관을 통한 피해구제 해결 절차>



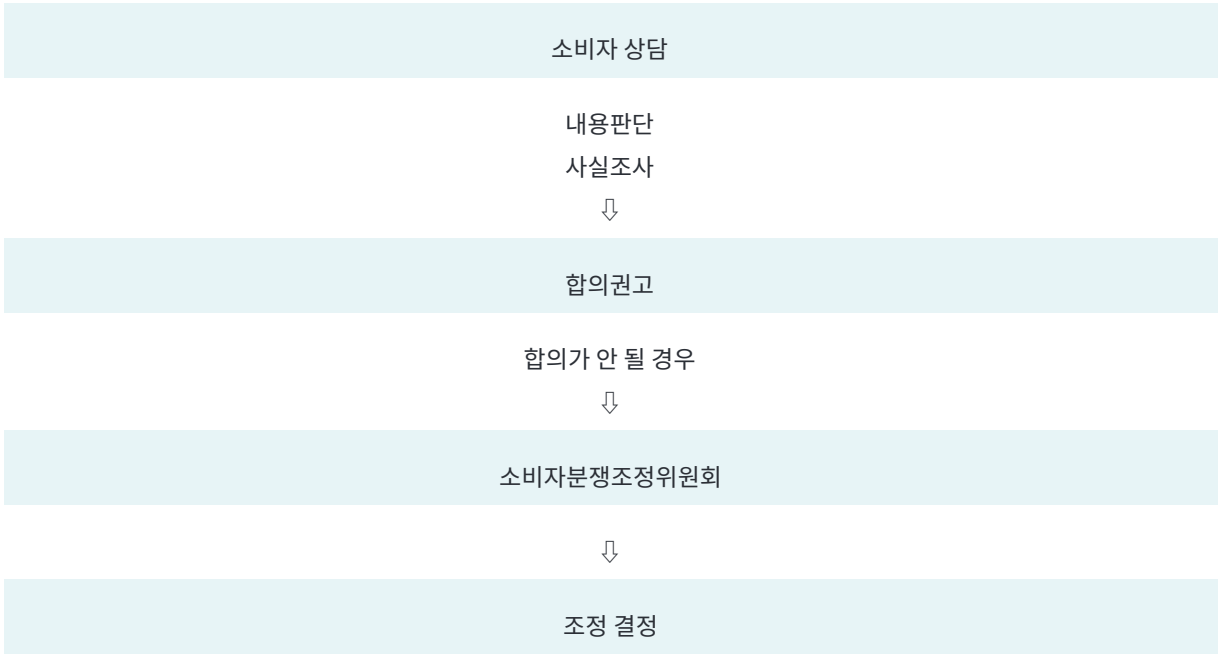
한국소비자원 이용하기

한국소비자원

▪ 한국소비자원(www.kca.go.kr)은 소비자가 입은 피해를 신속하고 공정하게 구제하기 위해서 소비자피해를 직접 상담해서 처리하고 있습니다(「소비자기본법」 제33조 및 제35조).

▪ 한국소비자원의 피해 구제는 「소비자분쟁해결기준」 등 관련 법률에 따라 양당사자에게 공정하고 객관적으로 합의를 권고하는 제도로서 법원 판결과 달리 강제력은 없지만 비용 없이 신속히 분쟁을 해결할 수 있습니다. 한국소비자원은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 분쟁의 당사자에게 합의를 권고하는데, 합의가 이루어지지 않을 경우에는 소비자분쟁조정위원회에서 조정결정을 합니다.

한국소비자원의 소비자피해구제 흐름



소비자피해구제 신청

▪ 피해구제의 신청(의뢰)자

▹ 소비자는 물품 또는 서비스(이하 “물품 등”이라 함)의 사용으로 인한 피해가 발생하면 한국소비자원에 피해의 구제를 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제55조제1항).

▹ 또한, 국가·지방자치단체 또는 소비자단체는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 경우에 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있습니다(「소비자기본법」 제55조제2항).

▹ 사업자도 소비자로부터 피해구제 신청을 받은 경우로서 일정한 요건에 해당하면 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있습니다(「소비자기본법」 제55조제3항 참조).

▪ 피해구제의 신청방법

▹ 피해구제의 신청 또는 의뢰는 서면으로 해야 하며, 긴급하거나 부득이한 경우에만 말이나 전화 등으로 할 수 있습니다(「소비자기본법 시행령」 제43조제1항).

▪ 피해보상의 합의권고

▹ 신청서가 접수되면 한국소비자원은 사실조사 과정을 거쳐 소비자와 사업자에게 피해보상에 관한 합의를 권고합니다(「소비자기본법」 제57조).

▪ 피해구제의 처리기간

▹ 신청서가 접수된 후 30일 이내에 합의가 이루어져야 피해구제절차가 종료됩니다(「소비자기본법」 제58조 참조).

√ 다만, 의료, 보험, 농업 및 어업 관련 사건과 피해원인 규명에 시험·검사 또는 조사가 필요한 사건에 대해서는 60일 이내의 범위에서 처리기간이 연장될 수 있습니다. 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 신청인에게 통지해야 합니다(「소비자기본법」 제58조제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제44조).

▪ 한국소비자원의 피해구제 처리절차 중에 해당 사건에 대해 법원에 소가 제기된 경우, 한국소비자원은 그 사실을 알게 된 때에는 지체 없이 피해구제절차를 중지하고 당사자에게 통지해야 합니다(「소비자기본법」 제59조).

▹ 30일(연장된 경우 최대 90일)이 지나도 합의가 이루어지지 않으면, 소비자분쟁조정위원회로 사건이 회부되어 다시 분쟁조정절차가 진행됩니다(「소비자기본법」 제58조 참조).

소비자분쟁조정위원회를 통한 분쟁해결

소비자분쟁조정위원회를 통한 분쟁해결

▪ 소비자피해의 당사자인 소비자 또는 사업자가 한국소비자원이나 소비자단체의 합의 권고를 받아들이지 않았을 경우에는 소비자분쟁조정위원회가 조정결정을 하게 됩니다.

▪ 조정결정 내용에 당사자가 동의하면 재판상 화해의 효력이 발생하고, 분쟁 당사자 중 누구라도 이 조정결정에 불복하는 경우에는 민사소송을 제기할 수 있습니다.

개별분쟁조정의 신청

▪ 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 소비자피해구제기구에서 소비자분쟁이 해결되지 않거나, 소비자단체의 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「소비자기본법」 제65조제1항).

개별분쟁조정의 기간

▪ 소비자분쟁조정위원회는 원칙적으로 조정신청을 받은 날부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 합니다(「소비자기본법」 제66조제1항).

▪ 다만, 정당한 사유가 있는 경우로서 30일 이내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 때에는 그 기간을 연장할 수 있는데, 이 경우에는 그 사유와 기한을 명시해서 당사자(대리인 포함)에게 통지해야 합니다(「소비자기본법」 제66조제2항).

