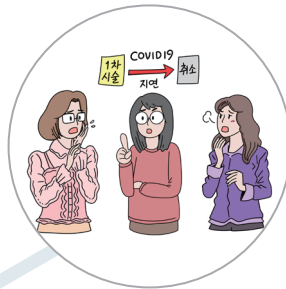


생애주기별 소비자분쟁조정사례집

사회초년생을 위한 분쟁조정 사례 소개



I



20대들의 고민

가. 더 공부하고 싶어요

1. 드론 자격증 시험 수강 계약 불이행에 따른 환불 요구 6

나. 더 멋지고 예뻐지고 싶어요

2. 필라테스 강습 계약 중도해지에 따른 잔여대금 환불 요구 11
3. 눈 성형수술 후 부작용으로 재수술 받은 데 따른 손해배상 요구 14
4. PT 수강 계약 해지에 따른 환불 요구 17
5. 피부 패키지 시술 중도해지에 따른 잔여 비용 환불 요구 20

다. 지혜로운 소비를 시작하고 싶어요

6. 전자상거래로 구매한 의류 청약철회 요구 23
7. 주행 중 바퀴 파손된 전동킥보드 구입가 환불 및 치료비 배상 요구 26
8. 노트북 하자 다발에 따른 구입대금 환불 요구 29



II



30대들의 고민

가. 좋은 배우자를 만나고 싶어요

1. 사업자 귀책으로 인한 결혼중개서비스 계약 해지 요구 34
2. 결혼중개서비스 희망조건 불일치에 따른 가입비 환불 요구 37

나. 멋진 결혼식을 하고 싶어요

3. 예식서비스 보증인원 계약 불이행 환불 요구 40
4. 하자가 지속 발생하는 반지의 반품 및 구입대금 환불 요구 43
5. 웨딩 사진 촬영에 대한 계약해제 및 환불 요구 46

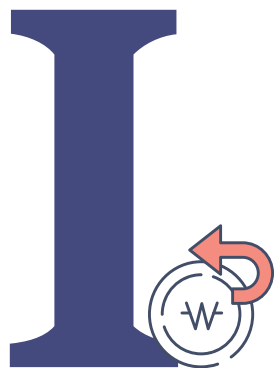
다. 예쁜 아기가 생겼어요

6. 산후조리원 계약해제에 따른 계약금 환불 요구 49
7. 코로나19 감염으로 강제퇴실한 산후조리원 52
8. 코로나19로 인한 돌잔치 계약해제에 따른 계약금 환불 요구 55

라. 여행을 가고 싶어요

9. 항공권 취소로 인한 손해배상 요구 58
10. 웹페이지 안내와 다른 호텔 객실 숙박대금 환불 요구 61
11. 렌터카 사고 명목으로 지급한 대물면책금 및 수리비 전액 환불 요구 64

20대들의 고민



생애주기별 소비자분쟁조정사례집

사회초년생을 위한 분쟁조정 사례 소개

가. 더 공부하고 싶어요

1. 드론 자격증 시험 수강 계약 불이행에 따른 환불 요구 6

나. 더 멋지고 예뻐지고 싶어요

2. 필라테스 강습 계약 중도해지에 따른 잔여대금 환불 요구 11
3. 눈 성형수술 후 부작용으로 재수술 받은 데 따른 손해배상 요구 14
4. PT 수강 계약 해지에 따른 환불 요구 17
5. 피부 패키지 시술 중도해지에 따른 잔여 비용 환불 요구 20

다. 지혜로운 소비를 시작하고 싶어요

6. 전자상거래로 구매한 의류 청약철회 요구 23
7. 주행 중 바퀴 파손된 전동킥보드 구입가 환불 및 치료비 배상 요구 26
8. 노트북 하자 다발에 따른 구입대금 환불 요구 29

가. 더 공부하고 싶어요

1

드론 자격증 시험 수강 계약 불이행에 따른 환급 요구



드론의 발전과 보급으로 취미, 항공사진, 농업, 배달 등 많은 곳에서 활용되고 있다. 그에 맞추어 전문 자격증에 대한 인식과 필요도가 증가하였고, 많은 곳에서 전문적인 필기교육과 실기교육이 실시 되었다. 하지만 2019년 발생한 코로나19 펜데믹은 수강생이 모이는 실기 교육에 막대한 영향을 주었다. 대표적인 다음 사례를 통해 실기 교육장에서의 피해사례를 살펴보자.



저기 학생 여기 들어가면 안된단니까~ 지금은 코로나로 휴업중이래도.
(실습장을 향하는 규석을 향해 손짓하며 뛰어 온다)



사장님! 이게 말이 됩니까? 실컷 실기교육 시간 이수할 때는 아무 이야기도 없더니, 갑자기 휴원이라니요? 그럼 저는 언제 시험 볼 수 있냐고요?



아니 정부에서 운영을 못하게 하는 걸 나보고 어찌라는 게야. 나도 답답하다니까 학생!



아니 그럼 환불을 해주시던지요. 대체 언제까지 기다려야 되냐구요?
실기 교육 20시간 하고 나면 자격증 관련 실기시험까지 약속 했단니까요.



학생 사정은 알겠는데 그건 그 담당 교관한테 따져야지. 20시간 비행교육 확인증도 발급했고. 이후 드론의 무상 대여나 추가 비행교육은 내가 약속한 것도 아니고 그 담당 교관이 약속했다며~ 나한테 따지면 어떡하나?



그 000교관은 여기 교관이 아니냐고요. 아저씨는 지금 시간이 지나서 안해주려고 그러시는 거잖아요.



학생이 말한 그 담당 교관은 당시 본인 재량 것 약속을 한 것 같은데, 이렇게 등록 기간도 한참 지난 지금에 찾아와서 환불을 요구하니 나 역시도, 답답하다니까 그러네.



제가 일부러 한참 있다가 온 게 아니고 코로나 때문에 기다린 거라고요. 그러니 이렇게 방역지침이 조금 완화되자마자 한달음에 찾아온 거라고요. 빨리 자격증 받고 싶어서.



아무리 그래도~ 학생이 시험을 치지도 않았고 그리고 지금은 드론을 빌릴 수 있는 기한도 넘은 데다가 드론 실기 시험장도 현재는 휴업중이라니까 이렇게 막무가내로 발급되는게 아니라고!



환불도 안되고! 저는 소비자분쟁조정위원회를 통해 조정을 받아봐야겠어요. 이걸 명백하게 환불되어야 해요. 업체의 횡포예요. 정말 억울하다고요.



