

A stylized world map in white lines on a dark blue background, centered behind the title.

집단적 소비자 분쟁 해소를 위한 외국의 법제도와 시사점

집단적 소비자 분쟁 해소를 위한 외국의 법제도와 시사점

- 일시 : 2023년 5월 31일(수), 10:00 ~ 13:00
- 장소 : 고려대학교 법학전문대학원 신법학관 401호
- 주최 :  한국소비자원, 한국소비자법학회, 고려대학교 법학연구원 민사법연구센터

프로그램

집단적 소비자 분쟁 해소를 위한 외국의 법제도와 시사점

■ 일시 : 2023년 5월 31일(수), 10:00 ~ 13:00

■ 장소 : 고려대학교 법학전문대학원 신법학관 401호

■ 주최 :  한국소비자원, 한국소비자법학회, 고려대학교 법학연구원 민사법연구센터

[총괄 사회 : 김도년 팀장 (한국소비자원)]

09:30~10:00 (30`)	참석자 안내 및 등록		
10:00~10:05 (5`)	개 회 사	고형석 한국소비자법학회 회장	
10:05~10:15 (10`)	인사말씀	정동영 한국소비자원 부원장 김규완 고려대학교 법학연구원 민사법연구센터장	
10:15~10:30 (15`)	기념사진		
	휴 식		
10:30~12:50 (140`)	전체 좌장 : 이병준 교수(고려대)		
	제1주제	유럽의 집단적 소비자소송 : EU 단체소송지침을 중심으로	그젤(Gsell) 교수 (독일 뮌헨대 법과대학 학장 및 뮌헨 고등법원 판사)
	제2주제	유럽의 소비자단체소송제도 변화와 시사점	송혜진 책임연구원 (한국소비자원)
	제3주제	미국과 EU의 집단적 소비자 피해구제 제도와 국내법상 시사점	김현수 교수 (부산대학교)
	휴 식		
	종합토론	1. 정신동 교수(강릉원주대학교) 2. 최우성 사무국장(한국소비자단체협의회) 3. 이오은 위원장((사)한국온라인쇼핑협회 자율준수협의회)	
12:50~13:00 (10`)	마무리 및 폐회		

제 1 주제

유럽의 집단적 소비자소송 : EU 단체소송지침을 중심으로

그젤(Gsell) 교수

(독일 뮌헨대 법과대학 학장 및 뮌헨 고등법원 판사)

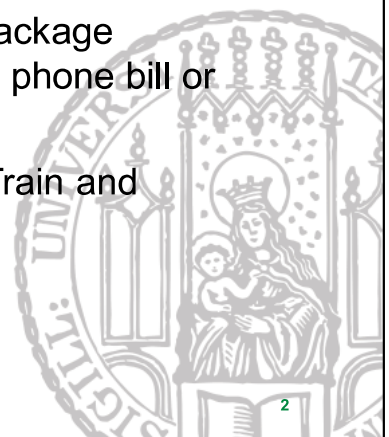
Collective Consumer Actions – The European Directive on representative actions (EU) 2020/1828 *Prof. Dr. Beate Gsell* *LMU Munich*

May 2023



Typical situations of collective damage

- **Dispersed damage** – the washing powder package contains a little bit less than it should; the cell phone bill or the electricity bill is slightly overcharged etc.
- **Mass damage** – Diesel emissions scandal; Train and airplane accidents etc.



Benefits of collective actions

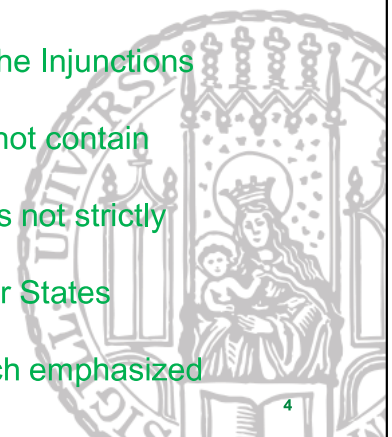
- help to overcome *rational apathy*
- make access to justice easier
- help courts to handle mass claims properly
- help preventing companies from breaking the law



3

Background of the new Directive on representative actions

- **No European legal action instrument for the bundled assertion of claims for damages until the new Directive**
 - The Injunctions Directive 2009/22/EC (successor of the Injunctions Directive 98/27/EC) only provided for Injunctive relief
 - The Antitrust Damages Directive 2014/104/EU does not contain such an instrument
 - The Commission Recommendation from June 2013 is not strictly binding on the Member States
 - at national level exists great diversity – some Member States (Germany!) are still without such an instrument
 - Risk of abuse of collective actions is traditionally much emphasized in Europe



4

Major innovation of the new Directive

- The Directive obliges Member States to provide representative actions for redress measures such as 'compensation, repair, replacement, price reduction, contract termination or reimbursement of the price paid' and
- to make consumers benefit from the respective redress measures without them having to bring a separate action
- The new European representative action mechanism stands alongside existing national instruments

5

Personal and material scope of the new Directive

- The scope is limited to B2C transactions – Companies as victims of cartels are not covered!
- The scope is limited to the violation of European Union Law – violation of national Tort Law is not covered!
- The scope is limited to the violation of collective consumer interests –Member States may require a quorum of injured consumers

6

Territorial scope of the new Directive & standing

- Domestic and cross-border infringements are covered by the Directive.
- Only Qualified Entities (QE) designated by the Member States = consumer organisations have standing under the Directive = continuation of the Injunctions Directive 2009/22/EC system – consumers themselves cannot bring collective actions
- The new Directive states uniform qualitative designation criteria for those QE to be entitled to bring cross-border actions
- The new Directive requires mutual recognition of the standing of such QE within the European Union

7

Representation of the affected consumer under the new Directive

- Representative actions for injunctive relief do not require a mandate by the affected consumers = continuation of the Injunctions Directive 2009/22/EC system
- As to representative redress actions the Directive leaves the choice of the representation model to the Member States
 - opt-in and opt-out mechanisms or 'a combination of the two' and even Mandate-free representative actions are allowed
 - the timing and mode of the consumer's consent or refusal to be represented is up to the Member States
 - If consumers have to actively opt in at an early stage, this considerably reduces the number of consumers represented
 - In Germany, the timing of the opt-in is one of the main points of dispute regarding the implementation of the Directive!

8

Limitation periods under the new Directive

- **Mandate-free representative actions for injunctive relief stop the limitation period for the individual claims of the affected consumers**
- **Ambiguity of interpretation as to representative actions for redress measure**
 - In an opt-in system, does the representative action stop the limitation period for the individual claims of all group members or only those who join?

9

Disclosure of evidence under the new Directive

- **The course of the proceedings is mainly left to the Member States**
- **The competent court must have the authority to order the disclosure of evidence by the opposing party or a third party at the request of the claimant QE or the defendant, but only**
 - subject to the requirement of the QE having provided ‘reasonably available evidence sufficient to support a representative action’ and
 - to the extent that this is ‘in accordance with national procedural law, subject to the applicable Union and national rules on confidentiality and proportionality’

10

Effects of final decisions under the new Directive

- The Directive does not generally deal with *res iudicata*
- Yet, Member States shall ensure that final decisions establishing ‘an infringement harming collective interests of consumers can be used by **all parties** as evidence in the context of any other action before their national courts or administrative authorities to seek redress measures against the same trader for the same practice, in accordance with national law on evaluation of evidence’.

11

Redress settlements under the new Directive

- The Dutch WCAM has shown that collective amicable settlements can be an effective tool to deal with mass damage events.
- The new Directive does not contain any provisions for out-of-court settlements.
- The new Directive provides for a collective in-court settlement-mechanism.
- The settlement can be proposed either jointly by the parties, that is the QE and the trader, or by the competent court

12

Redress settlements under the new Directive

- Redress settlements are subject to scrutiny and approval by the competent court
- An assessment is required as to whether the pertinent settlement 'is contrary to mandatory provisions of national law, or includes conditions which cannot be enforced'.
- In contrast, it is left to the Member States whether the competent court may refuse to approve a settlement on the grounds that the settlement is unfair'.
- It is also left to the Member States to offer the consumer the possibility to opt out from the settlement.