※ 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 절차 중에 해당 사건에 대해 법원에 소송이 제기되면, 이 때부터 분쟁조정 절차가 중지됩니다(「소비자기본법」 제59조 및 제65조제5항).

분쟁조정의 결정

▪ 조정결정된 내용은 즉시 당사자에게 통지되며, 당사자가 통지를 받은 날부터 15일 이내에 의사표시가 없는 때에는 수락한 것으로 봅니다(「소비자기본법」 제67조).

※ 수락을 거부하는 경우, 수락거부의 의사표시는 서면으로 해야 합니다(「소비자기본법 시행령」 제55조제1항).

분쟁조정의 효력

▪ 조정이 성립되면 조정서가 작성되는데, 이 조정서의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력이 부여됩니다(「소비자기본법」 제67조제4항).

※ 즉, 소비자분쟁조정위원회에서 조정이 성립되면 다시 소송을 제기할 수 없습니다.

조정불성립 후 처리방안

▪ 소비자분쟁조정위원회의 조정결정에 대해 당사자 일방이 이를 거부해서 조정이 불성립된 경우에 법원의 소송절차(소액심판제도, 민사조정제도, 민사소송제도 등)을 통해 해결할 수 있습니다.

소비자분쟁조정위원회의 집단분쟁조정 절차

▪ 물품 또는 서비스의 사용으로 인해 같거나 비슷한 유형의 피해가 다수의 소비자에게 발생한 다음에 해당하는 사건에 소비자분쟁조정위원회에서 일괄적으로 분쟁조정을 할 수 있습니다(「소비자기본법」 제68조제1항 및 「소비자기본법 시행령」 제56조).

▹ 물품 등으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자 중 다음의 소비자를 제외한 소비자의 수가 50명 이상인 경우

√ 자율적 분쟁조정, 합의권고와 그 밖의 방법으로 사업자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 소비자

√ 각 개별법에 따라 설치된 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 소비자

√ 해당 물품 등으로 인한 피해에 관해 법원에 소를 제기한 소비자

▹ 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것

▪ 집단분쟁조정결과의 효력은 조정절차에 참가한 다수의 소비자에게 모두 발생하며, 조정절차에 참가하지 못한 소비자도 사업자가 조정결정 내용을 수락하고, 보상계획서를 제출한 경우 보상계획서에 따라 피해보상을 받을 수 있습니다.

▹ 집단분쟁조정의 시작 및 공고

√ 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청 받은 소비자분쟁조정위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 사건을 제외하고는 의결로써 의뢰받거나 신청받은 날부터 60일 이내에 조정절차를 시작해야 합니다(「소비자기본법」 제68조제2항).

1. 「소비자기본법」 제68조제1항의 요건을 갖추지 못한 사건
2. 기존의 집단분쟁조정결정이 있는 사건으로서 개시의결을 반복할 필요가 없다고 인정되는 사건

3. 신청인의 신청내용이 이유가 없다고 명백하게 인정되는 사건

√ 이 경우 집단분쟁조정 절차가 시작된다는 사실이 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) 및 전국으로 보급되는 일간신문에 14일 이상 게재됩니다(「소비자기본법」 제68조제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제58조).

▹ 분쟁조정 절차 개시의 보류

√ 조정위원회는 다음의 어느 하나에 해당하는 사건에 대해서는 개시결정기간 내에 조정위원회의 의결로써 집단분쟁조정 절차개시의 결정을 보류할 수 있습니다. 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 의뢰 또는 신청한 자에게 통지하여야 하고, 그 보류기간은 개시결정기간이 경과한 날부터 60일을 넘을 수 없습니다(「소비자기본법」 제68조제3항).

1. 피해의 원인규명에 시험, 검사 또는 조사가 필요한 사건

2. 피해의 원인규명을 위하여 「소비자기본법」 제68조의2에 따른 대표당사자가 집단분쟁조정 절차개시 결정의 보류를 신청하는 사건

▹ 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 소비자나 사업자는 위 공고기간 내에 서면으로 참가신청을 할 수 있습니다(「소비자기본법」 제68조제4항 및 「소비자기본법 시행령」 제59조제1항).

4.1.4. 분야별 분쟁조정위원회

분야별 분쟁조정위원회

분쟁조정위원회

▪ 소송에 의한 분쟁해결은 상당한 시간과 비용이 소요되기 때문에 민사소송 외에 화해·조정·중재 등 소송대체적 분쟁해결방법이 자주 이용되고 있습니다.

▪ 소송대체적 분쟁해결방법의 하나인 "분쟁조정제도"는 당사자의 사정을 배려하고 상호양보를 통한 해결방안을 제시함으로써 소송보다 더 유연하게 분쟁이 처리될 수 있고, 분야별 전문가가 직접 참여함으로써 전문성을 확보할 수 있으며, 비용이 거의 들지 않는 등의 장점이 있어 소비자가 좀 더 편리하게 선택할 수 있는 제도입니다. 각 분쟁조정위원회에서 성립된 조정은 재판상 화해와 동일한 효력이 있습니다.

▪ 우리나라는 금융, 의료, 전자거래, 환경, 저작권, 개인정보 등 각종 분야의 분쟁을 조정하기 위한 위원회가 개별법에 따라 설치되어 있습니다.

> ※ 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에서 다루어지는 사건은 반드시 한국소비자원이나 소비자단체의 합의 권고가 먼저 이루어져야 합니다. 이하의 개별법에 따른 분야별 분쟁조정위원회는 법에서 정한 절차에 따라 각 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있습니다.

금융분쟁조정위원회

금융소비자보호처(https://www.fss.or.kr)

구 분	내 용
신 청 자	「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조의 기관(이하 "조정대상기관"이라 함), 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조 및 제36조제1항)
합의권고	금융감독원장은 분쟁조정 신청을 받았을 때 관계 당사자에게 그 내용을 통지하고 합의를 권고할 수 있습니다. 다만, 분쟁조정의 신청내용이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 합의를 권고하지 않거나, 조정위원회에의 회부를 하지 않을 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제2항 및 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제33조제4항). 1. 신청한 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 않다고 금융감독원장이 인정하는 경우 2. 신청한 내용이 관련 법령 또는 객관적인 증명자료 등에 따라 합의권고절차 또는 조정절차를 진행할 실익이 없는 경우 3. 조정위원회에 회부되기 전에 소가 제기된 경우 4. 신청 내용의 보완을 2회 이상 요구하였으나 이에 응하지 않은 경우 5. 신청 내용이 신청인과 직접적인 이해관계가 없는 경우
조정기간	금융감독원장은 분쟁조정 신청을 받은 날부터 30일 이내에 위 권고에 의한 합의가 이루어지지 않은 때에는 지체 없이 조정위원회에 회부해야 합니다. 조정위원회는 조정을 회부받았을 때 이를 심의하여 조정안을 60일 이내에 작성해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제4항 및 제5항).
조정효력	양 당사자가 위 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제39조).
조정사례	<사안> 치료과정 중에 전혀 예상치 못하게 발생한 대퇴골두 무혈성 괴사에 대한 상해 보험금 지급 거절에 대한 조정
	<결정> 보험사고의 성립조건인 사고와 상해간의 인과관계를 인정하기는 어려운 것으로 판단되므로 달리 반증이 없는 한 피신청인은 약관에서 정하고 있는 보험금을 지급할 책임이 없음. < 출처: e-금융민원센터 분쟁조정사례>