나참, 맘대로해! 나도 살다살다 이런 억지는 처음이네. 시험을 치를 드론 대여료 2회에 해당하는 비용이 아니라 시험 등록 전액을 환불을 해달라고 하니 나아말로 진짜 억울하네. 그럼 위원회 판단을 같이 받아보자고.



사장님! 자격증을 못 받는다면 드론 실습 자체가 의미 없어지는 거라서 소비자가 너무 억울하다고요. 저는 자격증이 안되면 전액 환불 받아야겠어요!



관련 법률 :학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 제18조, 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령 제18조, 별표 4 교습비 등 반환기준, 상법 제54조 등 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령 제18조(교습비등의 반환 등) 제2항 :

법 제18조제2항에 따른 교습비등의 반환사유(이하 “반환사유”라 한다)는 다음 각 호와 같다.

1. 법 제5조의2에 따라 학습자가 학원으로로부터 격리된 경우
 - 1의2. 법 제17조제1항 및 제2항에 따라 학원의 등록이 말소되거나 교습소가 폐지된 경우 또는 교습의 정지명령을 받은 경우
2. 학원설립·운영자, 교습자 또는 개인과외교습자가 교습을 할 수 없거나 학습장소를 제공할 수 없게 된 경우
3. 학습자가 본인의 의사로 수강 또는 학습장소 사용을 포기한 경우

제3항: 제2항 각 호에 따른 반환사유가 발생한 경우에는 별표 4의 반환기준에 따라 반환사유 발생일부터 5일 이내에 교습비등을 반환하여야 한다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

- 가. 신청인은 2021. 1. 8. 피신청인과 드론 자격증 시험 응시를 위한 실습 교육 수강 계약(이하 '이 사건 계약')을 체결하고 수강료 1,500,000원을 지급하였다.
- 나. 이 사건 계약에 대한 계약서가 작성 또는 교부되지는 않았으나, 신청인은 이 사건 계약체결 시 '비행시간 20시간, 실기시험 드론 대여 2회, 시험 대비 비행교육'을 약정했다고 주장한다.
- 다. 신청인이 비행시간 20시간 수료 및 필기시험 합격 후인 2022. 1. 18. 피신청인 담당 교관에게 연락하였으나 퇴사한 상태였으며, 피신청인에게 실기시험에 대해 문의했으나 코로나19로 인해 휴원 중이라고 하여 실기시험을 보지 못하였다.
- 라. 이에 신청인이 잔여 수강료(실기시험 드론대여 2회, 비행교육)에 대한 환급을 요구하자, 피신청인은 2021. 1. 11.부터 2021. 8. 10.까지 총 20시간의 비행교육을 진행해 확인증을 발급하였고, 실기시험 드론 무상대여나 추가 비행교육을 약속한 바 없으며, 이미 교습기간이 경과했다며 신청인의 요구를 거부하였다.

판 단

이 사건 계약은 피신청인이 신청인에게 드론 자격증 실기시험에 응시해 합격할 수 있도록 실습을 포함한 강습과 연습 기회를 제공하는 것을 그 주된 내용으로 한다는 점은 명백해 보인다.

이때 피신청인의 홈페이지에는 '드론교육과정'의 교육시간 및 과정에 대해 '비행시간 20시간 2주 과정(모의비행, 실비행)'이라고만 개괄적으로 기재되어 드론 대여에 대한 약정이 있었는지는 확인되지 아니하나, '교육장소: 교육원내 실습장, 교육장비는 전량 본 교육원 장비를 지원합니다.(추가 사용료 없음)'이라는 내용으로 미루어 보면, 피신청인의 코로나19로 인한 휴원 장기화와 담당 교관의 퇴사 등에 따라 신청인이 실기시험 응시를 위한 충분한 실습장 이용과 실습시간을 이용하지 못한 채 시일이 경과한 점은 인정된다. 적정한 대금 반환 범위에 관해서는, 이 사건 계약서 등 구체적 증빙이 없어 산정이 어려우나, 이 사건 자격증 실기시험을 위한 드론 2회 대여료에 해당하는 비용이 400,000원이라는 신청인의 주장을 받아들여, 당사자 상호 간의 이해와 양보를 통한 분쟁의 종결이라는 조정제도의 취지에 비추어, 피신청인이 위 비용의 50%에 상당한 대금인 200,000원을 신청인에게 지급하도록 조정한다.

참고사례

▶ 학습 서비스 이용계약 해지에 따른 위약금 조정 요구

분쟁 개요

- 가. 신청인은 피신청인과 신청인의 자녀(○○○)에 대한 방문 교육 서비스 계약을 체결하여 이용하던 중 해지를 요청하자 온라인 교육 서비스 상품을 권유받아, 2020. 10. 22. 피신청인과 인터넷 교육 서비스 계약을 체결하였다.
- 나. 신청인은 2021. 9. 23. 저학년인 신청인의 자녀에게 방문지도가 없는 온라인 교육만으로는 학습효과가 없다고 판단하여 피신청인에게 해지를 요청하였으나, 피신청인은 신청인이 계약 해지에 따른 위약금 641,000원을 부담해야 한다고 안내했다.
- 다. 신청인은 위약금이 부당하게 과다하게 책정되었다고 판단하여 피신청인에게 위약금의 조정을 요구하였으나, 피신청인이 이를 거부하여 분쟁이 발생했다.

판 단

이 사건 계약은 1개월 이상에 걸쳐 피신청인이 신청인에게 학습 콘텐츠를 제공하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래이므로, 이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」(이하 '방문판매법') 제2조 제10호에 따른 계속거래에 해당한다.

「방문판매법」제31조에 따르면 계속거래 등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있는데, 신청인이 2021. 9. 23. 피신청인에게 계약 해지의 의사를 표시하였으므로, 이 사건 계약은 같은 날 적법하게 해지되었다.

이 사건 계약 해지에 관하여 피신청인의 귀책 사유가 존재하지 않고, 신청인의 임의적 해지로 인해 피신청인이 일부 손해를 입었을 것으로 보이며, 그와 같은 점을 고려하여 「방문판매법」제32조 제3항에서도 계속거래업자가 자신의 책임 없는 사유로 계약이 해지된 경우 소비자로부터 그 손해를 배상받을 수 있도록 규정하고 있으므로, 이 사건 계약 해지에 있어서도 「방문판매법」제32조 제4항에 따른 「계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준」 제4조 및 별표에서 정하고 있는 '학습지업'을 기준으로 하여, 신청인은 계약 잔여기간의 이용대금의 10%에 해당하는 115,700원{월 회비 89,000원 × 13개월(잔여기간) × 10%}을 위약금으로 부담함이 적절할 것이다.