13

Funding & Costs under the new Directive

- Sufficient funding is of key importance for the success of every collective redress instrument.
- Even the best-designed and most far-reaching consumer protection tool cannot work if entities with standing are discouraged from suing for reasons of financial scarcity.
- The funding issue is also about the equality of the parties in the sense of fair trial and a level playing field of possibilities for both parties to conduct the process successfully=QEs must be equipped to stand up to large companies in court

14

Funding & Costs under the new Directive

- The Directive mandates an institutional non-profit and independent character of the QEs.
- The individual consumer must not be burdened with the costs of the representative action.
- Instead, QEs are only allowed to require consumers who have expressed their wish to be represented 'to pay a modest entry fee or similar charge in order to participate in that representative action'.
- The Directive all the same follows the loser pays-principle.
- The Directive leaves it to the Member States, whether they allow third party funding or not and
- whether they designate 'outstanding redress funds that are not recovered' for the funding or representative actions or not.

15

Funding & Costs under the new Directive

- The Directive requires the Member States to 'take measures aiming to ensure that the costs of the proceedings related to representative actions do not prevent qualified entities from effectively exercising their right to seek' the pertinent measures provided for in the Directive.
- Is there sufficient protection under the Directive against a structural risk of underfunding of QEs???

16

Funding & Costs under the new Directive

- The Directive prohibits direct funding by competitors of the defendant or by a funding provider who is dependent on the defendant.
- Remaining vagueness of the conditions and limits of third-party funding:
 - Is it allowed under the Directive to charge consumers – in the context of third-party funding – a proportion of the funding costs by deducting them from the individual compensation sum and thus actually by a kind of contingency fees???

17

Funding & Costs under the new Directive

- The Member States shall ensure, that ‘conflicts of interests are prevented’ and
- that funding by such funding providers that ‘have an economic interest in the bringing or the outcome of the representative action for redress measures does not divert the representative action away from the protection of the collective interests of consumers’.
- Remaining vagueness of the conditions and limits of third-party funding:
 - Is the structural risk of a conflict of interest resulting from the mere profit interest of a litigation funder sufficient to consider such commercial litigation funding models inadmissible under the Directive???

18

Overall assessment of the new Directive

- Is a major step forward in collective redress that consumer organisations will be able to bring representative actions for redress anywhere in the EU.
- Since the Directive gives the Member States a lot of leeway it will be to a considerable extent left to the individual Member State to decide whether to swing the pendulum more in the direction of effective redress or more in the direction of combating the risk of abusive litigation.
- The Directive does not sufficiently combat the risk of structural underfunding of QEs.

19

Transposition of the Directive into national law

- The deadline for implementation has expired on 25.12.2022.
- The large majority of EU member states have not yet implemented the Directive, including Germany.
- In Germany, there is so far only a draft law (Regierungsentwurf) for the implementation of the Directive

20

Some key features of the German draft law

- The scope of representative actions for redress measures has been extended to the protection of small companies = those that employ fewer than 50 people and whose annual sales or annual balance sheet do not exceed €10 million.
- The scope of representative actions for redress measures has been extended to the violation of national private law.

21

Some key features of the German draft law

- Consumers are required to opt-in to representative actions for redress measures at an early stage of the proceedings.
- Suspension of limitation is only granted to those group members who actually join the representative action.
- Third party funding is admitted.

22



Thank you very much!
Please send any questions
and comments to
beate.gsell@jura.uni-muenchen.de

Prof. Dr. Beate Gsell
Professor-Huber-Platz 2 · 80539 München
www.jura.uni-muenchen.de/personen/g/gsell_beate/



집단 소비자 소송
– 대표 소송에 관한 유럽 지침
(EU) 2020/1828
Beate Gsell 독일 뮌헨 대학 교수

2023년 5월



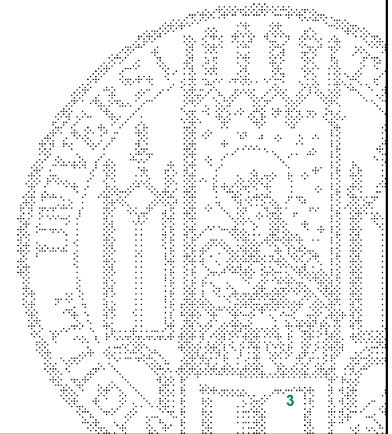
전형적인 집단적 피해 상황

- **분산 피해 (Dispersed damage)** – 세제 포장에 정량보다 적게 들어 있는 경우, 휴대폰 요금이나 전기 요금이 약간 높게 부과되는 경우 등
- **대규모 피해 (Mass damage)** – 디젤 스캔들, 기차 및 비행기 사고 등



집단 행동의 이점

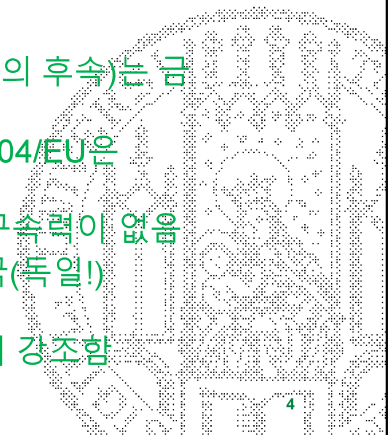
- **합리적 무관심** 극복에 도움
- 정의에 대한 접근 용이
- 법원의 적절한 대규모 청구 처리에 도움
- 기업의 위법 예방에 도움



3

대표 소송에 관한 새로운 지침의 배경

- 새로운 지침 수립 전까지는 피해 배상 청구의 결합 주장에 대하여 유럽에 법적 조치 도구 부재
- 금지 명령 지침 2009/22/EC(금지 명령 지침 98/27/EC의 후속)는 금지 명령 구제에만 허용
- 담합 피해 지침 (Antitrust Damages Directive) 2014/104/EU은 그러한 법률을 포함하지 않음
- 2013년 6월의 위원회 권고는 회원국에 대해 엄격한 구속력이 없음
- 국가 차원에서는 현저한 다양성을 보이며 일부 회원국(독일!)은 여전히 그러한 법률을 갖추지 못함
- 유럽에서는 전통적으로 집단 소송의 남용 위험을 많이 강조함



4

새로운 지침의 주요 혁신

- 이 지침은 회원국의 ‘보상, 수리, 교체, 가격 인하, 계약 종료 또는 지불한 가격의 변제’ 등 보상 조치에 대하여 대표 소송을 제공하고
- 소비자가 별도의 소송을 제기하지 않고도 개별 보상 조치의 혜택을 받을 수 있도록 의무화한다.
- 새로운 유럽의 대표 소송 메커니즘은 기존 국가 법률과 함께 한다.

5

새로운 지침의 개인적 및 물질적 범위

- 범위는 B2C 거래로 제한된다.-카르텔의 피해자인 기업은 포함되지 않는다!
- 범위는 유럽 연합법 위반으로 제한된다.-국가의 불법 행위법 위반은 포함되지 않는다!
- 범위는 집단적 소비자 이익 위배로 제한된다.- 회원국은 피해를 입은 소비자의 정족수를 요구할 수 있다.

6

새로운 지침의 영토 범위 및 위상

- 국내 및 국경 간 침해에는 지침이 적용된다.
- 회원국이 지정한 적격 단체(QE)만 = 소비자 단체는 지침에 따른 위상을 가진다 = 금지 명령 지침 2009/22/EC 체계의 연속 - 소비자 스스로 집단 소송을 제기할 수 없다.
- 새로운 지침은 QE가 국경 간 소송을 제기할 자격이 있는 균등한 정성적 지정 기준을 명시한다.
- 새로운 지침은 유럽 연합 내에서 그러한 QE의 위상을 상호 인정하도록 한다.

7

새로운 지침에 따른 영향 받는 소비자의 변호

- 금지 명령 구제에 대한 대표 소송에는 영향 받는 소비자의 권한을 요구하지 않음 = 금지 명령 지침 2009/22/EC 체계의 연속
- 지침은 대표적 시정 조치에 대해서는 회원국에 변호 모델 선택을 일임한다.
 - 가입신청형(opt-in) 및 제외신청형(opt-out) 메커니즘 또는 '이 둘의 조합' 및 의무 없는 대표 소송도 허용된다.
 - 소비자의 동의 또는 거부 시기와 방식은 회원국에 달려 있다.
 - 소비자가 초기 단계에서 적극적으로 가입신청을 해야 한다면 대리 소비자의 수가 상당히 줄어든다.
 - 독일에서는 가입신청 시점이 지침의 이행과 관련된 주요 논점 중 하나다.

8

새로운 지침에 따른 제한 기간

- 금지 명령 구제에 관한 의무 없는 대표 소송은 영향 받는 소비자의 개별 청구에 대한 제한 기간을 중지한다.
- 구제조치의 대표소송에 대한 해석의 모호성
 - 가입신청형 제도에서 대표 소송은 집단 구성원 전원의 개별 청구에 대한 제한기간을 중지하는가 아니면 가입한 사람만의 제한기간만 중지하는가?