의료분쟁조정위원회

- 한국의료분쟁조정중재원(http://www.k-medi.or.kr)

구 분	내 용
신 청 자	의료분쟁의 당사자 또는 그 대리인(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제27조제1항 및 제2항)
신청방법	의료분쟁의 당사자 또는 그 대리인은 조정중재원에 분쟁의 조정을 신청(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제27조제1항)
조정기간	조정절차가 개시된 날부터 90일 이내(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제33조제1항) ※ 의료사고감정부는 조정절차가 개시된 날부터 60일 이내에 의료사고의 감정결과를 감정서로 작성해서 의료분쟁조정부에 송부해야 합니다(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제29조제1항).
조정결정	당사자 쌍방이 조정부의 조정결정에 동의하거나 동의한 것으로 보는 경우에 조정 성립(「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제36조제3항)
조정사례	<사안> 70대 할머니가 지난해 5월 손목터널증후군 수술을 받고 패혈증에 의한 다발성 장기 부전으로 사망. 이에 수술을 시행한 의료인이 수술과정에 과실이 없다며 조정을 신청
	<결정> 의료중재원은 할머니가 고령에 당뇨, 고혈압, 뇌동맥류 수술 경력이 있는 고위험군 환자로 수술 전 검사 결과를 보면 잠복된 감염의 위험이 있었는데도 의료진의 조치가 미흡했고, 이틀 후 바로 2차 수술을 시행한 것 역시 고령의 환자에게 큰 부담이 되어 적절하지 않은 것으로 판단한다. 다만 고인의 나이와 병력이 상태에 중대한 영향을 미쳤고, 치료 중 삽관을 스스로 제거해 상태를 악화시킨 점 등을 종합적으로 고려해, 의료인이 환자에게 5,000만원의 손해배상금을 지급할 것으로 조정함. < 출처: 한국의료분쟁조정중재원 보도자료>

전자문서·전자거래분쟁조정위원회

- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회(https://www.ecmc.or.kr)

구 분	내 용
신 청 자	전자문서 및 전자거래와 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 받으려는 자(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제33조제1항) ※ 다만, 다른 법률에 따라 분쟁조정이 완료된 경우는 제외
신청방법	전화, 이메일, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 홈페이지(www.ecmc.or.kr)를 통해 신청
조정기간	분쟁조정신청을 받은 날부터 45일 이내(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제33조제4항 본문)
조정결정	당사자가 ① 전자문서·전자거래분쟁조정위원회가 작성한 조정안에 동의하거나, ② 당사자가 위원회에 조정합의서를 제출한 경우에 조정 성립(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제35조제1항)
조정사례	<사안> 온라인 사이트에서 가방을 주문하여 수령하였는데 물품확인 과정에서 신청인은 제품의 상태가 기대했던 바에 미치지 못하여 피신청인에게 반품·환불처리를 요청하였고, 제품반송을 위해 피신청인의 지정 택배사로 연락을 취하였으나 명절연휴로 택배사 휴무임을 확인하고 피신청인에게 문의하여, 우체국은 영업 중이므로 발송할 수 있다는 안내를 받고 당일 해당 물품을 (착불)반송하였다. 이후 피신청인은 신청인에게 왕복배송비를 입금해 줄 것을 요청하여 신청인은 6,000원(최초배송료: 3,500원, 반품안내절차에 공지된 택배비: 2,500원)을 피신청인에게 송금한 후 카드 취소를 요청하였으나, 피신청인은 왕복배송비가 9,500원(최초 배송비: 3,500원, 우체국택배 이용에 따른 반송비: 6,000원)이므로 3,500원 추가 입금을 요청하며 분쟁이 발생
	<결정> 구매자가 수령한 물품을 단순변심 등으로 반품하는 경우에 그 배송비용은 구매자가 부담한다, 다만, 해당 건의 경우 신청인이 연휴기간 중 피신청인의 제휴 택배사는 물론이고 다른 택배사가 영업을 하지 않는 상태에서 신청인이 피신청인에게 반송이 가능한 곳을 문의하였고, 신청인은 피신청인의 안내에 따라 우체국을 이용한 반송을 택하였으므로, 당사자의 조정의사를 감안하여 신청인이 지급하여야 할 1,500원을 부담하는 조건으로 피신청인이 해당 물품의 판매와 관련하여 신청인 명의의 신용카드를 통하여 이루어진 대금결제 청구를 취소하는 것이 바람직함. < 출처: 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 분쟁조정이야기>

환경분쟁조정피해구제위원회

- 중앙환경분쟁조정피해구제위원회(http://ecc.me.go.kr)

구 분	내 용
신 청 자	환경과 관련된 분쟁의 조정을 원하는 사람(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제30조제1항) 또는 환경단체(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제39조제1항)
신청방법	신청취지와 원인, 분쟁의 경과, 분쟁에 관계되는 오염발생 또는 환경피해발생의 일시·장소 등을 기재한 신청서를 제출해서 신청(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제30조제1항·제6항 및 「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률 시행령」 제15조)
조정 처리기간	환경분쟁 조정신청을 받은 날부터 3개월~9개월 이내(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제30조제7항 및 「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률 시행령」 제19조제1항)
조정성립	분쟁 당사자 간에 합의된 사항을 조서에 적음으로써 성립(「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제 등에 관한 법률」 제50조제1항)
조정사례	<사안> 건물 리모델링 공사를 하면서 철재를 뜯어내고 시멘트 건물을 철거하는 등의 소음과 야간작업 소음으로 인해 피해
	<결정> 「환경정책기본법」에 따라 환경오염으로 인한 피해의 구제에 소요되는 비용을 부담하는 피해배상의 책임이 있으므로 00원을 배상함. < 출처: 중앙환경분쟁조정위원회 분쟁조정사례>

한국저작권위원회

한국저작권위원회(https://www.copyright.or.kr)