구분		금액	산정식
(A) 계약대금		2,136,000원	89,000원 × 24개월
신청인 부담금	(B) 이용대금	979,000원	89,000원 × 11개월
	(C) 위약금	115,700원	89,000원 × 13개월 × 10%
(D) 기 납부금		2,136,000원*	신청인 납부금액(89,000원 × 24개월)
환급금액		1,041,300원	D - (B + C)

참고사례

▶ 공무원 시험 인터넷 강의서비스 수강기간 연장 요구

 분쟁 개요

신청인은 2020. 10. 2. 피신청인 홈페이지를 방문하여 인터넷 강의 수강 계약(상품명 : 공단기 평생 0원 프리패스 Lite X R.A.Ⅲ, 계약 대금 : 1,280,000원, 수강 기간 : 2021. 1. 1. ~ 2021. 12. 31., 시험 불합격시 계약기간 갱신 가능, 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 체결하고 이용하던 중 시험에 불합격하여 2021. 12. 1. 이 사건 계약을 갱신하고자 하였으나 갱신 신청 기간(2021. 11. 1. ~ 11. 30.)이 경과하였다는 이유로 피신청인이 갱신이 불가함을 통지하여 분쟁이 발생하였다.

 판 단

살피건대, 이 사건 계약의 약관을 살펴보면, ‘본 프리패스는 갱신형 프리패스 상품으로 매년 시험 응시 후 불합격 인증 시 1년씩 수강기간 연장이 가능합니다.’라고 정하고 있는데, 일반적인 고객의 이해수준을 고려하면 수강 기간 갱신 기간을 ‘잔여 수강 기간 내’로 오인할 수 있는 점, 약관에서는 ‘수강기간 갱신 신청은 매년도 11월(예정) 연장 신청 페이지를 통해 신청가능하며...’라고 기재되어 있는데, 갱신 기간을 구체적으로 고지하지 않고, ‘예정’으로 되어 있어서 “반드시 11월 중에만 갱신이 가능하다.”는 의미보다는 “갱신 신청 페이지가 열리는 시점이 11월 중”이라고 해석될 가능성이 있고, 따로 수강 갱신 신청 마감일에 대한 안내는 없었던 점, 피신청인은 갱신 불가 사유로 ① 불합격 성적표 인증 시 모든 과목이 0점일 경우(즉, 시험 접수 후 개인사정으로 시험에 응시하지 못한 경우), ② 강의 공유 및 부정 사용 등 콘텐츠 부정 사용 적발될 경우만을 정해놓았고, 11월 중 계약갱신 신청을 하지 못한 경우 갱신행사가 불가하다는 것은 신청인이 이 사건 계약을 체결한 다음에 고지한 점 등을 고려하면, ‘갱신 신청 종료 시점’이 객관적으로 불명확하여 약관 조항의 뜻이 명백하지 아니한 경우에 해당한다고 할 것이므로, 「약관규제법」 제5조 제2항의 작성자 불이익의 원칙에 따라 잔여 수강 기간 이내에는 갱신 신청이 가능한 것으로 해석하는 것이 적절하다.

한편, 피신청인이 소비자가 시험에 불합격할 경우 불합격 사실을 인증하면 평생 수강신청을 보장하는 것처럼 광고하였다는 점에서 계약 갱신권은 이 사건 계약의 본질적인 권리라고 할 것인데, 피신청인은 행정인력의 보강 또는 갱신 신청 시기를 분산하여 조절하는 등 다른 방법을 통해 행정상 부담을 경감할 수도 있다고 할 것이므로, 단순히 행정상 편의를 이유로 소비자들의 갱신 신청 기간을 제한하는 것은 합리적인 이유가 있다고 보기 어렵다.

이상을 종합하면, 피신청인은 신청인에게 이 사건 계약의 수강 가능 기간을 2023. 12. 31.까지로 연장해 줌이 상당하다.

나. 더 멋지고 예뻐지고 싶어요

2

필라테스 강습 계약의 중도해지에 따른 잔여대금 환급 요구



오늘날 자기관리에 관심이 커지면서 더욱 철저한 자신만의 운동 목표를 세우는 사람들이 많아졌다. 특히 필라테스나 퍼스널 트레이닝, 요가 등과 같이 트레이너와 1:1 코칭을 횡수로 계약하는 경우도 많아졌다. 이러한 1:1코칭은 단체 강습에 비해 강습비가 비싼데, 계약 해지 시 사업자가 정상가 공제를 주장하거나, 휴회한 횡수나 기간을 포함해 이용대금 산정을 주장하는 등의 분쟁이 일어날 수 있다.



(필라테스 기구 위에서 강사가 회원의 운동을 코칭하고 있다.)

회원님 숨 크게 들이쉬시고요~ 자 한 번 더~ 하나, 둘, 셋! 배에 힘 풀지 마시고 다시 숨 크게 들이쉬시고요~ 다섯, 여섯!



선생님 안녕하세요... 저기, 아무래도 환불을 해야 할 것 같아요. 손목이 전혀 낫질 않네요. (오른손에 감긴 붕대를 살짝 내려다본다.)



회원님 안녕하세요. 예고고 아직도 손목이 안 나으셨나봐요. 홀딩(휴회) 조금 더 연장해 드려야겠어요~



아니, 저도 그 일로 왔어요. 아무래도 환급받아야 할 것 같아요. 치료도 길어지고 있고...



환급이요? 회원님~ 이미 절반 이상의 횡수가 차감 되기도 했고, 원래는 최대 3개월 홀딩(휴회)이 되는데 제가 1개월을 더 휴회 해드렸는데 사실 사용기간도 많이 지나셔서 당혹스럽네요. 혹시 아직 손목이 낫지 않아 그러신 거면 제가 한 달 더 홀딩(휴회) 해드리는 건 어떨까요?



아직 절반이 조금 넘게 남았는데 손목 치료는 계속 더뎌지고 있어서요, 그리고 이제 곧 여름 시즌이 오면 또 휴가나 이래저래 못오는 날도 많고 저는 계속 휴회를 했기 때문에 시간 운용이 사실 너무 힘들기도 하고요. 환급 쪽으로 부탁드립니다.



하지만 회원님, 처음 계약 때 말씀드렸지만 개인적인 사유로 연장이 원래 불가하며 갑자기 다치셨다고 반갑스를 하고 오셔서 제가 특별히 한달이나 더 지켜보시고 운동하시라고 연장도 시켜 드렸고, 사실 거진 한달은 개인적인 사유로 거의 안 나오신 부분이다 보니 저희로서는 좀 납득이 어렵습니다.



