

# 品 質 保 證

—그 本質·類型·問題點—

韓 義 泳  
(서울大 經營大 教授)

## 1. 品質保證의 本質

제 아무리 훌륭한 品質管理를 거친, 品質의 一貫性(quality consistency)을 지닌 製品計劃의 所産이라 하더라도, 간혹 缺陷을 內藏한 商品이 어찌다가 出市되는 것을 완전히 막을 수 없을 때는 많다. 또는 제 아무리 品質的으로는 완전하다 하더라도 디자인이나, 色彩, 크기 등에 있어 購買者가 不滿足을 표시할 때도 적지는 않다. 더 나아가서 제 아무리 철저한 商品鑑定이나 品質評價, 또는 뚜렷한 品質마크를 앞세운 品質表示를 이행하더라도 그 어떤 不滿足스러움으로 인해 빚어지는 소비자의 원망을 완전히 解消시키지 못할 경우는 많다.

이럴 때 결함이 있거나 불만족한 商品에 대해서는 賣者(製造業者나 販賣業者)가 交換, 返品, 無料修理 등을 행함으로써 買者(消費者나 使用者)를 만족시키며, 또 賣者의 名聲을 유지 내지 고양하고자 노력하게 된다. 바로 이것이 品質保證(guarantee & warranty)이다. 즉 『어느 商品이 一定한 條件을 만족시키기를 保障하는 것』이 곧 品質保證인 것이다.\*

그러나 品質保證은 모든 商品에 대해 행해지는 것이 아니라 대략 다음과 같은 경우에 행해지는 것이 보통이다.

① 주로 高單價의 耐久財商品일 때. 이를테면

텔레비전, 카메라, 냉장고, 피아노, 時計 등

② 新製品의 發賣에 있어 買者가 品質上의 不安을 느낄 때. 이를테면 電子레인지, 복사기 등

③ 購買할 때의 外見上의 품질만으로는 그 性能이나 機能이 잘 판별되지 않아, 며칠 또는 몇 개월 동안에 걸쳐 사용해 보지 않으면 그 확실한 判斷이 서지 않을 때. 이를테면 대부분의 機械나 裝置 등이 이에 속한다.

④ 時間의 經過와 더불어 그 品質이 물리적으로나 화학적으로 低下·變質·腐敗하는 것과 같은 경우. 이를테면 필름, 藥品類가 이에 해당한다.

⑤ 카탈로그에 의한 通信販賣 등에 있어 現品을 눈으로 확인하지 않고 購入하게 될 경우.

그런데 品質保證은 보통의 경우 『保證書』(a written guarantee; a certificate)를 發行해서, 이에 따른 애프터 서어비스의 提供을 販賣店이나 메이커의 서어비스 센터(service center)가 약속한다는 식의 형태를 택하기가 일반적이다. 그 保證內容도 購入後 一定期間동안 그 商品에 대해 無償으로 修理하거나, 交換 또는 返品한다는 식이 압도적이다. 그러나 保證書에는 응당 많은 免責條項이 삽입되어 있게 마련이어서, 이를테면 無償修理라는 경우 반드시 無償이 아니라 때에 따라서는 有償일 경우도 있게 되어 있다는 것이 차라리 오늘의 現實일 경우도 많다.

따라서 眞正한 意味에서의 品質保證의 本質이

\* 英語表現으로서의 "warranty"라는 말에는 『一定條件이 充足되지 않을 때에는 契約 그 자체가 無效가 되는 絶對的 保證』의 意味와, "guarantee"라는 用語에는 『商品의 性能品質에 대한 단순한 保證』의 意味가 있다는 식으로 區別되는 경우라 定한다. 우리말로는 前者가 「品質保證」에 해당하며, 後者가 「品質保障」의 경우라는 식으로 區別되는 경우도 있다.

란 단순히 保證書만으로 買者의 安心感을 얻어 낸다는 식의 一方通行의인 점에 있게 되는 것은 아니다. 만일 商品의 品質不良 또는 缺陷商品으로 因해 買者의 生命이나 身體, 혹은 財産에 損失을 주게 되었을 때에는 철저히 損害賠償한다는 식의 製品責任(product liability)까지도 깊어지는 데에 있게 되는 것이다. 미국의 어느 自動車메이커는 無償의 品質保證期間을 業界慣行이던 從來의 2倍까지 延長, 그로 因해 消費者의 막대한 支持를 얻게 되어 賣出額이 急増했었다는 事例는 品質保證의 眞意가 어디에 있는가를 나타내는 端的인 證據라 할만하다.