구 분	내 용
신 청 자	저작권 관련 분쟁의 조정을 원하는 분쟁 당사자(「저작권법」 제114조의2)
신청방법	분쟁조정 신청 취지와 원인을 명확히 밝힌 조정신청서를 제출(「저작권법」 제114조의2제1항)
조정기간	분쟁조정신청을 받은 날부터 3개월 이내(「저작권법 시행령」 제61조제5항 본문)
조정결정	당사자 간에 합의된 사항을 조서에 기재함으로써 조정이 성립합니다(「저작권법」 제117조제1항) 조정신청이 있는 날부터 정해진 조정기간이 지난 경우, 당사자 간에 합의가 성립되지 않은 경우 또는 직권조정결정에 대해 이의신청을 한 경우에는 조정이 성립되지 않은 것으로 봅니다(「저작권법 시행령」 제63조제1항)
조정사례	<사안> 'oo' 게임 관련 서적을 발행하면서 'oo' 게임 저작권자인 신청인의 허락 없이 무단으로 'oo' 게임용 소프트웨어의 화면 중에서 일러스트와 도면, 도표 등 각종 게임 화면을 복제하여 배포
	<결정> 피신청인은 본건 관련 도서를 더 이상 인쇄, 제본, 발행, 배포 등의 행위를 하여서는 아니 되며, 피신청인들이 현재까지 제작, 보유하고 있는 본건 관련 도서 및 기발행, 배포한 동 도서를 모두 회수하여 신청인에게 모두 양도함. < 출처: 한국저작권위원회 분쟁조정사례>

개인정보분쟁조정위원회

- 개인정보분쟁조정위원회(https://www.kopico.go.kr)

구 분	내 용
신 청 자	개인정보와 관련된 분쟁의 조정을 원하는 자(「개인정보 보호법」 제43조제1항)
신청방법	우편, 팩스, 방문 또는 개인정보분쟁조정위원회 홈페이지(https://www.kopico.go.kr)에서 신청
조정기간	분쟁조정신청을 받은 날부터 60일 이내(「개인정보 보호법」 제44조) ※ 필요한 경우 연장 가능
조정결정	분쟁 당사자가 개인정보 분쟁조정위원회가 작성한 조정안을 수락하는 경우 조정 성립(「개인정보 보호법」 제47조) 조정안을 받은 날부터 15일 이내에 조정수락의사를 알려야 하며, 고지하지 않은 경우에는 조정을 거부한 것으로 봄(「개인정보 보호법」 제47조제3항)
조정사례	<사안> 본인의 동의 없이 개인정보를 수집하고 이를 제3자에게 노출시킨 의료기관에 대한 제도개선 요구
	<결정> 의료기관이 신청인의 개인정보를 동의 없이 수집하였으나 이는 법령 등의 규정에 따른 것이므로 개인정보보호법 위반은 아니나, 개인정보가 적힌 서류에 대한 안전조치 미비로 개인정보가 노출되고 있으니 이에 대한 제도 개선이 필요함. < 출처: 개인정보분쟁조정위원회 분쟁조정사례>

5. 법원을 통해 해결하기

5.1. 민사분쟁의 간이구제절차

5.1.1. 소액사건심판 신청하기

소액사건심판

소액사건심판의 의의

▪ "소액사건재판"이란 민사사건 중 분쟁금액이 3,000만원 이하인 사건인 경우 다른 민사사건에 대한 소송보다 간편하게 소를 제기하고 소송을 수행할 수 있는 제도를 말합니다(「소액사건심판법」 제2조제1항 및 「소액사건심판규칙」 제1조의2).

▪ 소액사건의 신속한 처리를 위하여 1회의 변론기일로 심리를 마치고 즉시 선고할 수 있도록 하고 있습니다. 다만, 법원이 이행권고결정을 하는 경우에는 즉시 변론기일을 지정하지 않고, 일단 피고에게 이행권고결정등본을 송달한 후 이의가 있을 경우에만 변론기일을 지정하여 재판을 진행하게 됩니다(「소액사건심판법」 제5조의3, 제5조의4 및 제7조제2항 참조).

▪ 당사자의 배우자, 직계혈족, 형제자매는 법원의 허가 없이도 소송대리인이 될 수 있습니다(「소액사건심판법」 제8조).

소액사건심판의 대상

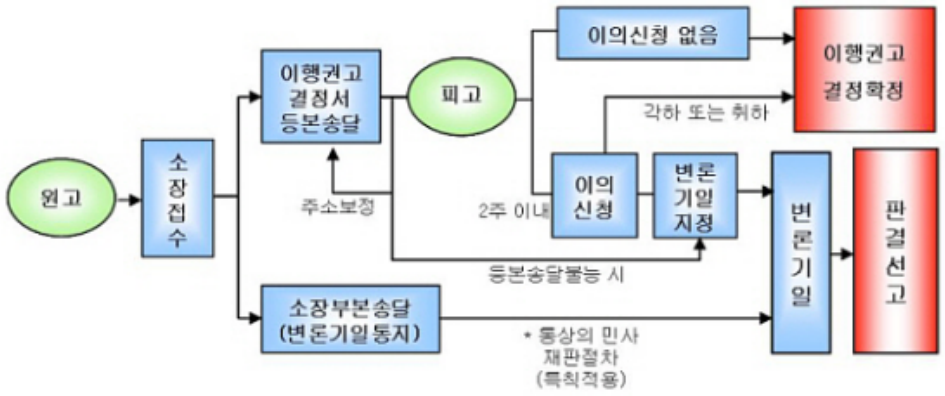
▪ 소액사건심판은 분쟁금액이 3,000만원 이하인 금전이나 그 밖에 동일한 종류의 것으로 대체될 수 있는 대체물이나 유가증권의 지급을 목적으로 하는 제1심의 민사사건을 대상으로 합니다(「소액사건심판법」 제2조제1항 및 「소액사건심판규칙」 제1조의2).

▪ 총 분쟁금액이 3,000만원을 넘어서는 사건에 대해 이를 분할해서 청구하는 것은 인정되지 않습니다(「소액사건심판법」 제5조의2 및 「소액사건심판규칙」 제1조의2 본문).

※ 예를 들어, 분쟁금액이 4,000만원인 경우 분쟁금액을 3,000만원과 1,000만원으로 나누어 두 번에 걸쳐 소액사건심판을 청구하는 것은 불가능합니다.

소액사건심판 절차

소액사건심판의 흐름



소액사건심판의 제기

▪ 소액사건심판을 원하는 소비자 또는 소비자의 배우자·직계혈족·형제자매(이하 "원고"라 함)는 서면이나 말로 소액사건심판을 제기할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제8조 및 「소액사건심판규칙」 제3조).

피고에 대한 이행 권고

▪ 소송이 제기되면 법원은 피고(여기서는 사업자)에게 소장부본이나 제소조서등본 등을 첨부해서 원고의 청구취지대로 이행할 것을 권고할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제5조의3).