거듭 말씀드리지만, 다치기 이전에는 제가 야근과 출장이 많은 직업이다 보니 어쩔 수 없이 약속된 권한 안에서 휴회를 신청했었고, 이후는 선생님의 합의하에 진행된 휴회인데 자꾸 기간이 지나서 환급이 안된다고 하시니 난감하네요...



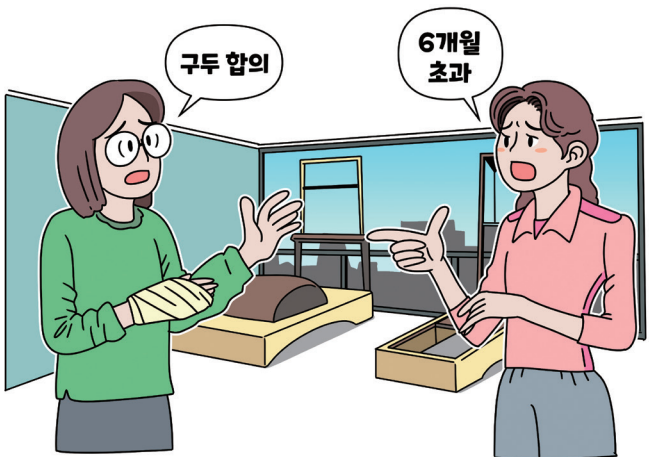
회원님..... 계약기간이 이미 두달이나 지나서 환급은 진짜 어렵습니다. 제가 대신 1개월 더 휴회는 어떠실까요? 부탁드립니다. 정말! 진짜! 안되시는 걸까요?



아니 저는 정말 진심으로 환급 요청드리는 거예요. 자꾸 이러시면 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정 신청하려고 해요.



회원님... 알겠습니다. 저희도 사실 이렇게까지 부탁드립니다 어쩔 수가 없네요. 그래요 위원회 판단을 한 번 같이 받아보시죠. 저도 이번 판단으로 회원님들께 어떻게 말씀드리면 좋을지 분명해졌으면 좋겠네요!



관련 법률 : 방문판매 등에 관한 법률 제2조, 제9조, 제31조, 제32조, 제52조, 방문판매 등에 관한 법률 시행령 제13조, 계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준 제2조, 제3조, 제4조, 제5조

방문판매 등에 관한 법률 제2조(정의) 제10호 : “계속거래”란 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래를 말한다.

방문판매 등에 관한 법률 제31조(계약의 해지) : 계속거래업자등과 계속거래등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다. 다만, 다른 법률에 별도의 규정이 있거나 거래의 안전 등을 위하여 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2022. 4. 26. 피신청인과 6:1 필라테스 강습 계약(기간: 6개월+2주, 횟수: 60회, 대금: 734,000원, 이하 ‘이 사건 계약’)을 체결하고 2022. 5. 9. 운동을 시작했는데, 신청인 개인 사정으로 2022. 6. 30. ~9. 30. 기간 동안 피신청인과 합의하여 휴회하였다고 주장한다.

나. 신청인은 39회 수강 후 2023. 1. 5. 피신청인에게 계약해지 및 잔여 대금 환급을 요구했는데, 피신청인은 계약기간이 경과하였으며 약관에 따라 환급 불가하다고 답변하였다.

판 단

이 사건 계약은 신청인이 1개월 이상에 걸쳐 피신청인으로부터 그룹 필라테스 강습 서비스를 제공받되 중도 해지 시 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 계약으로 「방문판매 등에 관한 법률(이하 ‘방문판매법’)」 제2조에 따른 ‘계속거래’에 해당하고, 「방문판매법」 제31조는 계속거래업자등과 계속거래 등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다고 규정하고 있다.

이 사건 계약서에는 계약기간이 ‘6개월+2주’로, 시작일은 2022. 5. 9.로 기재되어 있으며 만료일은 기재되어 있지 않는데, 피신청인이 신청인에게 발송한 문자를 보면 피신청인은 이 사건 계약기간이 2022. 5. 9. ~11. 4.(6개월, 180일)이라고 하였고, 이 사건 수강권에는 기간이 2022. 5. 9. ~2023. 2. 17.(285일)로 표시되어 있다. 위 사실들과 신청인의 사정으로 약 3개월(2022. 6. 30. ~9. 30.)간 이 사건 이용권이 정지된 사실에는 다툼이 없는 점을 고려할 때, 이 사건 계약의 원래 계약기간은 2022. 5. 9. ~11. 18.(6개월+2주, 194일)이며 그 가운데 91일이 정지된 것으로 보인다.

이 사건 계약해지에 따른 환급금은 계약 대금에서 해지 시점까지 공급받은 단위에 해당하는 단위 대금과 제4조에 따른 10%의 위약금을 공제한 나머지로 산정함이 적절하다.

[환급금액 산정표]

항목		계산식(소수점 이하 버림)	금액(원)
㉠ 총 계약금액		734,000원	734,000
㉡ 단위대금		734,000원÷ 60회	12,233
공제금	㉢ 이용대금	12,233원× 39회	477,087
	㉣ 위약금	734,000원×10%	73,400
환급금액(㉠-㉢-㉣)		734,000원 - 477,087원 - 73,400원	183,513

3

나. 더 멋지고 예뻐지고 싶어

눈 성형수술 후 부작용으로 재수술 받은 데 따른 손해배상 요구



성형수술 후 부작용은 최근 사회 이슈도 많이 되는 빈번한 피해에 해당한다. 특히 다양한 의료 사고 중에도 성형수술은 수술하는 의사의 판단이 옳았는지 의료과실은 없었는지 등 소비자가 밝히기 어렵고 난감한 피해가 많이 발생하는 수술 중 하나이다. 다음 사례를 통해 성형수술 후 부작용 피해의 유의점을 살펴보자.



은지 선배님 정말 고마워요! 아... 아직도 시리고 눈이 너무 뻑뻑하네요. 흑...



아니 세상에 뭐 이런 일이 다 있니? 하마터면 큰일날 뻔 했어! 그래도 바로 큰 병원으로 가봐서 다행이야! 좀 나아 어때? 연락받고 바로 왔어!



하, 정말 속상해요. 제가 원래 아주 옛날에 한 번 눈 수술받은 적이 있었는데 그때랑은 달리 너무 눈이 붓고 시린 거예요. 그래서 좀 이상하다 생각해서 바로 다른 병원으로 왔는데 점점 더 아프더라고요.



