

반기업정서를 유포해 기업활동 자체를 억제하기 때문이다.

최근 정부가 정유소의 휘발유 가격을 웹사이트에 비교 공개한 것은 물가불안의 책임을 기업에 돌리려는 무책임한 짓이다. 정치적 위기상황을 극복하고 싶은 마음은 이해하지만, 그렇다고 정상적인 기업활동을 마치 국민을 등치는 파렴치한 행위로 몰아가고, 기업에 대한 불신을 가중시키는 일은 구태의연한 정치행위다. 희생양이 필요할 때마다 기업과 기업인을 벌주면서 분위기를 잡는 식으로는 선진국가가 될 수 없다.

이런 일은 부동산시장에서도 나타났다. 인기지역의 아파트 가격이 올라갔다고 해서 그 책임을 기업에게 돌리고, 원가를 공개하라며 마녀사냥식의 해법을 동원한 것은 큰 잘못이다. 정부의 정책실패를 또 다른 잘못된 정책으로 막는 일은 그 때에만 키우고, 시장의 악순환 고리만 키울 뿐이다.

기업의 사고는 늘 스캔들(scandal)로 번질 우려가 크며, 정치적인 해법이 동원될 가능성이 높다. 그 결과로 반시장적 법률이 만들어지기도 하는데, 학교급식 사고에서는 극단적인 시장배제정책까지 나왔다. 학교급식에 기업이 참여할 수 없도록 원천봉쇄하는 법이 만들어져, 학교급식시장에서 민간기업이 쌓아놓은 생산기반을 송두리째 날려 버렸다. 기업영역을 단순히 없애는 차원을 넘어 그동안 축적한 경영 노하우를 폐기한 야만적인 후퇴현상이 발생한 것이다.



정책변화에 의해 기업이 키운 브랜드가 사라진 예도 있다. 통신시장에서 O11' 브랜드는 SK텔레콤이 고품질의 상품에 막대한 홍보비용을 투입한 우리나라의 대표적인 브랜드였다. 정부는 O10으로 통합하겠다고 O11을 아예 없애버렸다. 차별화된 고급이미지를 구축하기 위해 투입했던 비용이나 노력 그리고 브랜드 가치는 순식간에 사라져버렸다.

### 기업에 치명적인 스캔들

브랜드는 실제로 소비자를 악당로부터 지켜주는 귀중한 존재다. 단골손님이 많은 지역보다 기차역이나 버스 터미널 앞의 식당이나 가게의 상품 질이 떨어지는 경우가 있다. 이

는 주된 소비자층이 뜨내기손님으로 구성되면 질 높은 서비스를 제공할 이유가 낮아지기 때문이다. 이런 현상을 극복하고 소비자에게 양질의 서비스를 제공할 수 있는 방법이 바로 체인화에 의한 브랜드 산업에 의해 가능하다. 체인점을 통해 소비자는 안심하고 소비할 수 있어 이익이고, 브랜드 사업자는 전국적인 네트워크 사업망을 구축할 수 있어 규모의 경제를 이룰 수 있는 상호 이익이 발생한다.

그러다보면 과거방식의 일반 음식점, 제대식 시장, 동네 슈퍼 등 소규모 사업자의 시장규모가 줄고 대기업 방식의 사업자가 이를 대체하게 된다. 이런 현상은 생산성 향상과 소득증가를 가져와 소비자와 생산자 모두에게 이익이다. 그럼에도

대기업을 비난하고 견제하려는 정책이나 규제 법안이 나오게 된다. 예를 들면 백화점 서빙서비스를 금지한다든지 대형할인점의 허가를 어렵게 한다든지 하는 것이다. 실제로 소비자와 국민의 편익은 높아졌지만, 질 좋은 상품을 싸게 공급하는 생산방식을 제공한 기업은 오히려 비난과 규제의 대상으로 전락하게 된다.

대기업의 브랜드일수록 쉽게 공격의 대상이 된다. 특히 삼성처럼 초대형 사업자에게는 기업에 대한 시기와 공세가 집중된다. 미국처럼 기업 친화적 국가에서도 반기업운동이 일어나는데, 시민단체의 공세가 주요 원마프, 맥도날드처럼 일반 소비자에게 편익을 제공하는 대형 사업체에 집중된다. 과거 미국에서 기업에 대한 공세가 거셀 때, AT&T를 강제 분할하는 명령을 내린 적도 있다. 최근에도 마이크로소프트에 대해 강제 분할을 검토한 바 있다.

현대사회에서 기업에게 가장 치명적인 것은 스캔들이다. 공들여 쌓아 올린 기업 브랜드를 순식간에 잃을 수 있기 때문이다. 기업은 숨겨진 위험에 대한 대응책과 위험을 관리할 준비가 필요하다. 특히 논란이 일기 시작한 집단소송제는 사회적 가치를 꺾어 내리도록 유도하는 장치라서 걱정이다.

사고로 발생한 일에 대해 기업에게 무한 책임을 요구하다 보면, 이는 알박기 처럼 소수의 소비자와 정치운동권, 소송

변호사단의 이익만을 높여주고 사회적 편익은 오히려 줄어들기 때문이다.