새로운 지침에 따른 증거 공개

- 소송 절차의 과정은 주로 회원국에 일임한다.
- 관할 법원은 청구권자 QE 또는 피고의 요청에 따라 상대방 또는 제3자에게 증거 공개를 명령할 권한이 있어야 하지만
 - ‘대표 소송을 뒷받침하기에 충분하고 합리적으로 이용 가능한 증거’를 제공한 QE의 요건에 한하며
 - 이것이 ‘국가 절차법에 따라 기밀 및 비례에 적용되는 연합 및 국가 규칙에 한하는’ 범위만 해당된다.

새로운 지침에 따른 최종 결정의 영향

- 지침은 일반적으로 *기판 사항(res iudicata)*을 다루지 않는다.
- 그러나 회원국은 '증거 조사(evaluation of evidence)에 관한 국내법에 따라 모든 당사자가 국내 법원이나 행정 당국에서 동일한 관행에 대하여 동일한 거래자를 대상으로 보상 조치를 구하는 다른 소송의 맥락에서 소비자의 집단적 이익을 해치는 침해'를 규명하는 최종 결정이 증거로 사용될 수 있도록 보장해야 한다.

11

새로운 지침에 따른 구제조치 합의

- 네덜란드 WCAM은 우호적인 집단 합의가 대규모 피해 사건을 처리하는 데 효과적인 도구가 될 수 있다는 것을 보여주었다.
- 새 지침은 법정 밖 합의에 대한 조항을 포함하지 않는다.
- 새 지침은 집단적 법정 내 합의 메커니즘을 규정한다.
- 합의는 QE와 거래자인 당사자들이 공동으로 제안하거나 관할 법원이 제안할 수 있다.

12

새로운 지침에 따른 구체조치 합의

- 구제 조치 합의는 관할 법원의 조사 및 승인을 받아야 한다.
- 해당 합의가 '국내법의 의무 조항에 위배되거나 강제할 수 없는 조건을 포함'하는지 여부를 평가해야 한다.
- 반대로 관할 법원이 합의가 불공평하다는 이유로 합의를 거부할 수 있는지 여부는 회원국이 판단한다.
- 또한 소비자가 합의에서 제외 신청할 수 있는 가능성을 제공하는 것도 회원국에 달려있다.

13

새로운 지침에 따른 자금 조달 및 비용

- 충분한 자금 조달은 모든 집단적 구제 조차 수단의 성공에 매우 중요하다.
- 가장 잘 설계되고 가장 광범위하게 적용되는 소비자 보호 도구라도 적격 단체이 재정 부족을 이유로 소송을 제기할 수 없다면 진행될 수 없다.
- 자금 조달 문제는 또한 공정한 재판이자 당사자가 프로세스를 성공적으로 수행할 수 있는 가능성의 공정한 경쟁의 장이라는 의미에서 당사자들의 평등에 관한 문제이기도 하다. = QE는 법정에서 대기업에 맞설 수 있도록 대비해야 한다.

14

새로운 지침에 따른 자금 조달 및 비용

- 이 지침은 QE의 제도적 비영리 및 독립적 특성을 의무화한다.
- 개별 소비자가 대표 소송 비용을 부담하지 않아야 한다.
- 대신, QE는 변호를 받겠다는 의사를 표현한 소비자에게만 ‘해당 대표 소송에 참여하기 위해 소액의 수수료 또는 이와 유사한 요금을 지불하도록’ 요구할 수 있다.
- 지침은 여전히 패소자 비용 부담 원칙을 따른다.
- 이 지침은 회원국의 제3자 자금 지원 허용 여부 및
- 자금 조달이나 대표 소송에 대하여 ‘회수되지 않은 미지급 구제 자금’ 지정 여부와 관계없이 회원국에 일임한다.

새로운 지침에 따른 자금 조달 및 비용

- 지침은 회원국이 대표 소송 관련 소송 절차 비용이 적격 단체가 지침에 규정된 해당 조치를 추구할 권리의 효과적 행사를 방해하지 않도록 보장하는 조치를 취하도록 한다.
- 지침은 QE 자금 부족의 구조적 위험을 충분히 보호하는가???

새로운 지침에 따른 자금 조달 및 비용

- 지침은 피고의 경쟁자 또는 피고에 의존하는 자금 제공자가 직접 자금을 조달하는 것을 금지한다.
- 제3자 자금 조달 조건과 한계가 여전히 불확실함
- 지침은 제3자 자금 조달 상황에서 소비자에게 개별 보상 금액에서 차감하여 자금 조달 비용의 일부를 청구하여 실제로는 일종의 우발 비용이 발생하는 것을 허용하는가???

17

새로운 지침에 따른 자금 조달 및 비용

- 회원국은 '이해 상충이 방지' 되고
- 자금 제공자의 자금 지원이 '구제 조치를 위한 대표 소송의 제기 또는 그 결과에 경제적 이해관계가 있는 대표 소송을 소비자의 집단적 이익 보호에서 벗어나지 않도록' 한다.
- 제3자 자금 조달 조건과 한계가 여전히 불확실함
- 소송 자금 제공자의 단순한 수익권(profit interest)으로 발생한 이해 상충의 구조적 위험은 지침에 따라 그러한 상업 소송 자금 조달 모델은 허용되지 않는다고 간주할 수 있는 정도의 위험인가???

18

새로운 지침에 대한 전반적인 평가

- 소비자 단체가 EU 어디에서나 구제를 위한 대표 소송을 제기할 수 있는 집단적 구제의 중요한 진전이다.
- 지침은 회원국에 많은 재량권을 부여하므로 효과적인 구제 방향으로 나아갈지 남용 소송의 위험을 퇴치하는 방향으로 나아갈지 결정하는 것은 상당 부분 개별 회원국이 맡게 될 것이다.
- 이 지침은 QE의 구조적 자금 부족 위험을 충분히 방지하지 못한다.

19

지침을 국내법으로 전환

- 이행 기한은 2022년 12월 25일에 만료되었다.
- 독일을 포함한 대부분의 EU 회원국은 이 지침을 아직 이행하지 않았다.
- 현재까지 독일에는 지침 이행을 위한 법률 초안 (Regierungsentwurf)만 존재한다.

20

독일 법안의 몇 가지 주요 특징

- 구제 조치에 대한 대표 소송의 범위는 소기업(직원수가 50명 미만이며 연간 매출 또는 연간 대차대조표가 1,000만 유로를 초과하지 않는 기업) 보호로 확대되었다.
- 구제 조치에 대한 대표 소송의 범위는 국가 사법 위반으로 확대되었다.

21

독일 법안의 몇 가지 주요 특징

- 소비자는 소송 절차의 초기 단계에서 구제 조치를 위한 대표 소송에 가입신청(opt-in)을 해야 한다.
- 제한 정지는 실제로 대표 소송에 참여하는 집단 구성원에게만 부여된다.
- 제3자 자금 지원이 허용된다.

22



대단히 감사합니다!
질문과 코멘트는 아래의
메일로 보내주시기 바랍니다.

beate.gsell@jura.uni-muenchen.de

Prof. Dr. Beate Gsell
Professor-Huber-Platz 2 • 80539 München
www.jura.uni-muenchen.de/personen/g/gsell_beate/



제 2 주제

유럽의 소비자단체소송제도 변화와 시사점

송혜진 책임연구원
(한국소비자원)

유럽의 소비자단체소송제도의 변화와 시사점

한국소비자원 정책연구실
송혜진 책임연구원

KOREA CONSUMER AGENCY



Contents

유럽의 소비자단체소송의 변화와 시사점



- 01 현행 소비자분쟁해결제도:
상담, 피해구제, 분쟁조정, 단체소송
- 02 유럽의 소비자단체소송의 변화:
새로운 단체소송지침
- 03 시사점:
개인정보 보호와 단체소송