## 2. 品質保證의 類型

한마디로 品質保證이라해도 여러가지 類型이 있을 수 있으나, 品質保證이라면 무엇보다도 먼저 保證의 責任如何에 따라 ① 販賣業者에 의한 品質保證과 ② 製造業者에 의한 品質保證으로 大別할 수가 있다고 하겠다. 즉 이는 品質保證의 主體에 따른 區分이라 할 수 있겠으나, 法律的으로는 直接契約關係가 없는 製造業者의 책임이 실질상 중심이 되며, 都·小賣業과 같은 流通業者는 그 商品의 輸送上, 또는 取扱上 발생되는 중대한 「미스」 이외에는 保證責任은 仲繼的인 性格의 것이 되게 마련이다. 組立作業에 의해 생산되는 商品의 경우에도 그 保證責任은 商品메이커라기보다 그 綜合組立메이커가 최종 책임을 지게 된다. 그러한 組立商品은 대략 消費者나 流通業者가 組立메이커의 有名商標를 신뢰해서 購入하게 될 경우가 많기 때문이다.

따라서 대체적으로 보아서 品質保證이란 그 主體가 製造業者일 경우가 압도적이다. 그러한 뜻에서 品質保證이라면 보통 製造業者가 保證書를 앞세운 다음과 같은 類型이 일반적이 되게 마련이다.

### ① 返品保證(cash, money-back guarantee)

顧客이 購入한 商品이 불만족일 때 그 代金を 반환하여 주는 保證으로서, 주로 렉타이나 와이샤쓰와 같은 非耐久 消費財商品에 적용되는 일이 잦다. 따라서 텔레비전과 같은 耐久 消費財

商品이라든지 機械와 같은 生産財商品의 保證에는 個別企業의 立場에서는 되도록 다음의 交換保證이 알맞다고 할 수 있다.

### ② 交換保證(replacement guarantee)

商品에 결함이 있거나, 사이즈(size)가 맞지 않거나, 기타의 面에서 顧客이 불만족하게 여기게 될 경우 新品과 交換하게 되는 保證이다. 보통 이 경우에는 一定한 保證期間이 설정되게 마련이다. 商品交換에 있어서는 반드시 同一商品(또는 同一商標商品)에 한정하지 않고, 顧客의 선택에 따라 他商標나 競争商標와의 交換도 인정하게 된 경우가 있게 된다. 이를 自由交換保證(competitive guarantee)이라 하지만, 이러한 식의 保證은 보통 販賣業者의 독자적인 裁量에 의해 設定될 때가 많다.

### ③ 修理保證(repair guarantee)

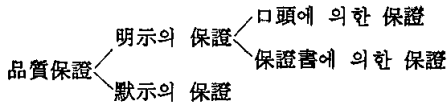
販賣後의 一定期間中の 修理를 無料로 행하는 것을 약속하게 되는 保證으로서, 보통 시계나 전자제품 등에 적용된다.

이 이외에도 이를테면 우리 나라에서의 경우 처럼 Q마크에 의한 業界團體保證(industry guarantee), 필름이나 藥品類에 대한 使用期間附保證(dated guarantee), 通信販賣上의 신뢰를 목적으로 한 通信販賣保證(mail-order guarantee) 등 여러 가지가 있게 된다. 그러나 어떠한 類型의 것이든 적어도 品質保證이라면 다음과 같은 保證의 範圍와 性格만은 뚜렷하게 確定되어 있어야 하는 것이 그 大原則이다.

- (1) 保證書(名稱·住所·電話番號 등)
- (2) 無料保證期間(始期 및 終期)
- (3) 無料保證의 對象이 되는 部分(商品의 모든 部分인가, 어느 特定部分인가)
- (4) 無料保證을 받기 위한 條件(이를테면 保證書의 提示)
- (5) 無料保證의 適用除外
- (6) 修理部品の 保有期間
- (7) 修理可能期間
- (8) 法的 責任

品質保證의 類型이라해서 보다 大局的인 見地에서는 다음처럼 이른바 「明示의 保證」과 「默示의 保證」으로 大別하게 되는 경우도 있게 된다.

〈表 1〉 品質保證의 大局의 類型



위에서 「默示의 保證」(implied warranty)이란 民法에서 말하는 이른바 瑕疵保證責任으로서, 社會通念上 商品의 販賣者는 買者에게 반드시 제대로의 品質을 갖춘(瑕疵가 없는) 商品을 買渡하게 되어 있으며, 또 이는 口頭의 約束이나 保證書의 有無에 不拘하고 買者로서 당연히 지니는 法律上의 權利이기도 하다. 따라서 品質保證의 類型이란 엄밀한 뜻에서는 단순히 「口頭에 의한 保證」과 「保證書에 의한 保證」으로만 集約된다고 할 수 있지만, 品質保證이라면 後日의 證明이 곤란하기 때문에 顧客의 立場에서는 되도록 保證書에 의한 品質保證이 바람직하다고 할 수 있는 것은 물론이다

### 3. 品質保證의 問題點

品質保證은 消費者保護라는 관점에서는 그 자체에 문제가 있게 되는 것이 아니라, 品質保證의 手段으로서의 品質保證書에 있게 되는 일이 일반적이다. 하긴 保證書發行의 有無와는 관계없이 賣者는 買者에 대한 社會通念上이나 法律上瑕疵가 없는 適正한 商品을 引渡하도록 默示의 保證을 하게끔 되어 있다. 따라서 保證書는 이러한 「默示의 保證」의 責任을 補強確認하는 意味를 지닌다고 생각할 수도 있다. 그러나 現實의인 意味에서 保證書에 관해서는 여러 가지 問題點이 露呈되고 있으나, 그 대략을 간추리면 다음과 같다.