▪ 이행의 권고를 받은 피고가 2주 이내에 이의신청을 하면, 변론기일을 정해 소액사건심판절차가 진행됩니다(「소액사건심판법」 제5조의4).

※ ① 피고가 위의 기간 내에 이의신청을 하지 않은 경우, ② 이의신청에 대한 각하결정이 확정된 경우, 또는 ③ 이의신청이 취하된 경우 위 이행권고결정은 확정판결과 같은 효력을 가지게 됩니다(「소액사건심판법」 제5조의7제1항).

변론

▪ 변론은 보통 1회로 진행되며, 이 변론기일에 판사는 소송 당사자와 관계자를 심문합니다. 이 때 판사가 상당하다고 인정하는 경우에는 증인 또는 감정인에게 신문을 갈음하여 서면을 제출하게 할 수 있습니다(「소액사건심판법」 제7조, 제10조 및 「소액사건심판규칙」 제6조 참조).

판결의 선고

▪ 변론이 끝나면 판결이 즉시 선고될 수 있습니다(「소액사건심판법」 제11조의2).

> ※ 소액사건심판에 대한 자세한 내용은 이 사이트(http://www.easylaw.go.kr/)의 『나홀로 민사소송』의 < 민사분쟁의 간이구제절차-소액사건심판 및 이행권고>에서 확인하실 수 있습니다.

5.1.2. 지급명령 신청하기

지급명령(독촉절차) 개요

지급명령(독촉절차)

▪ 민사분쟁에서 채권자(여기서 소비자)에게 금전 또는 동일한 종류의 것으로 대체될 수 있는 대체물이나 수표와 같은 유가증권을 지급하라는 청구에 대해 변론이나 판결 없이 곧바로 지급명령을 내리도록 하는 간이소송절차를 "독촉절차"라고 합니다(「민사소송법」 제462조).

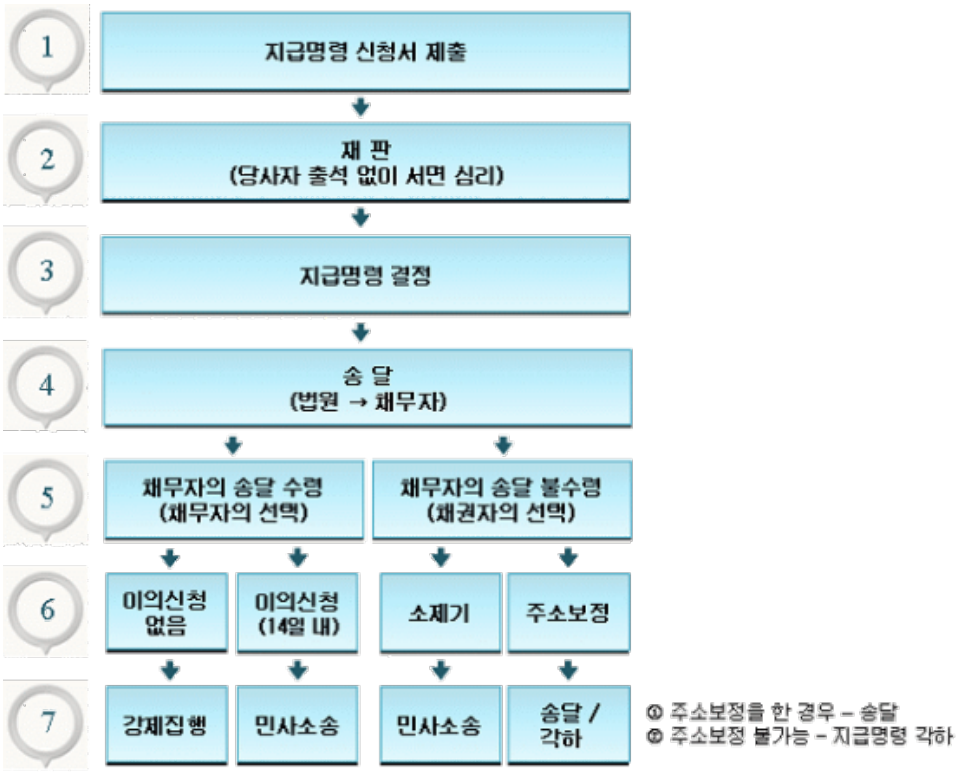
▸ 실제로 2011년에는 A사의 스마트폰 사용자인 K씨가 ´A사의 스마트폰이 사용자의 위치정보를 저장하여 위치추적으로 피해를 입었다´며 A사를 상대로 낸 지급명령 신청사건에서 법원은 A사에 지급명령을 내렸고, 이에 대해 A사는 명령을 받은 날로부터 2주 동안 주어진 이의신청 기간 동안 아무런 이의를 신청하지 않아 A사는 K씨에게 손해배상금을 지급하였습니다.

▪ 지급명령(독촉절차)은 분쟁 당사자를 소환하지 않고, 별다른 소명절차도 없으며, 당사자가 신청한 서류만으로 심리한다는 점에서 일반적인 소송 절차에 비해 비용이 적게 들고, 청구금액이 정해져 있지 않아 비교적 큰 금액에 대해서도 청구가 가능합니다(「민사소송법」 제467조).

▸ 지급명령 신청 시 법원에 납부하는 수수료는 기본적으로 소송 제기 시 첨부할 인지액의 1/10 정도이며, 예납할 송달료도 당사자 1인당 6회분으로 소송절차 중 액수가 가장 적은 소액사건(당사자 1명당 10회분)보다 적습니다(「민사소송 등 인지법」 제7조제2항 및 「송달료규칙의 시행에 따른 업무처리요령(재일 87-4)」 별표 1).

지급명령 절차

지급명령절차의 흐름



지급명령의 신청

▪ 지급명령을 신청하려면 지급명령신청서를 작성해서 채무자의 주소지·근무지·사무소·영업소·거소지·의무이행지·어음 또는 수표의 지급지·불법행위지 등을 관할하는 법원에 제출합니다(「민사소송법」 제463조).

지급명령의 발령

▪ 법원은 분쟁 당사자(소비자와 사업자)의 출석 없이 지급명령서를 심사해서 청구가 적합하다고 판단되면 지급명령을 발령하고, 당사자에게 지급명령 정본을 송달합니다(「민사소송법」 제467조, 제468조 및 제469조).

▪ 만약, 채무자인 상대방이 지급명령신청서에 기재된 주소에 실제로 거주하지 않는 등의 이유로 지급명령 정본이 송달되지 않으면 법원은 신청자에게 주소를 정정할 것을 요청해서 보정된 주소로 재송달해야 하며, 주소보정이 어렵거나 외국으로 송달해야 하는 경우에는 법원이 해당 사건을 소송에 부칠 수 있습니다(「민사소송법」 제466조).