상담, 피해구제, 분쟁조정, 단체소송



현행 소비자분쟁해결제도



소비자기본법 상 ADR(Alternative Dispute Resolution)의 절차

상담

- 1372 소비자상담센터
- 상담·정보 제공 등을 통해 소비자불만 처리

피해구제

- 한국소비자원
- 사실조사, 전문가자문 등에 따라 합의권고

분쟁조정

- 소비자분쟁조정위원회
- 조정결정 → 당사자 수락 시 재판상 화해효력

ADR: 분쟁조정제도

근거법률	분쟁조정위원회	비고
소비자기본법	소비자분쟁조정위원회	피해구제(합의권고) 전치주의 /집단분쟁조정
개인정보 보호법	개인정보 분쟁조정위원회	조정 전 합의권고 가능 /집단분쟁조정
금융소비자 보호에 관한 법률 (금융소비자보호법)	금융소비자보호처	조정 전 합의권고 가능
의료사고 피해구제 및 의료 분쟁 조정 등에 관한 법률 (의료분쟁조정법)	한국의료분쟁조정중재원	간이조정절차에 따른 간이조정결정
전자문서 및 전자거래 기본법 (전자문서법)	전자문서·전자거래분쟁조정 위원회	-
환경분쟁 조정법	중앙환경분쟁조정위원회	특정 환경단체의 조정신청 가능
저작권법	한국저작권위원회	직권조정결정

한국소비자원의 소비자 소송지원제도



단체소송제도 현황

구분	소비자단체소송	개인정보 단체소송
근거법률	소비자기본법	개인정보 보호법
단체소송의 대상	직접적이고 계속적인 소비자권익 침해행위의 금지·중지청구	개인정보 관련 권리침해행위의 금지·중지청구
단체소송의 원고적격	소비자단체, 한국소비자원 등 적격단체	소비자단체 등 적격단체
분쟁조정과의 관계	분쟁조정을 거치지 않고 단체소송 제기 가능	개인정보처리자의 집단분쟁조정 거부 또는 집단분쟁조정 결과의 불수락 시 단체소송 제기 가능

유럽의 소비자단체소송 변화: 새로운 단체소송지침



소비자단체에 의한 기존 금지소송의 효과 및 한계



소비자보호

- 소송기피 현상의 보완
- 침해행위의 확대 예방
- 남소 방지

미흡한 소비자보호

- 분쟁해결의 포기 현상
- 개별 소비자에의 손해 배상 불가
- 부당행위로 인한 사업이익 환수 불가
- 사업자의 부당행위 재발 및 경쟁 사업자의 부당행위 유인

소비자보호를 위한 새로운 단체소송지침

새로운 단체소송지침의 발효(2020.12.24. 발효)
 소비자의 집단적 이익보호를 위한 단체소송지침(Directive 2020/1828)

EU 회원국은 국내법으로 전환된 단체소송 시행(2023.06.25.)
 27개의 회원국 중 네덜란드, 프랑스 등 11개국 국내법 전환 완료(23. 05. 12. 기준)

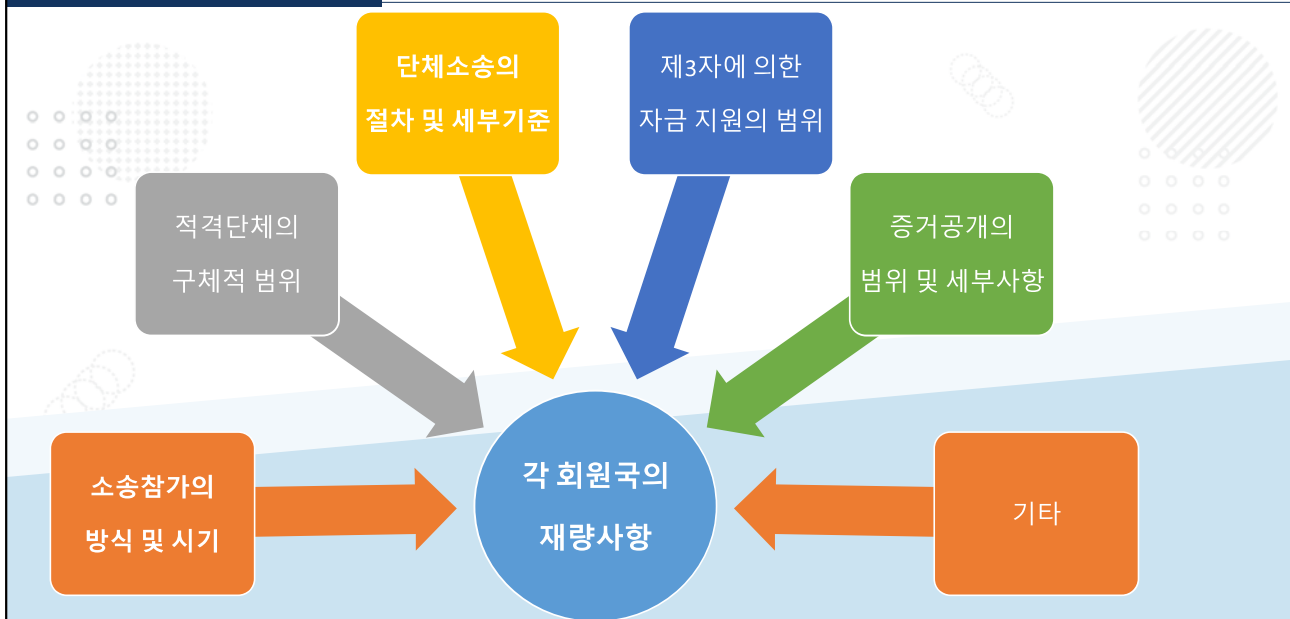
기존의
금지조치

새롭게 도입되는
구제조치

단체소송지침에 따른 공통입법사항(최소기준)

구분		주요내용
단체소송의 대상	금지청구	소비자이익 침해 관행의 중단 또는 금지
	구제조치	보상, 수리, 교환, 가격인하, 계약해제 또는 환급 등(실손배상)
단체소송의 적용범위		일반적 소비자법 외 정보보호, 금융서비스, 여행, 에너지 및 통신, 항공 등으로 적용범위 확대
적격단체	범위	소비자의 이익을 대표하는 조직 또는 공공단체 (예: 소비자협회, 공공기관 등)
	사전지정	국내 단체소송 또는 국경 간 단체소송 제기
소송남용 방지		패소자 비용부담 원칙, 소송 초기 단계에서의 기각 보장
시효의 정지 및 중단효과		-
증거공개(disclosure)		불이행 시 제재조치를 부과하여 이행의 실효성 확보

단체소송지침에 따른 재량사항(각 회원국의 결정)



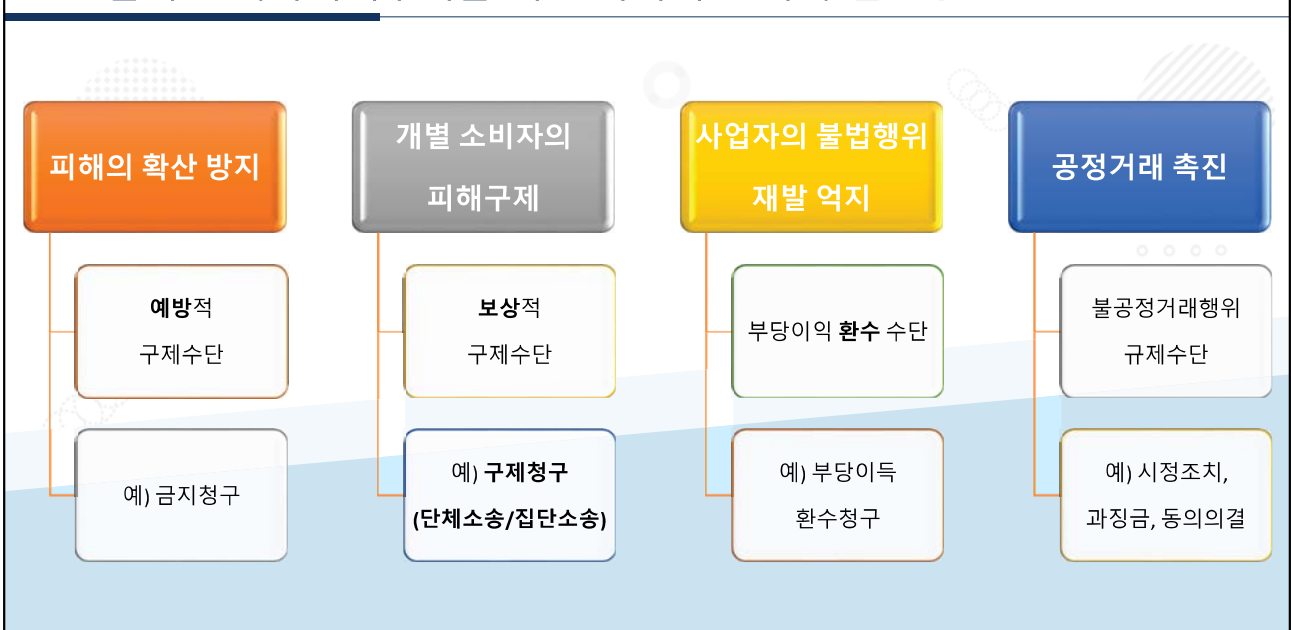
재량사항 관련 회원국의 국내법 전환 비교

구분	네덜란드(국내법 완료)	독일(정부초안에 따름)
국내법 전환 여부	최초 전환국('22. 6.)	전환 미완료('23.5.12. 기준)
소송참가의 방식	옵트 아웃(Opt-Out)	옵트 인(Opt-In) • 1차 구술심리일로부터 2개월 이내 등록
단체소송의 적용범위 확대	EU 소비자보호규정 뿐만 아니라 EU법 위반으로 확대	소비자법 뿐만 아니라 민법 위반까지 다룸
단체소송의 보호범위 확대	소비자뿐만 아니라 기업 보호 목적	소비자뿐만 아니라 소기업 보호 목적