참여연대는 5월 19일 논평에서 '광우병 위험 쇠고기 수입 및 A사태를 전후해 연이어 터지고 있는 각종 식품사고는 안전한 먹거리를 원하는 국민들의 불안을 더욱 가중시키고 있다'면서 '광우병 위험과 A의 확산을 비롯해 각종 식품사고로 증폭된 국민들의 식품안전에 대한 불안을 해소하고, 건강권을 보호하기 위한 핵심장치를 국회가 외면해서는 안된다'며 식품집단소송제 도입을 주장했다. 이들의 주장은 광우병 우려를 과장하고 식품안전에 무리하게 적용한 점도 문제지만, 기업을 잠재적 적대세력으로 간주하고 뿌리뽑아야 할 사회악으로 몰아가려는 의도가 있어 안타깝다.

단체소송이나 집단소송은 자칫 이들 정치적 시민단체에게 기업에 먹이감으로 던져줄 가능성이 크다. 실제로 기업의 사고를 상징적 이슈로 키우고 이를 정치적으로 이용해온 시민단체의 과거행적을 보면, 집단소송제도는 소비자의 이익은커녕 오히려 기업 이미지만 실추시키는 스캔들을 만들 가능성이 크다. 특히 특정기업 죽이기'에 악용된다면 소비자 이익은 없고 사회적 피해만 발생시킬 것이다.

### 소비자 주권은 선택권에서 나와야

고품질의 제품은 비싸게 마련이고 이를 소비할 수 있는 소비자는 그에 합당한 비용을 지불할 수 있어야 한다. 소비자는 자신의 다양한 욕구에 따라 선택에 의해 소비하는 것이 시장 원리에 맞다.

기업이 생산하는 제품의 질에 대한 수준도 소비자 선택에 의해 결정된다. 안전성에 대한 최소한의 기준은 정보가 충분하고 경쟁이 있는 시장에서 사실 불필요하다. 만약 그 기준이 있어야 한다고 해도 그 기준이 과도하게 높아서도 안된다. 최소한의 기준도 소비자 선택을 제약하지 않을 수준에서 이루어져야 합리적이다. 거리의 불량식품이 판매되는 이유는 위험을 감수하는 소비자가 있기 때문이다. 최소한의 안전기준이나 손해배상의 가능성이 없는 데도 소비되는 불량식품이나



개고기 볼 보면 알 수 있다. 품질도 돈이 있어야 시설투자를 통해 이룰 수 있는 일이다. 인위적으로 높게 설정한 규제나 기준은 불법재를 만드는 부작용을 일으킨다.

'정크푸드(junk food)'보다 소비자에게 더 해로운 것이 정크 사이언스(junk science)'이다. 불량식품은 소비자가 판단해서 안사거나 버릴 수 있지만, 잘못된 지식은 사람들을 잘못된 방향으로 이끌고 시장의 선택 자체를 봉쇄할 수 있기 때문이다.

기업에게 100%의 무한 책임을 요구하는 것은 실제로 무한 비용을 발생시킨다. 그야말로 '폭탄 돌리기'처럼 언젠가는 운 나쁜 기업이 걸러들게 마련이고, 그 기업은 망하게 된다. 사고를 일벌백계로 다스리겠다는 식으로는 거래행위의 편익도 함께 벌주는 일이 일어난다. 상호 이익을 위해 거래하는

경제행위를 사전 봉쇄하는 규제나 법적 조치는 그래서 우매하다. 거래를 통해 사회적 편익과 부를 창조하는 것이 시장경제의 이점임을 명심해야 한다.

실제로 경쟁을 유도하는 것이 소비자를 위하는 진정한 방법이다. 간섭이나 규제를 통해 이룰 수 있는 성과는 적다. 소비자 권리는 선택권을 통해 확대된다. 만약 소비자가 피해를 꼭 보상을 받아야 한다면 이는 민법을 통해 충분히 가능한 일이다. 기업도 문제해결이 방법을 통해 이루어지기 보다는 합

의를 통해 해소되기를 희망하는 것이 일반적이기 때문이다. 정말로 소비자 주권을 위한다면, 기업의 진입자유를 자유롭게 하고, 수입과 개방을 늘리는 것이 가장 효율적 정책이다. 생산자의 기록권을 옹호하기 위해 시장개방을 막아 놓은 상태에서 아무리 기업에게 소비자를 위하라고 말해도, 이는 연목구어(緣木求魚)에 불과하다.

선택권을 제한하고 경쟁을 막으면서, 소비자가 왕처럼 대접받는 사회는 없다. 소비자기본법이 정말로 소비자를 위한 법이기 위해서는 기업을 담담하는 방법을 강구해서가 아니라 소비자의 선택권이 제한되지 않도록 해야 가능하다. 소비자의 선택권을 확대하고 기업의 경쟁을 확대하는 일이 소비자와 국민을 위하는 가장 올바른 길이다. 3 3 3