지급명령의 확정

▪ 채무자인 상대방은 이 지급명령에 대해 송달일을 기준으로 2주 이내에 이의신청을 할 수 있습니다(「민사소송법」 제468조 및 제469조).

▪ 상대방이 ① 이의신청을 하지 않거나 ② 이의신청의 각하결정이 확정되거나 ③ 이의신청이 취하된 경우에는 지급명령이 확정되어 확정판결과 같은 효력이 생기기 때문에 명령내용이 이행되지 않을 경우 신청자는 법원에 강제집행을 신청해서 지급받을 수 있습니다(「민사소송법」 제474조).

▪ 한편, 상대방이 지급명령에 대해 적법한 이의신청을 하면 지급명령은 이의신청한 범위에서 효력을 잃고, 그 범위에서 지급명령을 신청한 때에 소가 제기된 것으로 보아 통상의 민사소송절차로 이어집니다(「민사소송법」 제470조제1항 및 제472조제2항).

※ 지급명령에 대한 자세한 내용은 이 사이트(http://www.easylaw.go.kr/)의 『나홀로 민사소송』의 < 민사분쟁의 간이구제절차-지급명령>에서 확인하실 수 있습니다.

5.1.3. 민사조정 제기하기

민사조정

민사조정

▪ "민사조정"은 법관이나 법원에 설치된 조정위원회가 분쟁 당사자의 주장을 듣고 관련 자료 등 여러 사항을 검토해서 당사자들의 합의를 주선함으로써 조정을 하는 제도로 분쟁을 간편하고 신속하게 해결할 수 있습니다(「민사조정법」 제1조).

▪ 민사조정은 소송에 비하여 신속한 해결이 가능합니다. 조정신청을 하면 즉시 조정기일이 정해져서, 한 번의 조정기일에 조정이 끝나는 것이 대부분이며, 소송비용도 정식재판에 의한 소송절차에 비해 적게 듭니다.

▹ 민사조정 신청 시 법원에 납부하는 수수료는 기본적으로 소송 제기 시 첨부할 인지액의 1/10이며, 예납할 송달료도 당사자 1인당 5회분으로 소송절차 중 액수가 가장 적은 소액사건(당사자 1명당 10회분)보다 적습니다(「민사조정규칙」 제3조제1항 및 「송달료규칙의 시행에 따른 업무처리요령(재일 87-4)」 별표 1).

민사조정과 민사소송의 차이점

민사조정	소송에 비하여 비용이 저렴하게 들뿐 아니라 간편하고 신속하게 분쟁이 해결되는 이점이 있음. 조정의 성립에 관계자의 합의를 필요로 한다는 점에서 소송과 본질을 달리하며, 제3자의 중개가 필수적이라는 점에서 반드시 중개를 요하지 않는 화해와 구별
민사소송	분쟁당사자 쌍방이 권리를 주장하고 다툼 있는 사실관계에 대한 증거를 제출하면 법원이 어느 당사자의 주장이 옳은지를 판단하여 판결로서 분쟁을 강제적으로 해결하는 제도

민사조정 절차

민사 조정 절차의 흐름



민사조정의 신청

▪ 분쟁 당사자 일방이 법원에 조정을 신청하거나 해당 소송사건을 심리하고 있는 판사가 직권으로 조정에 회부하면 민사조정이 시작됩니다(「민사조정법」 제2조 및 제6조).

▪ 민사조정신청은 서면 또는 말로 할 수 있습니다(「민사조정법」 제5조).

민사조정기일의 통지

▪ 민사조정 신청을 하면 분쟁의 당사자에게 조정기일이 통지됩니다(「민사조정법」 제15조제1항).

▪ 분쟁 당사자는 조정기일에 본인이 출석해야 합니다. 다만, 특별한 사정이 있는 경우에는 대리인을 출석시키거나 보조인을 동반할 수 있으며, 변호사가 아닌 사람을 대리인 또는 보조인으로 하는 경우에는 원칙적으로 「민사조정규칙」 제6조제2항에서 정한 요건에 따라 조정담당판사의 허가를 받아야 합니다(「민사조정규칙」 제6조제1항 및 제2항 참조).

▪ 조정담당판사는 상당하다고 인정하는 때에는 당사자의 신청을 받거나 동의를 얻어 비디오 등 중계장치에 의한 중계시설을 통하거나 인터넷 화상장치를 이용하여 조정기일을 열 수 있습니다(「민사조정규칙」 제6조의2제1항).

민사조정의 성립

▪ 당사자 사이에 합의가 이루어져 조정조서가 작성되면 조정이 성립됩니다(「민사조정법」 제28조).

▪ 한편, ① 피신청인이 조정기일에 출석하지 않거나 ② 합의가 이루어지지 않거나 ③ 당사자 사이의 합의 내용이 적절하지 않다고 인정한 사건에 관해 법원은 직권으로 조정에 갈음하는 결정을 할 수 있게 되는데, 이 조정에 갈음하는 결정에 대해서 그 결정문을 당사자가 받고 ① 2주 이내에 이의신청을 하지 않거나 ② 이의신청이 각하되거나 ③ 이의신청이 취하된 경우에는 재판상 화해를 한 것과 동일한 효력을 발생합니다(「민사조정법」 제30조, 제32조 및 제34조제4항).

민사조정의 효력

민사조정의 효력

▪ 당사자 사이에 성립된 민사조정은 재판상 화해와 동일한 효력이 생기기 때문에(「민사조정법」 제29조), 다시 소송을 제기할 수 없고 결정 내용이 이행되지 않을 경우 신청자는 법원에 강제집행을 신청할 수 있습니다.

▪ 한편, ① 조정을 하지 않기로 한 결정이 있거나, ② 조정이 성립되지 않은 것으로 종결되거나, ③ 조정에 갈음하는 결정에 대해 2주 이내에 이의신청을 한 경우에는 소송이 제기된 것으로 보며, 이 경우 새롭게 소송절차가 진행됩니다(「민사조정법」 제26조, 제27조, 제34조 및 제36조제1항).

> ※ 민사조정에 대한 자세한 내용은 이 사이트(http://www.easylaw.go.kr/)의 『나홀로 민사소송』의 <민사분쟁의 간이구제절차-민사조정>에서 확인하실 수 있습니다.

5.2. 소송하기

5.2.1. 민사소송 제기하기

민사소송 개요

민사소송

▪ 합의나 조정, 지급명령 등의 방법으로도 피해를 구제받지 못한 소비자는 최종적으로 민사소송을 제기함으로써 분쟁을 해결할 수 있습니다.

▪ 민사소송의 결과, 판결이 확정되면 소비자와 사업자는 판결 내용에 따른 조치를 이행해야 합니다.