개인정보 보호와 단체소송



효율적 소비자피해구제를 위한 다각적 고려의 필요성



독일 연방법무부의 새로운 단체소송 도입 효과 예측

2019년 디젤 스캔들
약 40,000건의 개별소송

2023년
새로운 단체소송 도입

연간 15건의
구제청구 소송 제기
(연간 22,500건의 개별소송 대체)

1. 개인정보 단체소송제도 개선의 시급성: 개인정보 피해의 특징

- ❖ 코로나19로 가속화된 **디지털화**에 따른 개인정보 피해 증가
- ❖ 피해 정보주체의 **다수성**(개인정보 대규모 유출 사태)
- ❖ **비금전적 피해**로 인한 피해구제의 곤란성
- ❖ **정보 비대칭성**

2. 개인정보 단체소송제도 개선의 필요성: 집단분쟁조정 전치주의

	집단분쟁조정
제기관자	- 국가 및 지자체 - 개인정보 보호단체 및 기관 - 정보주체, 개인정보처리자
청구대상	(일반적) 원상회복, 손해배상, 그 밖에 필요한 구제조치 - 침해행위의 금지·중지청구 가능? - 같거나 비슷한 침해의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치 가능?
제기요건	피해 정보주체가 50명 이상일 것
절차 개시의 공고 (옵트인)	- 집단분쟁 조정의 당사자가 아닌 정보주체 또는 개인정보처리자가 집단분쟁조정절차에 포함될 수 있도록 절차 개시 공고 (공고기간) 14일 이상
조정처리기한	- 공고가 종료된 날의 다음 날부터 60일 이내 - 부득이한 경우 연장 가능

3. 개인정보 단체소송제도 개선방향

<현행 단체소송>

소비자피해

피해예방

집단분쟁조정

금지청구
단체소송

개선

<개정 단체소송>

소비자피해

피해예방

피해구제

집단분쟁조정
절차 생략

집단분쟁조정
절차 유지

금지청구
단체소송

구제청구
단체소송

감사합니다

THANK YOU

제 3 주제

미국과 EU의 집단적 소비자 피해구제 제도와 국내법상 시사점

김현수 교수
(부산대학교)

미국과 EU의 집단적 소비자 피해구제 제도와 국내법상 시사점

- 양 제도의 비교를 중심으로 -

부산대학교 법학전문대학원

김현수 교수



발표내용

- I. 집단적 소비자 피해구제, 의의, 목적, 고려요소
- II. 기본적 구조, 배경, 청구범위, 원고적격, opt-in vs. opt-out
- III. 소송남용의 방지, 디스커버리, 소송비용, 제3자 자금 지원, 손해배상 제한
- IV. 시사점 및 결론



집단적 소비자 피해구제

- 현대적 의의

- 세계화의 급속한 진전과 디지털화가 심화되는 시장에서 소비자가 동일한 불법 관행(the same unlawful practice)로 인하여 피해를 입을 위험이 높아지고 있음
- 이러한 시장 환경에서 불법관행의 억지력을 높이고 소비자 피해를 줄일 수 있도록 집단적 소비자 피해구제 시스템을 고도화할 필요가 있음



3

집단적 소비자 피해구제

- 목적

1. 소비자 권익 침해행위의 금지 및 중지
2. 1의 조치에 더하여, 불법 관행의 피해자에 대한 개인적 구제
3. 1과 2의 조치의 효율성 및 효과성 확보를 위하여,

➡ 집단적 피해 상황(mass harm situations)에서 집단적 구제(collective redress)를 위한 메커니즘의 고도화



4

집단적 소비자 피해구제

- 고려사항
 - 집단적 소비자 피해의 효과적 구제
 - ✓ 사법적 효율(judicial economy)의 증진
 - ✓ 소송 과정(adjudicatory process)에서의 효율성 증진
 - 집단적 소비자 피해구제 제도의 부작용 방지
 - ✓ 소송의 남용 방지
 - ✓ 기업의 혁신 활동 저해 금지
 - ✓ 원고와 피고의 이익 조화 필요



5

집단적 소비자 피해구제

- 미국 class action vs. 유럽 representative action
 - Class Actions, United States
 - ✓ Federal Rules of Civil Procedure, Rule 23. Class Actions
 - Representative Actions for the protection of the collective interests of consumers, EU
 - ✓ The European Directive on representative actions (EU) 2020/1828



6

기본 구조: 미국형 모델 VS. 유럽형 모델

- 청구대상 범위(scope of claim)
 - US class action
 - ✓ 일반 집단소송: 집단소송으로 진행되는 요건이 충족되는 한 모든 유형의 법적 청구가 가능
 - ✓ 소비자 피해구제 뿐 아니라, 환경 소송, 경쟁법상 소송, 인권소송(성차별, 인종차별) 등 다양
 - EU directive
 - ✓ 소비자 피해 구제(제조물 책임, 데이터 보호, 금융 서비스, 여행, 에너지, 통신 등) 중심
 - ✓ 반면, 경쟁법상 소송은 동 지침의 적용범위에 해당하지 않음



7

기본 구조: 미국형 모델 VS. 유럽형 모델

- 원고적격
 - US class action
 - ✓ 공통의 원인에 의해 피해를 입은 구성원 개인(individual plaintiffs)이 소송에 참가하지 않은 구성원의 대표(representatives for absent class members)로서 소송을 수행
 - EU directive
 - ✓ 개별 소비자가 아닌 적격단체(qualified entities)가 소송을 수행



8

기본 구조: 미국형 모델 VS. 유럽형 모델

- opt-out vs. opt-in
- US class action
 - ✓ 개별 소송을 통하여 집단소송에 비하여 더 큰 구제를 받을 수 있는 경우를 제외하고는 집단의 구성원이 opt-out하는 경우가 거의 없음
 - ❖ 1996년-2018년 사이의 미국 증권집단소송에서 4.5%만이 제외 요구를 함
 - ❖ 피고의 입장에서 집단소송을 통한 화해나 판결을 통한 개별 소송의 위험의 상당 부분 해결 가능
- EU directive:
 - ✓ 개별 회원국에게 opt-in 또는 opt-out 방식 선택에 대한 재량을 부여
 - ❖ Opt-in 시스템의 경우, 구성원의 개별 소송 가능성이 존재



9

소송남용의 방지

- 증거개시(discovery, disclosure of evidence)
- US class action
 - ✓ 광범위한 디스커버리 절차
 - ✓ 사전인증(pecertification) 디스커버리
- EU directive
 - ✓ 적격단체가 증거개시 절차에서 피고나 제3자에게 추가증거(additional evidence)를 요청할 수 있기 전에 " 단체소송을 뒷받침하기에 충분하고 합리적으로 이용 가능한 모든 증거를 제시 " 할 것을 요구 (art. 18)
 - ✓ EU 개별 회원국의 민사소송법에 따라 증거개시가 이루어지만,, 미국과 같은 광범위한 디스커버리를 허용하지는 않을 것으로 보임



10

소송남용의 방지

• 소송비용

• US class action

- ✓ 미국 민사소송상 변호사 비용 각자 부담의 원칙
 - ❖ 예외: 보통법 또는 제정법에서 일부 공익소송, 인권소송, 소비자소송의 경우
편면적 패소자부담주의를 채택
- ✓ 승소조건 부의 변호사비용의 약정(contingency fees)제도가 보편화되어 원고 부담 경감

• EU directive

- ✓ 패소자부담주의 원칙(art. 12)
 - ❖ 소송남용 방지에 기여
 - ❖ But, 그 효과는 개별 회원국의 민사절차법에 규정된 조건과 예외(conditions and exceptions)에 따라 차이가 있을 수 있음