그럼 저번이랑 같은 수술을 한거야? 아직 부모님은 모르시지? 걱정하시겠다.



저번과 완전 같은 수술은 아니고요. 그 병원에서 상담을 받았더니 하는 김에 안검하수가 좀 생겼다고 그거랑 눈 틱임 같이하면 좋을 것 같다고 하더라고요. 가격도 그렇고 너무 상담을 잘해주는 거예요.



그럼 몇 가지를 한 번에 한거야? 위험한 거 아니었어?



그 병원 말로는 절대 괜찮다고 마취를 머 어떻게 하고 중간에 어찌고 하면서 엄청 안심시켰었거든요. 사실 저도 옛날에 한번 해봤으니까. 그리고 큰 수술은 아니라고 생각했어요. 근데 생각보다 수술이 길더라고요!



그럼 큰 수술이었던거 아니야? 이쪽 큰 병원에서는 뭐라고해?



우선 의료사고까지 판단하기에는 애매하긴 한 것 같다고 하는 데, 틱임이 깊게 되면서 안쪽에 자극이 와서 부은 것 같다고 일반적으로 수술할 때보다는 조금은 더 깊은 거 같다고 하시면서

경과를 지켜보고 나온 후에 정확한 병원 측의 수술 기록지를 확인해보라고 하시더라고요, 마취 과정 등등 혹시 과한 부분은 없었나 하면서요.



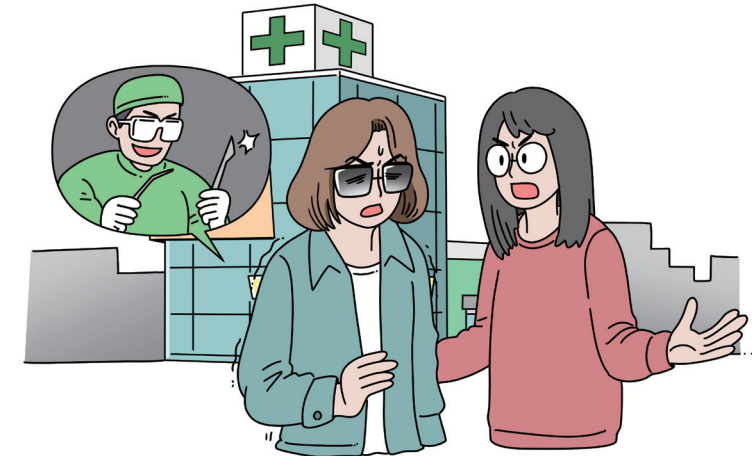
그래 우선 안정이 최고지 근데 그쪽 병원가면 순순히 그런 부분을 알려주려고 할까?



안 그래도 의사 선생님이 요즘은 환자가 요구하면 알려줄꺼라고는 하셨는데, 만약 그렇지 않고 원인은커녕 보상을 회피할 때는 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청하고 정확한 경위를 따져보는 게 가장 좋은 방법일 꺼라고 하시더라고요.



그래도 다행히 이쪽 병원 선생님이 잘 설명을 해주셔서 그나마 안심이다. 일단 회복하고 당분간은 나도 도와 줄게 절차 같은 것 좀 알아보자!



관련 법률 : 민법 제390조, 제750조

민법 제750조(불법행위의 내용) : 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2022. 10. 19. 피신청인이 운영하는 ○○○의원(이하 '피신청인 의원'이라 함)에서 절개식 쌍꺼풀 수술 및 눈매 교정술 및 앞트임 수술(이하 '이 사건 수술'이라 함)을 받은 후 두통, 눈 당김, 눈 통증 등이 발생하였다.

나. 이후 신청인은 조정 외 가톨릭대학교 대전성모병원에서 쌍꺼풀 고정 강함, 검판 변형 등의 소견을 받고, 같은 해 11. 4. 교정수술을 받았다.

판 단

우리 위원회 사실조사와 전문위원 견해를 종합하여 살피건대, 초진 시 신청인은 눈썹이 낮고 안검하수 증상이 보이며 가로 폭이 좁은 눈이었고, 신청인은 이전에 수술한 쌍꺼풀이 풀려 눈이 커지길 원하는 상태였으므로 신청인에 대한 피신청인의 수술 계획은 적절했던 것으로 판단되나, 이 사건 수술 후 두통, 눈 당김 및 눈뜨기 어려움, 정면보기 어려움, 눈 통증, 토안 등의 부작용이 발생했고 지속되었다는 신청인의 진술, 수술 후 부작용을 호소하는 신청인에게 통증치료 및 재생레이저 등의 조치를 제언했다는 피신청인의 진술, 재수술을 받은 조정 외 가톨릭대학교 대전성모병원에서도 신청인이 눈의 당김, 눈 뜰 때 통증 등을 호소한 내용이 확인되는 점, 신청인이 호소한 부작용과 피신청인 수술 이외의 개입 원인이 없었다고 판단되는 점을 고려할 때, 이 사건 수술과 수술 후 부작용 발생 사이에 인과관계가 있다고 판단된다.

따라서 이 사건 수술 후 부작용 발생 및 재수술에 대한 피신청인의 책임을 살피면, ① 이 사건 수술 후 촬영된 사진상 안검하수의 과교정은 보이지 않으나 쌍꺼풀이 깊게 고정된 소견을 보이는 점, ② 신청인이 수술 후 호소한 증상들의 원인으로 피신청인이 시행한 상안검거근의 단축술 시행 시 물려 근육이 같이 당겨져 내려오면서 자극이 되었을 가능성과 상안검거근을 검판에 고정 시 너무 세게 또는 하방에 고정하여 결막 부위가 자극이 되었을 가능성 및 쌍꺼풀 고정이 너무 강하게 되어 눈을 개검시 당기는 느낌이 유발되었을 가능성을 추정할 수 있는 점, ③ 조정 외 병원 수술기록상 당겨진 건막을 검판에서 풀어주면서 눈떠짐이 양호해지고 당기는 증상이 사라졌다는 내용이 확인되는 점 등을 종합할 때, 이 사건 수술상 과실을 배제하기 어렵다고 판단된다. 이상을 종합할 때, 피신청인은 2023. 6. 23.까지 신청인에게 2,754,484원을 지급하고, 만일 피신청인이 지급을 지체하면, 미지급한 돈에 대하여 2023. 6. 24.부터 다 지급하는 날까지 「민법」 제379조에 따른 법정이율인 5%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급하며, 피신청인이 위 지급 의무를 모두 이행하면 신청인은 향후 이 사건 분쟁과 관련하여 피신청인과 피신청인이 운영하는 의원의 의료진에게 어떠한 민·형사상 이익도 제기하지 않는 것으로 조정한다.