▪ 소송에는 인지대, 송달료 등이 기본적으로 소요되며, 증인을 세운 경우 증인 여비, 검증·감정을 했을 경우 검증·감정 비용, 변호사 선임 비용 및 부수 절차에서 소요되는 각종 비용들이 있습니다. 이렇듯 소송에는 적지 않은 비용이 소요되므로 소송을 고려할 때에는 소송 비용과 소송 시간을 판단하여 실익이 있을 경우 진행하는 것이 좋습니다.

민사조정과 민사소송의 차이점

민사조정	소송에 비하여 비용이 저렴하게 들 뿐 아니라 간편하고 신속하게 분쟁이 해결되는 이점이 있음. 조정의 성립에 관계자의 합의를 필요로 한다는 점에서 소송과 본질을 달리하며, 제3자의 중개가 필수적이라는 점에서 반드시 중개를 요하지 않는 화해와 구별
민사소송	분쟁당사자 쌍방이 권리를 주장하고 다툼 있는 사실관계에 대한 증거를 제출하면 법원이 어느 당사자의 주장이 옳은지를 판단하여 판결로서 분쟁을 강제적으로 해결하는 제도

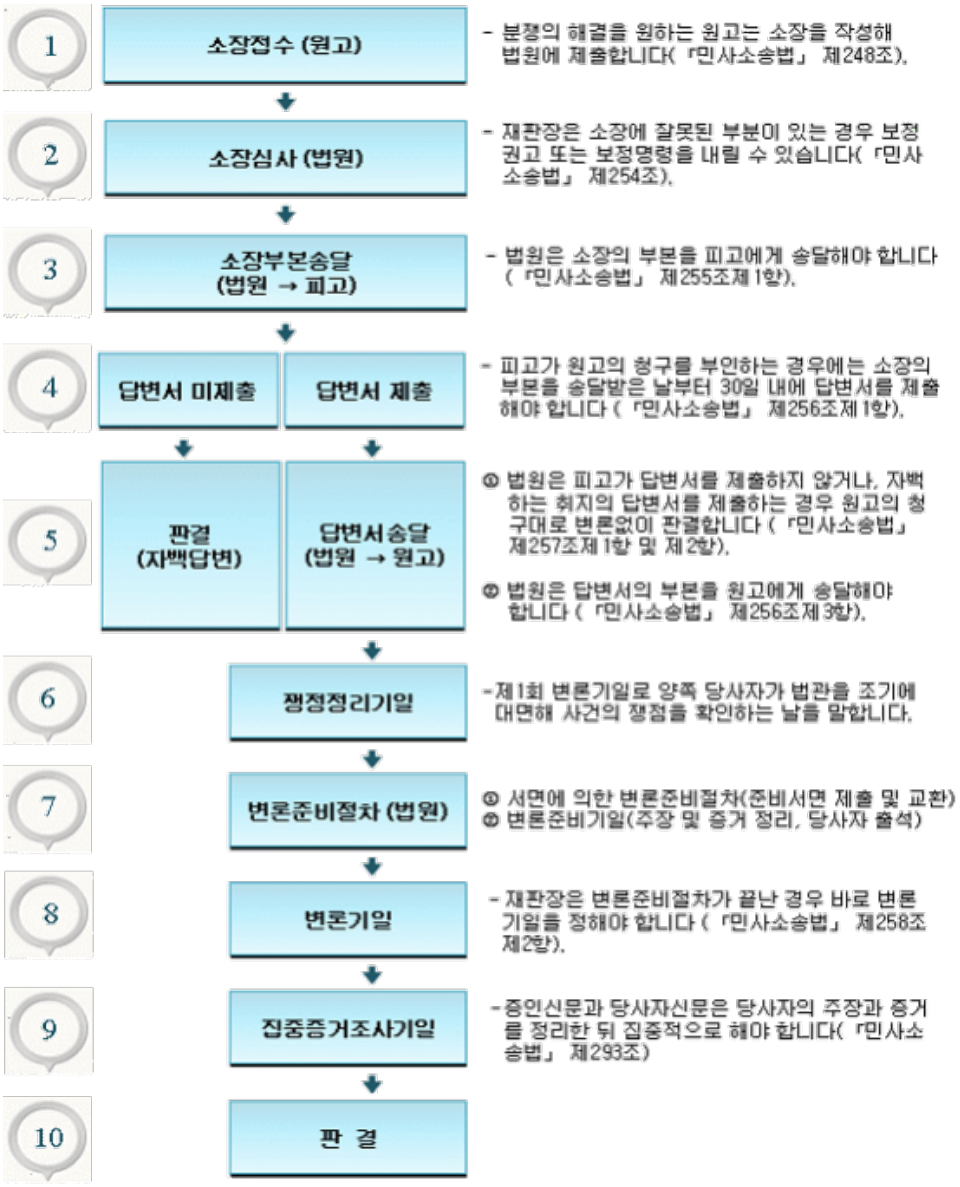
소송 구조 제도

▪ 법원은 소송비용을 지출할 자금능력이 부족한 사람의 신청에 따라 또는 직권으로 재판에 필요한 일정한 비용의 납입을 유예 또는 면제시킴으로써 그 비용을 내지 않고 재판을 받을 수 있도록 하는 소송구조(訴訟救助)제도를 두고 있습니다. 다만, 패소할 것이 분명한 경우에는 해당되지 않습니다(「민사소송법」 제128조제1항).

▪ 소송을 제기하려는 사람과 소송 계속 중의 당사자가 신청할 수 있으며 외국인은 물론 법인도 신청할 수 있습니다.

민사소송 절차

소송의 흐름



소장의 제출

▪ 분쟁의 해결을 원하는 분쟁 당사자는 소장을 작성해서 법원에 제출합니다(「민사소송법」 제248조).

▹ 소장을 작성한 사람을 원고라고 하고, 그 상대방을 피고라고 합니다.

소장부본의 송달과 답변서의 제출

▪ 소장이 접수되면 법원은 그 소장과 동일한 내용의 문서인 부본을 피고에게 송달하고, 피고는 30일 이내에 답변서를 제출해야 합니다(「민사소송법」 제255조제1항 및 제256조제1항).

▪ 피고가 답변서를 제출하지 않거나 청구의 원인이 된 사실을 모두 자백하는 취지의 답변서를 제출하고 따로 항변하지 않은 경우, 법원은 변론 없이 판결할 수 있습니다(「민사소송법」 제257조제1항·제2항).

▪ 피고가 청구 내용을 부인하는 취지의 답변서를 제출하는 경우에는 변론기일이 지정되며, 필요한 경우 변론준비절차를 거치게 됩니다(「민사소송법」 제258조제1항).

변론준비절차

▪ 변론준비절차기간에는 피고가 답변서를 제출하고 이에 대해 원고가 반박 준비서면을 제출하는 준비서면공방이 이루어집니다(「민사소송법」 제280조).