11



소송남용의 방지

• 제3자 자금지원(third-party funding)

• US class action

- ✓ 제3자 자금지원 허용
 - ❖ 일부 예외를 제외하고 자금조달에 대한 고정된 제한이 존재하지 않으며, 법원은 자금조달에 관한 합의를 승인하거나 통지받을 필요가 없음
 - ❖ 단, 미국 변호사 윤리규정(rules of professional conduct)에서는 제3자의 소송 간섭 금지를 규정

• EU directive

- ✓ 제3자의 자금제공자가 합의논의(settlement discussions)를 포함하여 단체소송에 부당한 영향을 미치지 못하도록 금지하고 있음 (art. 10)
- ✓ 개별 회원국에게 제3자 자금지원을 허용하도록 요구하지 않지만, 제3자 자금지원이 허용되는 경우에는 적격단체로 하여금 자금의 출처를 법원 등에게 공개하도록 함

12



소송남용의 방지

- 손해배상의 제한

- US class action

- ✓ 대규모 집단 구성원
- ✓ 징벌적 손해배상 허용

- EU directive

- ✓ 종래 금지청구만을 인정하였으나, 개별 회원국으로 하여금 다수의 소비자피해가 발생한 경우 보상, 수리, 교환, 가격인하, 계약해제 또는 환급을 포함하여 소비자에 대한 일정한 형태의 경제적 구제를 허용하도록 함
- ✓ But, 경제적 구제는 현금의 형태일 것을 요구하지 않고, 징벌적 손해배상을 허용하지 않음



13

시사점 및 결론

- EU directive에 대한 평가

- 동 지침의 도입으로 EU 차원에서 집단적 소비자 피해구제의 효율성을 증진시키는 것이 가능해 졌음
- 다만, 동 지침은 집단적 소비자 피해구제를 위한 단체소송의 틀을 마련하고 최소한의 기준을 제시하여, 개별 회원국의 실정에 맞는 세부적인 제도를 설계할 수 있도록 함
- 이에 따라, 미국의 class action의 운영에서 도출되었던 부작용에 대한 대처를 가능케하고 있는 것으로 평가할 수 있음



시사점 및 결론

- 국내 집단적 소비자 피해구제를 위한 입법은
 - 현행 제도의 한계를 극복할 수 있도록 집단적 소비자 피해구제를 위한 새로운 소송제도를 마련할 필요가 있음
 - 그 방향성은 소비자의 정의에 대한 접근(consumer ' s access to justice)을 개선하는 동시에,
 - 기업의 활용을 부당하게 저해하는 소송의 남용을 피하기 위한 적절한 안전장치(appropriate safeguards)를 제공함으로써 **필요한 균형을 확보**하는 것이 중요함



감사합니다.



토 론 문

최우성 사무국장(한국소비자단체협의회)

이오은 위원장((사)한국온라인쇼핑협회 자율준수협의회)

토론문

한국소비자단체협의회 사무국장 최우성

□ 소비자법제 및 피해구제 강화

가습기살균제 피해, 자동차 배기가스 조작 사건 등 현대사회에서 소비자 피해는 집단적으로 나타나고 있음. 그러나 기업의 위법행위와 중과실로 인해 소비자피해가 발생하였음에도 불구하고 소비자피해에 대한 보상을 받기 위해서는 개별 피해자가 각각 소송을 제기하여야 함. 기존의 민사소송 등으로는 소송비용 문제, 입증 책임의 부담, 소송절차의 문제로 다수의 피해자가 피해를 구제받기 어려움. 이에 소비자 피해 구제와 소비자 권익 보호를 위한 집단소송제도 및 징벌적 손해배상 제도의 도입이 반드시 이루어져야 함.

□ 집단소송제도 확대

다수의 피해자가 발생한 경우 현행 민사소송제도로는 절차가 복잡하고 피해구제가 불충분하여 피해자들이 정당한 피해구제를 받기 어려움. 개별 피해자 각각 소송을 통해 피해구제를 받기 보다는, 신속하고 적절한 사법적 해결의 방안인 집단소송제도를 도입하는 것이 필요함. 현재 증권분야에 한정되어 있는 집단소송제를 소비자 모든 분야로 확대하며, 소비자기본법상 소비자집단소송을 신설하여야 함.

□ 징벌적 손해배상제도 도입

사업자의 중과실이나 악의적인 불법행위로 인해 소비자피해가 발생하여도 실제 소비자에게 돌아오는 보상은 미흡한 게 현실이며, 소송에 소요되는 시간, 비용 및 노력에 대한 보상을 받을 수 없음. 기업이 저지른 불법행위에 대해 사회적 책임을 엄중히 묻고, 더 이상 불법행위를 반복하지 않도록 징벌적 손해배상제도를 도입해야 함. 또한 현행 손해배상제도의 한계를 극복하고, 불법행위의 실질적 예방과 다수의 피해자에 대한 정당한 권리구제를 위해 징벌적 손해배상액에 있어 법적 상한을 두지 아니하는 방식으로 마련되어야 함.

□ 입증책임 전환 및 디스커버리 제도 도입

소비자소송이 점차 전문화, 복잡화되어감에 따라 소송 과정에서 증거 및 정보의 불평등이 심화되고 있으며 이는 재판을 통한 소비자 정의 실현을 방해하는 요인으로 지적되어 왔음. 소비자가 소송시 사업자의 고의, 과실, 손해, 인과관계 등을 입증하는 것이 쉽지 않아 사업자가 입증책임을 부담하는 입증책임 전환의 일반규정이 도입되어야 함. 독점규제 및 공정거래에 관한 법률, 제조물책임법 등에서는 입증책임전환 규정을 두거나 추정규정을 두어 입증책임을 완화하고 있지만 소비자거래 전반에 적용되는 입증책임 전환 규정이 필요함. 더 나아가 소비자소송에서의 디스커버리(증거개시)제도의 도입도 검토해야 함. 디스커버리(discovery)는 영미법 소송법상의 제도로 재판이 개시되기 전에 당사자가 서로 가진 증거와 서류를 상호 공개를 통해 쟁점을 명확히 정리하는 제도임.

□ 공익소송의 패소비용 제도 개선

현재 소송비용은 민사소송법 제98조에 따라 패소한 당사자가 부담하는 것이 원칙임. 그러나 사회적 약자의 권익을 보호하고 불합리한 사회구조를 개선하기 위한 공익소송에 대해서도 일률적으로 소송비용 패소자부담의 원칙이 적용되고 있어, 공익소송에서 패소한 당사자가 막대한 소송비용을 짊어질 수 밖에 없는 것이 현실임.

소액의 피해를 입은 일반 국민들이 기업이나 국가를 상대로 공익소송을 제기하게 될 경우, 승소를 통해 배상받을 수 있는 금액이 많지 않음에도 상대방의 변호사 보수, 인지대 등의 소송비용을 떠안게 될 수 있으므로 큰 부담이 될 수밖에 없음. 그뿐만 아니라, 공익소송은 대다수 국민의 공익을 위한 선의의 목적에서 제기되는 소송임에도 불구하고 패소의 부담은 소송 당사자만이 부담하게 되는 바, 이러한 구조로 인해 공익소송이 위축되고 있다는 비판도 상당수 제기되고 있음.

미국의 경우 원칙적으로 변호사보수 각자부담주의를 취하지만, 인권에 관한 소송, 소비자보호 소송, 고용관계소송, 환경보호소송 등 공익소송에 대해서는 ‘편면적 패소자부담주의’를 채택하고 있으므로 이에 대한 고려도 필요함.

□ ADR을 통한 소비자 분쟁해결 개선

소비자문제는 소액다수라는 소비자 피해의 속성상 개별 소송을 통한 피해보상이 어렵고 엄격한 법률적 판단으로 가기 보다는 구체적인 타당성 있는 합리적 해결 방안을 마련하는 것이 필요함. 기업과 소비자 간의 자율적, 창의적인 분쟁조정을 통해 소비자 이익을

실효적으로 보장하고 기업의 부담도 경감하는 목적을 동시에 달성할 수 있음.

현재 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회가 설치되어 있어 우리나라에서 가장 많은 소비자분쟁을 처리하고 있으나 사건의 적체로 신속한 분쟁조정에 어려움이 있으며 한국 소비자단체협의회에 설치된 자율분쟁조정위원회는 예산 및 인력부족, 소비자기본법 시행령상 조정위원수의 제한 등으로 인해 다양한 분야의 신속한 분쟁조정에 어려움이 있음.