#### ① 保證書의 表示內容의 '不明確性'

오늘날 發行되고 있는 保證書에는 적어도 保證責任者·保證期間·保證의 對象이 되는 部分·保證의 具體的 方法·樣態·保證을 받기 위한 條件·非保證事項 등이 記載되어야 원칙이지만, 이들 記載事項이 대체로 不明確하게만 表示되는 일이 일반적이다. 때에 따라서는 이들 項目이 제대로 記載되어 있지 못하는 경우도 흔하다. 이를테면 電氣製品일 경우 「變壓機는 10年의 無料保證」이라고 記載되어 있다 하더라도 이른바 交換技術

料나 出張費도 그 속에 포함되고 있는 지는 뚜렷하지 못해, 항상 是非의 原因이 되기도 한다.

#### ② 保證의 適用除外項目의 不合理性

이를테면 「잘못 使用함으로써 오는 故障은 有料修理」라는 식의, 使用上의 不注意가 非保證事項으로 못박혀 있는 例가 많으나, 이는 一方的인 處事라 할 수 밖에는 없다. 왜냐하면 일반적으로 소비자란 충분한 商品知識을 지니지 않음으로써, 곧잘 使用說明書 이외의 使用도 할 것을 충분히 알고 있으면서도 그 對策을 강구함이 없이 一方的으로 소비자 의 責任으로 돌리는 것은 매우 不合理의이기 때문이다.

또 販賣店名이나 購入期日의 記入이 없는 것은 無效라던지, 保證書를 분실한 경우나, 購入한 販賣店以外에서는 修理를 하지 않겠다는 등의 保證條項도 매우 不合理의일 수 밖에는 없다.

#### ③ 保證期間의 短期制限性

無料修理期間은 보통 商品購入後 一年이라는 것이 많으나, 가령 일본에서의 家電製品의 경우 平均使用年數가 補修性能部品の 最低保有期間以上이 通常的이라는, 다음의 表와 같은 調査資料에 의하면 一年이라는 保證期間은 너무도 非現實的이라 할 만하다.

〈表 2〉 家電製品의 耐用年數

品 目	使用年數		性能部品 保有期間
	最 長	平 均	
洗 濯 業	18年	8.6年	6年
小 型 湯 沸 器	10	4.7	5
電 氣 炊 飯 器	20	8.7	6
개 스 炊 飯 器	12	6.2	5
冷 藏 庫	21	9.6	9
덴 레 비 전	16	8.3	8
掃 除 機	18	8.1	6
石 油 스 토 브	13	6.0	7
電 氣 毛 布	10	4.6	6

資料：國民生活센터 調査, 日本經濟新聞, 1976年 6月 11日 夕刊.

또 그러한 類의 家電製品의 故障發生率이라는 것이 역시 다음의 表와 같은 調査資料에 의해서도 購入後 約 1年이 經過한 다음부터의 故障이 가장 많다는 사실로 미루어 보아 1年의 保證期間이란 매우 不合理的이다.

〈表 3〉 家電製品の 故障發生率

品 目	1年未滿 의 故障	2年未滿 의 故障	3年未滿 의 故障
텔레비전	31%	17%	15%
電氣洗濯機	12%	16%	10%
電氣冷蔵庫	22%	17%	4%
電氣毛巾	19%	13%	7%

資料：日本經濟新聞，1977年 11月 4日字.

물론 保證期間을 너무 길게 하면 價格上昇의 원인이 될 수도 있으나, 적절한 耐用年數를 設定해서, 故障發生率의 期間別比率이나 保修費用 등을 고려한 바탕위에서 保證期間의 再檢討는 필수적이어야 할 것이다.

대체로 이러한 問題點은 現實的으로는 家電製

品과 같은 耐久消費財商品에서 빚어지는 것이 일반적이며 특히 일본이나 우리나라에서 두드러지는 現象이 되고 있지만, 이러한 일은 東·西洋을 막론하고 共通의이라 할만하다. 이를테면 미국에서의 경우도 역시 耐久消費財商品에서의 品質保證에 이와 비슷한 문제가 곧잘 빚어진다고 해서 1975년에 이른바 聯邦消費財商品保證法(Magnuson Moss Warranty-Federal Trade Commission Improvement Act [Federal Consumer's Goods Warranty Act])이라는 法律까지 만들어졌을 정도이다. 이 法의 主目的은 保證書의 內容을 보다 明確하고 알기 쉽게 하기 위한 데에 있으며, 또 保證書의 免責條項에 의해 消費者가 지니는 본래의 法的 權利가 無視되지 않도록 하는 데에 있게 된다.