▪ 또한, 준비서면 및 증거제출과 증인신청, 검증·감정신청을 하는 등 변론기일 전에 주장과 증거를 정리합니다(「민사소송법」 제281조부터 제284조까지).

변론준비기일

▪ 변론준비절차를 통해 기본서면공방이 종료되면 재판장은 기록 등을 검토하여 쟁점이 부각되고 변론기일 전 증거제출이 일단 완료되었다고 판단되는 분쟁에 대해 쟁점정리기일(변론준비기일)을 지정할 수 있습니다(「민사소송법」 제282조).

▪ 원고와 피고는 쟁점정리기일에 출석해서 분쟁의 쟁점을 확인하고 서로의 주장에 대해 반박하게 됩니다(「민사소송법」 제282조).

변론기일

▪ 제1차 변론기일(집중증거조사기일)에서는 쟁점정리기일에 정리된 결과에 따라서 분쟁에 관련된 원고와 피고 및 양측의 증인을 집중적으로 신문(訊問)하고, 신문을 마치면 그로부터 단기간 내에 판결을 선고받게 됩니다(「민사소송법」 제287조).

민사소송의 효력

민사소송의 효력

▪ 판결에 패소한 당사자가 이의를 제기하지 않으면 판결이 확정됩니다.

▪ 판결에 이의가 있는 경우에는 판결서가 송달된 날부터 2주 이내에 법원에 항소장을 제출해야 하며, 판결서 송달 전에도 할 수 있습니다(「민사소송법」 제396조 및 제397조제1항).

대한법률구조공단의 법률구조

▪ 법률구조제도: 대한법률구조공단(http://www.klac.or.kr)에서는 소비자피해 관련 분쟁사건이 접수되면 사실 조사 후 합의를 권고하거나 소송으로의 진행 여부를 결정하는데, 소송이 결정되면 소비자를 대리해 공단 소속의 변호사나 공익법무관이 소송을 수행해 줍니다.

▪ 법률구조 대상: 물품의 사용 및 서비스의 이용으로 인한 피해를 입은 소비자는 법률구조의 대상이 됩니다(「법률구조법」 제33조의3 및 「법률구조법 시행규칙」 제7조제1항제5호).

▪ 법률구조 신청 절차: 신청자 본인의 주민등록등본과 법률구조대상자임을 소명할 자료, 주장사실을 입증할 자료를 구비하고, 가까운 대한법률구조공단에 방문하여 상담을 신청하시면 됩니다. 상담을 마친 경우 법률구조신청서와 구비서류를 대한법률구조공단으로 제출합니다.

▪ 소송비용의 상환: 소송하지 않고 화해로 끝난 사건은 비용이 청구되지 않지만, 소송이 진행되면 소비자는 공단이 지출한 인지대 등의 소송비용과 변호사보수를 상환해야 합니다. 다만, 국가유공자, 기초생활수급자, 장애인, 한부모가족 등 법령이 정하는 사람에 대해서는 국가가 소송비용과 변호사보수를 부담할 수 있습니다(「법률구조법」 제7조 및 「법률구조법 시행령」 제4조제1항·제3항).

5.2.2. 소비자단체소송

소비자단체소송

소비자단체소송

▪ 사업자가 소비자의 권익을 침해하는 일정한 행위를 계속하는 경우 「소비자기본법」에서 정한 단체 등은 법원에 그 침해행위의 금지·중지를 구하는 소비자단체소송을 제기할 수 있습니다(「소비자기본법」 제70조 참조).

▹ "소비자단체소송"은 사업자가 「소비자기본법」 제20조를 위반하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 권익을 직접적으로 침해하고 그 침해가 계속되는 경우, 같은 법 제70조에서 정한 소비자단체, 한국소비자원, 경제단체 또는 비영리민간단체 등이 법원에 소비자권익 침해행위의 금지·중지를 청구하는 소송을 말합니다(「소비자기본법」 제70조 참조).

▪ 소비자단체소송은 피해 구제를 직접 받아내는 '집단소송제'와 달리, 판결 효력이 해당 제품의 판매 금지나 불공정 약관 시정 등 기업의 위법행위 금지에만 미칩니다. 예를 들어 어린이 안전 위협제품이나 불공정 약관 등에 대해 판매금지나 내용수정 등을 법원에 청구할 수 있습니다.

▹ 따라서 소비자가 금전적 보상을 받기 위해서는 소비자 개개인이 별도의 민사소송을 제기해야 합니다.

소비자단체소송 절차

소비자권익 침해행위의 금지·중지 요청

▪ 소비자단체소송을 제기하려는 단체 등은 소송을 제기하기 전에 사업자에게 소비자권익 침해행위를 금지·중지할 것을 서면으로 요청해야 합니다(「소비자기본법」 제74조제1항제3호).

소장 및 소송허가신청서의 제출

▪ 소비자단체소송을 제기하는 단체 등은 피고의 주된 사무소 또는 영업소가 있는 곳의 지방법원 본원 합의부에 소장과 소송허가신청서를 제출해야 합니다. 주된 사무소나 영업소가 없는 경우에는 주된 업무담당자의 주소가 있는 곳을 기준으로 합니다(「소비자기본법」 제71조제1항 및 제73조제1항 참조).

▹ 만일, 소송의 상대방이 외국사업자인 경우에는 대한민국에 있는 주된 사무소·영업소 또는 업무담당자의 주소에 따라 관할법원을 정하며, 해당 법원에 소장과 소송허가신청서를 제출합니다(「소비자기본법」 제71조제2항 및 제73조제1항).

단체소송의 허가

▪ 소비자단체소송이 제기되면 법원은 다음의 요건을 모두 갖춘 경우에 한해 단체소송을 허가합니다(「소비자기본법」 제74조).

▹ 물품 등의 사용으로 인하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 등 다수 소비자의 권익보호 및 피해예방을 위한 공익상의 필요가 있을 것

▹ 소송허가신청서의 기재사항에 흠결이 없을 것

▹ 소를 제기한 단체가 사업자에게 소비자권익 침해행위를 금지·중지할 것을 서면으로 요청한 후 14일이 경과했을 것

소비자단체소송의 효력

소비자단체소송의 효력

▪ 판결에 이의가 있는 경우에는 판결서가 송달된 날부터 2주 이내에 제1심 법원에 항소장을 제출할 수 있습니다(「민사소송법」 제396조제1항 및 제397조제1항).

▪ 법원이 소비자단체의 청구를 기각하는 판결이 확정되면 다른 단체 등은 다음의 경우를 제외하고는 이와 동일한 사안에 대해 소송을 제기할 수 없습니다(「소비자기본법」 제75조).

▹ 판결이 확정된 후 그 사안과 관련해 국가 또는 지방자치단체에서 설립한 기관에 의해 새로운 연구결과나 증거가 나타난 경우

- 기각판결이 원고의 고의로 인한 것임이 밝혀진 경우