그 외에도 각 행정기관별로 콘텐츠분쟁조정위원회, 금융분쟁조정위원회, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 의료분쟁조정위원회 등 전문 분야별로 소비자 분쟁조정을 담당하는 기구들이 있으나 각 조정기구 간의 조정사건 이송 및 사건 배당 관련 장치가 없으며 이러한 분쟁조정제도는 기업과 소비자단체의 역량보다는 행정기관 및 공공기관에 의존한 분쟁조정으로 기업이 적극적으로 소비자 분쟁조정 제도를 활용하기 보다는 소극적, 방어적으로 참여하고 있음.

따라서 민간분쟁조정을 활성화하고 공공기관 분쟁조정기구가 민간분쟁조정을 지원하도록 하며, 분쟁조정기관 간의 연계를 통해 효율성을 도모하고 집단분쟁조정 제도를 개선하고 온라인 분쟁조정제도와 국제적 분쟁조정 제도를 도입하여 사법적 판단에 의존하지 않고 분쟁조정을 통해 시간적 경제적 효율성을 달성함은 물론 소비자와 기업의 이익을 동시에 추구할 수 있도록 하는 것이 필요함.

집단적 소비자 분쟁해소를 위한 외국의 법제도와 시사점

- 소비자 집단피해 사전 예방을 위한 자율규제 중심으로 -

<(사)한국온라인쇼핑협회>
자율준수협의회 이오은 위원장

안녕하십니까. 한국온라인쇼핑협회 자율준수협의회 위원장 이오은입니다.

소비자의 권익 증진을 위한 뜻깊은 세미나에 참석하게 되어 영광으로 생각하며 세미나를 개최해주신 한국소비자법학회와 고려대학교 법학연구원 민사법연구센터, 한국소비자원과 관계자 분들께 감사 말씀드립니다. 또한, 타국의 세미나를 위해 발제를 해주신 그젤 교수님과 송혜진 책임연구원, 김현수 교수님의 노고에도 감사 말씀을 드립니다.

그럼, 집단적 소비자 분쟁 해소와 관련된 의견을 말씀드리겠습니다.

먼저 저의 짧은 식견으로 이해하기를 발제를 맡아주신 세 분의 공통된 의견으로 「집단적 소비자 피해에 대한 소송제도 도입」의 필요성을 이해했습니다. 기술의 발전에 따른 디지털 시장의 변화에 맞춰 미국, EU 등에서 소비자단체 소송제도도 변화하고 있다는 것을 확인할 수 있는 유익한 시간이었습니다.

그러나, 우리나라는 소비자의 권익 증진을 위해 1980년 1월, 소비자보호법 제정과 1982년 9월 시행을 시작으로 2006년 9월 현행 소비자기본법으로 전부 개정되어 현재까지 운영되고 있습니다. 특히, 눈여겨 볼 것은 2007년 전부개정 당시 “소비자단체소송제도의 도입”이 된 것입니다.

소비자 안전위해, 악덕상술·과장광고 등 불공정거래행위로 인한 소비자 권익침해행위의 방지, 소 제기를 우려한 사업자의 자발적인 위법행위의 중지, 제품의 품질 및 안전성의 향상과 제품결함의 사후시정 등이 활성화의 목적으로 일정한 요건을 갖춘 소비자단체·사업자단체·비영리민간단체가 소비자의 생명·신체·재산 등 소비자의 권익을 침해하는 사업자의 위법행위에 대하여 법원에 금지·중지를 청구하는 소비자단체소송을 도입¹⁾하였습니다.

여기서 알 수 있듯이 현행 소비자기본법(구: 소비자보호법)에 의하면 제품 구매 등으로 다수의 소비자들이 권익을 침해당했을 경우 사업자를 대상으로 일정한 요건을 갖춘

1) 소비자기본법[법률 제7988호, 2006. 9. 27., 전부개정], 소비자단체소송제도 도입의 개정이유

단체가 소비자를 대신하여 소를 제기하도록 소비자의 권익을 보호할 수 있는 제도가 이미 마련되어 있습니다.

이에 더해, 한국소비자원에서 운영하고 있는 “소비자분쟁조정위원회”의 조정결정은 당사자가 수락할 경우 “재판상 화해 효력”이 발생하며 이는 법원의 확정판결과 동일한 효력²⁾을 부여하여 소송보다 비용과 시간이 적게 드는 효율적인 제도를 운영하고 있습니다.

결국, 집단적 소비자 피해의 구제를 위한 제도 또는 수단은 이미 오랜 기간동안 운영되고 있는 점을 고려한다면, 피해 또는 위해가 소비자에게 다가갈 수 없도록 자율적·선제적인 예방책이 필요하다고 생각합니다.

이에, 최근 발표회를 개최한 플랫폼 자율규제 방안 중 소비자·이용자분과의 결과물을 이 자리에서 다시 한번 말씀드리고자 합니다.

정부의 정책 기조에 맞춰 작년 8월 출범한「플랫폼 민간 자율기구」중 소비자·이용자분과는 소비자단체와 주요 플랫폼 사업자 및 관련 사업자단체로 구성되었습니다. 7개월간 총 6차례 회의와 4차례 실무반 회의를 거쳐 “오픈마켓 소비자 집단피해 신속대응 방안”을 도출하였습니다.

해당 방안의 배경은 소비자 결제 대금을 편취하는 사기 쇼핑물 피해는 전국적으로 상시 발생하고 확산 속도가 빨라, 초기에 소비자 유입을 차단하는 것이 중요하는 공통의 인식 하에 전자상거래법상 ‘임시중지명령’ 제도의 조치가 통상 수개월이 미치는 점에 착안 하였습니다. 조치가 진행되는 동안 피해가 지속되는 한계를 해결할 방안에 초점을 두었습니다.

그 결과 공정위가 국내 포털사이트의 협조 아래 운영 중인 ‘민원다발쇼핑몰’ 지정·공개제도³⁾를 롤 모델로 삼아 소비자단체 - 오픈마켓 간 소비자 집단피해 관련 정보를 자율적·선제적으로 신속하게 공유하여 소비자 피해의 추가 확산의 최소화할 수 있는 방안을 발표하였습니다.

2) 소비자는 조정결정을 통해 관할법원에 강제집행을 진행할 수 있다.

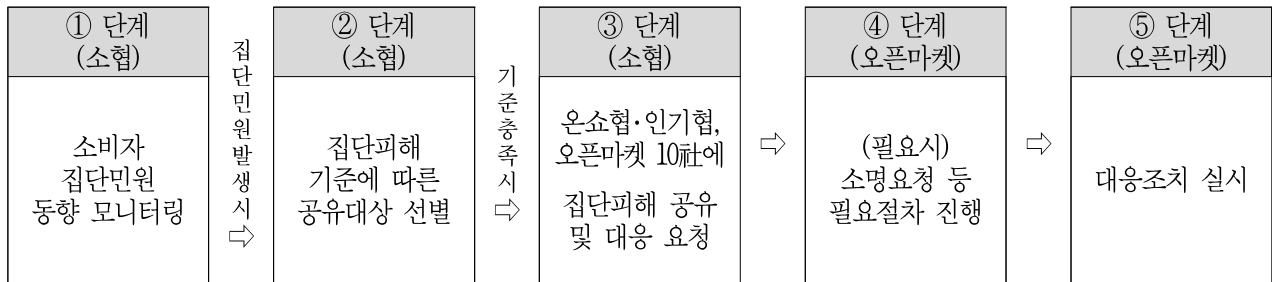
3) 공정거래위원회, 보도참고자료, '23.5.11. [붙임2] <민원다발쇼핑몰 지정·공개 제도>

- (근거) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제28조, 같은 법 시행령 제30조
 - (대상) 소비자단체 등에 1개월 간 7건 이상의 피해구제 관련 민원이 접수된 온라인쇼핑몰
 - (조치) 사전 소명기회 제공 절차를 거쳐 ‘민원다발쇼핑몰’로 지정해 공정위 홈페이지 등에 공개
- * (19년) 21건 → (20년) 20건 → (21년) 5건 → (22년) 28건 (중복 포함)

해당 방안은 한국소비자단체협의회 소속 단체⁴⁾와 국내 대표적인 오픈마켓 사업자 10社가 합의에 의의가 있다고 생각합니다. 기존과 다르게 소비자단체와 사업자들이 소비자의 권익증진이라는 공통의 목적을 가지고, 함께 구성된 협의체를 운영하는 최초의 사례이기 때문입니다.

구체적으로 살펴보면,

「소비자피해 확산 방지를 위한 신속 대응 방안」은 다음과 같습니다.