나. 더 멋지고 예뻐지고 싶어요

4

PT 수강 계약해지에 따른 환급 요구



건강과 다이어트에 대한 관심과 운동으로 몸을 키우고 그것을 자신의 개성으로 표현하는 문화가 확대되면서 언제나 할 수 있는 실내 운동에 대한 관심이 높아졌다. 특히 헬스와 필라테스 등의 운동은 트레이너와 일정 횟수를 협의하여 수강하는 형태로 다양한 분쟁이 발생하고 있다. 다음 사례를 토대로 퍼스널트레이닝 계약 시 주의사항을 살펴보자.



엇 삼희 회원님 안녕하세요! 잘 지내셨어요? 헬스장도 안 오시고 연락도 뜸하시고 그래도 운동은 계속 하고 계신거죠? 멈추면 안됩니다~ 하하하! (엇의 회원에게 잠깐 기다리라는 듯 손짓한다)



코치님 안녕... 하세요... 저번에 전화 드렸던 건으로 왔어요. 아무리 행사 기간에 등록을 했다고 하지만 너무 차별하시는 것 같아요!



허허, 이거 회원님 진짜 오해입니다~ 일정이 잡힌 분들이 많으시기도 하고 여기 일정표 보세요. (운동기구 위에 올려두었던 일정표 차트를 들어올린다)
다른 회원님들이 고정으로 오시는 날이 겹치다 보니 일정이 맞지 않을 수 있어요. 음, 서로 이해해주셔야지요.허허허!



그럼 다른 선생님을 잡아 주시던가 했었어야죠. 일정 한 번 잡기 너무 힘들고 운동을 할 수 있는 시간대가 너무 없는데 직장인으로서 너무 억울해요



회원님, 제가 가입하실 때도 말씀드렸었지만 주 2회 날짜를 고정해서 진행하지 않으시고 띄엄띄엄 하시니 다른 회원님들이 먼저 시간을 차지하시는 거죠. 허허허, 저도 최대한 노력했습니다!

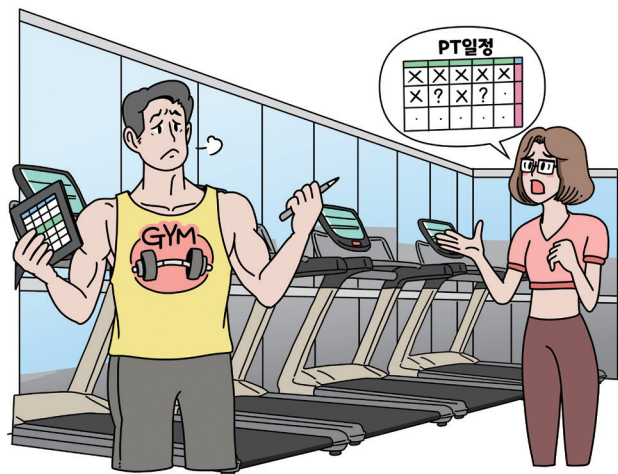


아니 계속 기다려도 시간대가 안 나오니까 고정으로 할 수가 없는 거잖아요. 솔직히 코치님 시간 되실 때에만 PT 했던 것 같은데, 진짜 너무 힘들었어요.



하지만 회원님 저희 계약하실 때 분명히 설명 드렸습시다만, 위약금도 발생을 하고 회당 7만 원씩 환급이 되도록 서로 계약도 하셨는데, 전화로 사용하지 않으신 부분에 대해 전액 환불을 요구하시니 저도 너무 곤란합니다.

-  그땐 이렇게까지 강습 잡기가 힘들지 몰랐었고, 게다가 앞으로도 개선의 의지가 없으신 거 같아요. 저는 환불을 원해요.
-  삼희 회원님 여기 차트 보시면 7일, 10일, 14일, 17일, 모두 회원님이 일주일 전에 급히 잡으신 일정 제가 최대한 맞춰 드렸습니다. 그리고 다음 주에 잡힌 일정도 제가 최대한 맞춰서 잡아 드렸는데, 혹시 이거 회원님의 변심에 의한 환불 요구처럼 보입니다~ 하하하. 농담입니다. 농담!
-  아니 저는 정말 불편해서 요청 드리는 겁니다! 그리고 환불 금액은 그쪽에서 일방적으로 산정한 금액이지 않은가요? 공정한 거래내용으로 볼 수 없을 것 같아요. 소비자분쟁조정위원회에 조정신청 해야겠어요.
-  아이고 삼희 회원님 정말 너무하시네요. 정말 그렇게 못 미더우시면 그렇게 하십시오. 저희 트레이너들은 정말로 억울합니다. 회원님.



관련 법률 : 방문판매 등에 관한 법률 제2조, 제9조, 제31조, 제32조, 제52조, 방문판매 등에 관한 법률 시행령 제13조, 계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준 제2조, 제3조, 제4조, 제5조
계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준

업 종	구 분	위약금 기준
헬스·피트니스업·요가·필라테스업	-	총 계약대금의 10%

위원회 조정결과

분쟁 개요

- 가. 2022. 2. 4. 신청인은 피신청인과 PT 수강 계약(횟수: 30회, 기간: 2022. 2. 4. ~ 2023. 2. 3., 대금: 1,500,000원, 이하 '이 사건 계약')을 체결하였다.
- 나. 2023. 1. 4. 신청인은 PT 12회 수강 후 계약해지 및 환급을 요구하였는데 피신청인은 이에 대해 이벤트 가격으로 제공된 이용권이므로 환급이 불가하다고 답변했다가, 이후 1회 정상가격(70,000원)을 기준으로 이용대금을 산정하여 환급하겠다고 안내하였다.
- 다. 이 사건 계약의 주요 내용 및 약관은 아래와 같다.

- 환불규정:회원의 개인사정으로 환불요청 시, 총 회비 합계금액의 10% 위약금+강습받은 횟수 정상가 추정 차감으로 공제 후 잔여금액을 환불받습니다.(1세션 기준 가격 : 정상가 7만원. 단, 팀장급 이상이 진행한 세션은 정상가 8만원)
- 이벤트 혹은 할인행사로 등록하신 계약, 양도받은 계약은 환불이 절대 불가합니다.
- 원래 예정되었던 트레이너가 강습을 할 수 없는 경우, 동일 자격을 갖춘 트레이너로 대체될 수 있으며 이로 인한 환불은 환불사유에 해당하지 않습니다.

