

“코로나 팬데믹 시대, 소비자 권리 더욱 강화돼야”



김준현 한신대학교 초빙교수, 소비자권익포럼 운영위원

코로나 팬데믹에 의한 전지구적 위기가 식지 않고 있다. 8월3일 현재 전세계 코로나 확진자는 1,823만 명으로 최근 5일간 하루 평균 27만 명씩 늘고 있다. 이처럼 상황이 악화되자 WHO는 “100년에 한번 나올 보건위기”라며 더욱 철저한 방역과 장기적 대책을 주문하고 나섰다. 전문가들 역시 올 가을 더 심각한 코로나 사태가 재발할 수 있다고 경고하고 있다.

코로나 팬데믹은 인류의 모든 일상을 바꿔 놓았다. 특히, 산업과 생산이 극도로 위축돼 IMF는 올해 세계 경제 성장률을 -4.9%로 떨어질 것이라고 예상하고 있다. 이에 따라 세계 각국은 천문학적 예산을 쏟아 부으며 경기부양에 나서고 있다. 우리도 예외가 아니다. 정부는 코로나 극복을 위한 35조원에 이르는 사상 최대의 추경예산을 편성하고 국회도 이를 통과시켰다.

경제 대혼란을 막고 제대로 된 경기 부양에 나서려면 기본 원칙을 지키는 게 중요하다. 무엇보다 코로나 팬데믹과 경기침체를 이유로 소비자 권리가 침해되거나 약화되어서는 안된다. 전대미문의 위기 앞에 세계는 코로나 팬데믹에 의한 ‘언택트(비대면) 경제’로의 패러다임이 바뀌고 있다. 언택트 경제는 생산과 유통을 둘러싼 분쟁이 그 이전보다 격화되고 더욱 복잡해질 것이다. 그 틈바구니에서 소비자의 애꿎은 피해만 늘어날 가능성이 높다. 따라서, 이에 대한 제도적 보완과 대책 마련이 시급하다.

어려울 때는 기본으로 돌아가라는 말이 있다. 때문에 1962년 케네디 대통령의 “소비자권리는 사회 경제적 제도 내에서 소비자가 향유할 수 있는 기본 권리”란 선언은 더욱 중요하게 다가온다. 우리나라도 헌법을 통해 소비자 권리를 보장하고 소비자 기본법을 통해 소비자의 8대 권리를 명문화하고 소비자의 권리 침해시 소송 등으로 권리를 적극적으로 주장할 수 있도록 했다.

문제는 우리나라는 일선 현장에서 소비자 권리에 대한 의식이 여전히 낮다는 점이다. 의료분쟁시 환자가 의사 과실을 증명해야 하거나 자동차 급발진시 운전자가 원인을 찾아야 하는 등이 대표적인 경우다. 이는 법적, 제도적으로 아직 너무도 취약하기 때문이다. 과거 60년간 공급자, 생산자 중심의 경제정책을 펴오다 보니 관행(?)적으로 소비자 권리는 뒷전이었던 탓이다. 하지만, 미국 등 서구 선진국의 각 산업별, 업종별 정책은 소비자를 우선으로 설계한다. 특정 산업 진흥 법안을 상정할 때 소비자 영향 평가를 필수로 하도록 함으로써 그에 따른 소비자 피해를 최소화한다. 나아가 소비자 분쟁이 발생할 경우 생산자 책임을 우선으로 두도록 하고 있다. 이를 위반할 경우 생산자에 대한 징벌적 보상 책임을 부과하고 있다. 생산자가 소비자 권리를 우선으로 하는 제품 개발과 서비스를 강화할 수 밖에 없는 법적, 사회적 환경을 만든 것이다.

코로나 팬데믹에 따른 산업 경제 지형이 어떻게 바뀔지는 아무도 모른다. 언택트 경제는 예전과 같은 대량 생산과 소비의 시대가 아니다. 더욱 개별화하고 맞춤형 재화와 서비스만이 살아남을 것이다. 당연히 소비자 권리에 등한시하는 생산자와 공급자는 시장에서 설 자리를 잃을 것이다. 또한, 언택트 경제의 개별화된 소비 패턴은 소비자가 피해를 제대로 호소하지 못하고 권리를 제대로 주장하기 힘들 수 있다. 때문에 언택트 시대의 소비자 권리를 강화할 수 있는 법적, 제도적 보완이 시급하다. 소비자 보호원 등 중앙 정부의 기능 강화와 지방 정부의 소비자 정책이 더욱 확대돼야 한다. 또한, 민관 거버넌스 확대도 시급하다.

지금껏 경험하지 못한 사태라고 마냥 두려워할 필요가 없다. 거꾸로 소비자 권리가 제대로 구현될 수 있는 기회이다. 또한, 산업 패러다임이 바뀌고 관련 정책이 혁명적인 변화를 맞이하게 될 것이다.

※ 소비자 8대 권리(소비자 기본법 4조)

- ▲ 안전할 권리 : 모든 물품 및 용역으로 인한 생명·신체 및 재산상의 위해로부터 보호받을 권리
- ▲ 알 권리 : 물품 및 용역을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
- ▲ 선택할 권리 : 물품 및 용역을 사용 또는 이용함에 있어서 거래의 상대방·구입장소·가격·거래조건 등을 자유로이 선택할 권리
- ▲ 의견을 반영할 권리 : 소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책과 사업자의 사업 활동 등에 대하여 의견을 반영시킬 권리
- ▲ 피해를 보상받을 권리 : 물품 및 용역의 사용 또는 이용으로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 의하여 적절한 보상을 받을 권리
- ▲ 교육받을 권리 : 합리적인 소비생활을 영위하기 위하여 필요한 교육을 받을 권리
- ▲ 단체를 조직·활동할 권리 : 소비자 스스로의 권익을 옹호하기위해 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리
- ▲ 환경권 안전하고 쾌적한 소비생활 환경에서 소비할 권리 : 소비자는 물품이나 서비스로 인하여 생길 수 있는 생명 및 신체·재산상의 위해로부터 보호받을 권리