① (소협) 소비자 집단민원 발생 동향* 상시 모니터링

* 1372 상담 현황, 각 기관·단체별 소비자피해예방주의보, 민원다발쇼핑몰 지정·공개 현황 등 고려

② (소협) 소비자 집단피해 기준*에 따른 공유대상 사업자 선별

* ▲소비자 집단피해(다수민원) 기준, ▲소비자 집단피해 발생 우려가 있는 이용사업자(입점업체) 범위 등 구체적인 기준은 후술하는 「소비자 집단피해 대응 협의체」를 통해 수립

③ (소협) 온소협·인기협 및 오픈마켓 10社에 소비자 집단피해 관련 현황을 지체 없이 공유하고 대응조치 요청

* 집단피해 상황 공유 및 조치결과 회신을 위한 수단(예: 비공개 게시판·카페 등)은 소단협이 마련

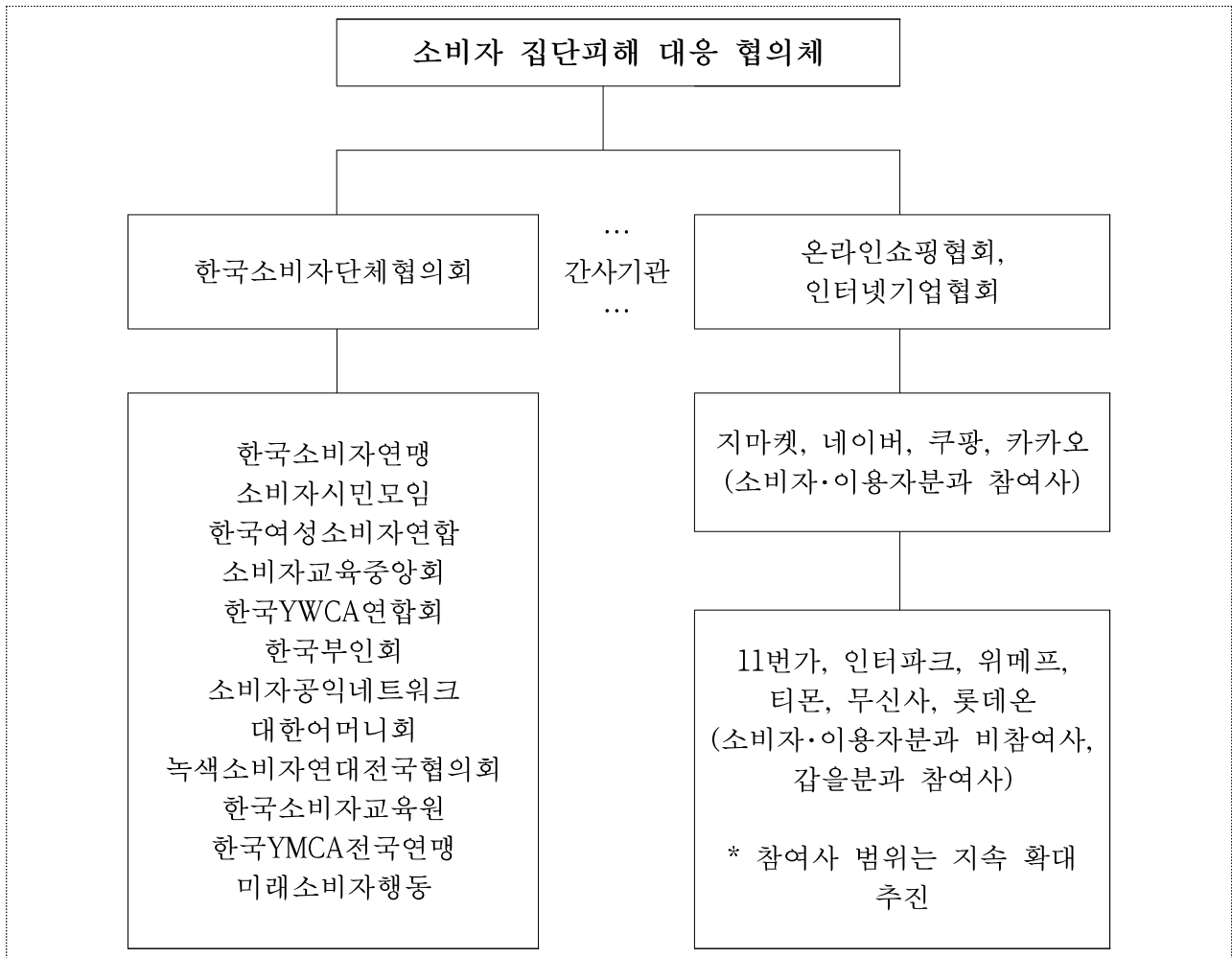
④ (오픈마켓) 필요시 이용사업자에 대한 소명요청 등 절차 진행

* ▲해당 이용사업자가 자사 오픈마켓에 입점해 있지 않은 경우, ▲이용사업자 소명 결과 등을 바탕으로 별도 조치가 필요하지 않다고 판단하는 경우에는 소단협·온소협·인기협에 관련 사실을 회신하고 종결

⑤ (오픈마켓) 소비자 집단피해 관련 이용사업자에 대한 조치 실시

4) 한국소비자연맹, 소비자시민모임, 한국여성소비자연합, 소비자교육중앙회, 한국YWCA연합회, 한국부인회, 소비자공익네트워크, 대한어머니회, 녹색소비자연대전국협의회, 한국소비자교육원, 한국YMCA전국연맹, 미래소비자행동

「소비자 집단피해 대응 협의체」 구성·운영은 아래와 같이 구성되었습니다.



구체적인 논의는 곧 구성될 협의체의 실무위·운영위에서 결정되겠지만 소비자단체-오픈마켓 간 집단피해 공유(소비자 집단피해의 기준 등), 소비자단체-오픈마켓 간 지속적인 소통 채널 운영 및 소비자보호를 위한 제안 사항 공유 등을 논의의 안건으로 삼아 소비자 집단피해의 자율적·선제적인 예방 활동을 점차 고도화할 예정입니다.

지금 플랫폼 시장은 코로나-19라는 유례없는 전염병으로 인해 그동안 경험할 수 없는 것들을 경험하고 있습니다. 분명 ICT 기술의 발달에 따른 시장의 성장도 외면할 수 없지만, 세계적인 경제 불황속에 소비자들의 지갑은 닫혀가고 있는 것이 현실입니다. 특히, 국내 온라인 시장은 미국·중국·EU 등 세계적인 시장과 다르게 많은 기업들이 경쟁하는 완전 경쟁시장으로 소비자를 유치하기 위한 다양한 서비스들을 운영하고 있습니다.

물론 소비자가 있어야 시장이 있기에 소비자 피해를 최소화하고 예방하는 것은 사업자들 역시 필수적으로 해야 할 역할임을 부정하지 않습니다. 그래서 사업자들은 모니터

링 전담부서를 운영하고, 실시간으로 모니터링을 할 수 있는 RPA시스템을 도입하는 등 자체적인 노력과 함께 협회·정부 등에서 진행하는 용역사업에도 적극적으로 참여하고 있습니다. 사업자들이 참여하고 있는 용역사업 (예, 환경산업기술원의 환경성 표시·광고 온라인 모니터링, 한국물기술인증원의 주방용 오물분쇄기 등 부적합 제품 모니터링, 한국에너지공단의 효율관리기자재 대상품목 및 에너지소비효율등급 표시 온라인 모니터링) 등이 있습니다. 용역사업을 통해 위반사항의 자율시정 및 시장 자율정화를 추진하여 사업자들은 그 누구보다도 소비자의 안전과 피해를 최우선적으로 고려하여 자체적으로 정책을 운영하고 있다는 것을 다시 한번 말씀드리고 싶습니다.

이러한 환경 속에 집단적 소비자 분쟁 해소를 위해 고려하고 있는 집단적 소비자 피해 구제의 입법 또는 단체소송 제도의 개선은 무분별한 소가 남용될 소지가 있으며, 기업의 혁신을 저해하여 세계적인 기업과의 경쟁에서 국내 기업이 뒤쳐질 우려가 존재합니다. 앞서 말씀드린 “플랫폼 자율규제 방안” 발표가 끝이 아닌 시작이라고 생각합니다. 종착점이 예측불가능한 상황에서 사업자들이 좋은 결과물을 도출한 것이라고 장담할 수 있도록 많은 응원과 조언을 부탁드립니다. 토론문을 마치겠습니다. 감사합니다.