판 단

살피건대, 이 사건 계약은 신청인이 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 피신청인으로부터 PT 강습서비스를 제공받되 중도해지 시 대금 환급에 제한이 있는 것으로「방문판매 등에 관한 법률(이하 '방문판매법')」제2조에 따른 '계속거래'에 해당한다. 동법 제31조에 따라 계속거래 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있는바, 당사자 간 대화 내역을 보면 이 사건 계약은 2023. 1. 4.에 해지되었다.

이 사건 계약해지에 따른 환급금액을 산정하면 소비자는 사업자에게 지급한 계약대금에서 계약해지의 의사표시가 사업자에게 도달한 시점까지 공급받은 단위에 해당하는 단위대금, 부가상품의 가액 및 위약금을 공제한 나머지의 환급을 청구할 수 있으므로, 피신청인은 신청인에게 아래와 같이 750,000원을 환급하도록 조정한다.

[환급금액 산정표]

항목	계산식	금액(원)
㉠ 총 계약금액	1,500,000원	1,500,000
㉡ 단위대금	1,500,000원÷30회	50,000
공제금액	㉢ 이용대금	50,000원×12회
	㉣ 위약금	1,500,000원×10%
환급금액(㉠-㉡-㉢)		1,500,000원 - 600,000원 - 150,000원
		750,000

5

나. 더 멋지고 예뻐지고 싶어요

피부 패키지 시술 중도해지에 따른 잔여 비용 환급 요구



외모 관리를 위한 시술이 다양해질수록 이를 이용하는 소비자 역시 증가하기 마련이다. 하지만 일단 계약을 한 뒤에는 중도해지를 해야 하는 상황에도 합당한 환급을 받기가 어려운 것이 현실이다. 또 다시 억울한 피해를 당하지 말고 슬기롭게 대처할 수 있는 방법을 다음 사례를 통해 배워보자.



선배님들 안녕하세요, 그동안 잘 지내셨죠~



그래, 삼회는 못 본 사이 더 예뻐졌네~ 뭐 좋은 일이라도 있나봐?



에이, 별말씀을요. 피부과에서 패키지 시술을 받는 중이긴 한데, 코로나 때문에 그것도 다 못 채울 거 같아서 남은 횟수만큼 환불이라도 받을 수 있을지 걱정이에요.



어머! 그런 일이 있었구나. 좀 자세히 들어볼까? 선배 좋다는 게 뭐니, 우리가 도움이 될 수도 있잖아.



원래 49만 원 하는 패키지 시술*을 새해맞이 이벤트라고 29만 원에 해준다는 말에 솔깃해서 2회 받기로 하고 63만 8천원**을 지불했거든요. 그런데 병원이 있는 건물에 코로나 확진자가 다녀갔다는 거예요. 그래서 시술 취소하고 잔여 대금 환급까지 신청한 상황이에요.

*CO2+Nd-yag 레이저 1회 및 레이저 토닝 4회

**290,000원 × 2회 + 58,000원(부가세)



보통 그런 계약을 할 때 보면 환불 약정기간이라는 조건이 있는데, 혹시 그것도 확인한 거니? 그리고 시술은 몇 번이나 받았어?



‘레이저 시술 1회’ 그리고 ‘레이저 토닝 1회’ 이렇게 받았어요. 환불 기간은 ‘계약 후 1개월 이내 요청 시 가능’이란 걸 확인하고 서명까지 했는데 사실 그 부분이 제일 걱정이에요. 2월 6일 계약하고 환불 신청을 8월 5일에 했거든요. 바빠서 생각처럼 자주 가지는 못하겠더라고요.



일반적으로 의료계약은 ‘신뢰를 바탕으로 한 위임계약이기 때문에 각 당사자는 언제든지 해지할 수 있다’는 법적 근거가 있으니 너무 걱정하지 않아도 될 거야.



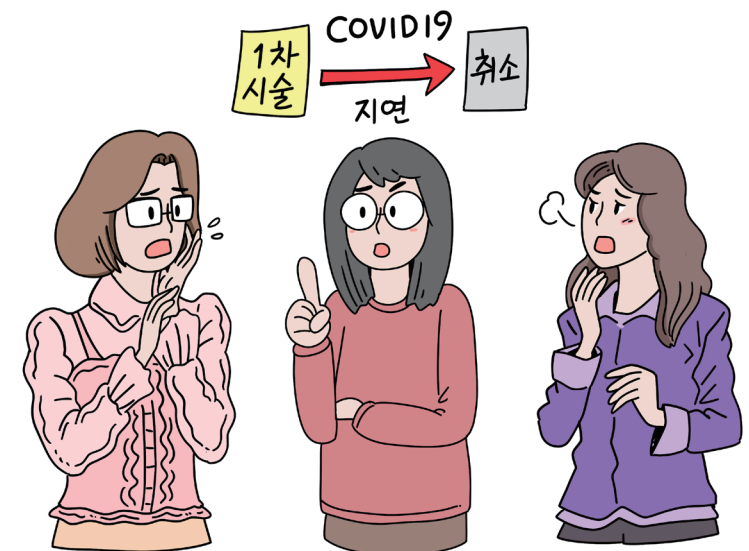
정말요?! 아 다행이다. 그렇다면 환불은 얼마나 받을 수 있을까요? 패키지 시술이라 개별 가격도 불분명하고 이벤트까지 더해진 금액이라 얼마를 받아야 하는지 도통 감을 못 잡겠어요.



일단 산술적으로 계산을 해보자. ‘레이저 시술 1회’ 그리고 ‘레이저 토닝 4회’니까 5회, 그걸 두 번 받기로 했으니 10회가 맞겠지. 63만 8천을 10으로 나눈 개별 가격에서 2회를 받았으니 그만큼을 빼면 음... 51만 원쯤 되겠네



병원이 잘못해서 생긴 일도 아니고 계약금액의 10퍼센트는 위약금이라 생각하고 빼는 게 맞을 거 같아요. 덕분에 걱정 하나 덜었네요. 감사합니다



관련 법률 : 민법 제680조, 제689조, 약관의 규제에 관한 법률 제9조 제1호, 소비자기본법 제16조 제2항, 제3항, 소비자기본법 시행령 제8조 제3항

민법 제680조 : 위임은 당사자 일방이 상대방에 대하여 사무의 처리를 위탁하고 상대방이 이를 승낙함으로써 그 효력이 생긴다.

민법 제689조 제1항 : 위임계약은 각 당사자가 언제든지 해지할 수 있다.

제2항 : 당사자 일방이 부득이한 사유없이 상대방의 불리한 시기에 계약을 해지한 때에는 그 손해를 배상하여야 한다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 피부 레이저 시술을 위해 2020. 2. 6. 피신청인이 운영하는 의원(이하 '피신청인 의원')에서 상담을 받은 뒤 아래와 같은 이벤트 내용에 따른 피부 패키지 시술(CO2+Nd-yag 레이저 1회 및 레이저 토닝 4회, 이하 '이 사건 시술')을 2회 받기로 계약(이하 '이 사건 계약')하고 638,000원(= 이 사건 시술 2회 비용 580,000원(290,000원/1회×2회) + 부가세 58,000원)을 지급했다.

- 이벤트 내용 : '새해맞이 이벤트-토닝 4회, CO2+ND 1회 49만 → 29만.'

나. 신청인은 이 사건 계약 당시 피신청인으로부터 '회원관리 약정 : 1개월 이후 환불 요청 시 - 환불이 불가능하며 양도 가능' 등의 내용이 부동산자로 인쇄되어 있는 약정서를 교부받아 이에 서명했다.

다. 신청인은 이 사건 계약 당일 이 사건 시술 중 'CO2+Nd-yag 레이저 시술'을 1회, 같은 해 2. 24. 레이저 토닝 시술을 1회 각 받은 뒤, 2020. 8. 5. 피신청인에게 이 사건 계약 해지 및 잔여 대금 환급을 요구했으나 거부됐다.

판 단

의료계약은 당사자 간 고도의 신뢰관계를 바탕으로 하는 위임계약(「민법」제680조)으로서 각 당사자가 언제든지 해지할 수 있으므로(「민법」제689조). 신청인이 2020. 8. 5. 피신청인에게 이 사건 계약 해지 의사를 표시한 바 피신청인은 신청인에게 이미 시행된 시술의 대가 상당의 금액 상당을 제외한 나머지를 환급할 의무를 진다.

피신청인은 신청인이 '1개월 이후 환불 불가'라는 약관에 동의했으므로 계약 해지 및 그에 따른 환급이 불가하다는 취지로 주장하나, 위 약관 규정은 앞서 살펴 본 법률상 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항으로서 「약관의 규제에 관한 법률」제9조 제1호에 따라 무효이므로, 피신청인의 위 주장은 이유 없다.

이 사건 계약 해지에 관하여 피신청인에게 귀책사유가 있다고 보기는 어려우므로 위약금 상당을 공제하되, 이 사건 계약 당시 이 사건 시술가격을 290,000원으로 정하여 체결했으므로 위 금액을 기준으로 환급금액을 산정함이 타당하고, 이 사건 시술이 'CO2+Nd-yag 레이저 1회 및 레이저 토닝 4회'가 패키지로 구성되어 있음에도 개별 레이저 시술가격을 별도로 고지하지 않은 점을 고려하여 시술 횟수를 기준으로 개별 시술별 금액을 산정하여 피신청인이 신청인에게 446,000원을 지급함이 상당하다.

다. 지혜로운 소비를 시작하고 싶어요

6

전자상거래로 구매한 의류 청약철회 요구



온라인 쇼핑물을 통한 다양한 거래는 나날이 증가하고 있다. 하지만 상품정보가 부족하고 부정확한 경우가 많아 소비자 불편 및 피해가 증가되고 있다. 그중 가장 많은 피해가 발생하는 의류상품 사례를 통해 온라인 거래 시 주의해야 할 사항을 살펴보자.



어머, 태현아 오랜만이다. 잘 지내지?

(온라인 쇼핑물을 운영하고 있는 채은에게 동문 모임을 통해 분기별로 한 번씩 만나는 사이인 후배 태현으로부터 갑작스럽게 전화가 왔다.)



예! 선배님 안녕하세요. 다름이 아니고 여쭙볼 게 있어서 연락드렸어요.

얼마 전에 어머니께서 온라인으로 니트 원피스를 구매하셨는데, 막상 받고 보니 게시된 사진과 다른 두툼한 천 소재의 원피스가 왔더라고요. 그래서 환불을 받으려고 하니까 판매처에서는 단순 변심으로 인한 경우이기 때문에 배송비는 저희가 부담해야 한다고 하는데, 이게 맞아서요.



요즘은 사람들이 온라인 쇼핑을 많이 이용하다 보니 이런저런 일들이 많이 일어나긴 하지. 사실 나도 전에 비슷한 일이 있었거든. 우선 사진과는 다른 소재로 만든 옷이 왔다고 했는데, 판매 페이지에 의류 소재에 대한 표시나 광고 같은 글들이 적혀져 있었니?



아뇨, 소재가 무엇인지에 대한 표기는 페이지 어디에도 적혀있지 않았어요. 특히 어머니께서 고르신 블랙 색상은 사진상으로 소재를 식별할 수도 없고요. 대신, 색상만 다른 베이지색 제품을 보면 니트 소재 제품임을 알 수 있긴 해요.



그렇구나, 전자상거래 관련 법률을 보면 '통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 재화 등의 명칭·종류 및 내용 등 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 한다'고 규정하고 있거든, 따라서 이번 경우에는 단순 변심이라고 볼 수 없어.



판매처에서 계약을 철회할 수 있는 기한이 정해져 있다고 하던데 이 부분은 어떻게 되는 건가요? 어머니께서 11월 14일에 주문하시고, 11월 29일 제품을 받고 확인하시자마자 청약철회와 대금 환급을 요구했다고 하셨어요.



어머니께서 정말 잘하셨다. 계약을 체결한 소비자는 제품을 공급받은 날부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 청약철회를 할 수 있다고 규정하고 있고, 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에 공급받은 날부터 3개월 이내 청약철회를 할 수 있도록 규정하고 있거든. 의류를 수령한 당일 철회를 요청하셨으니까, 정상적인 청약철회가 이루어진 셈이지.



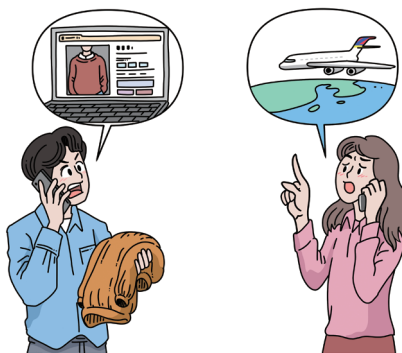
그런데 판매처에서 해외 배송비 21,000원에 대한 증빙자료로 ‘중국-한국 해운 운임 비용 21,000원’ 영수증을 제출했더라고요. 판매 페이지에 구체적으로 명시되어 있지 않지만, 다른 판매 제품 반품 관련 사항에 ‘단순 변심으로 환불시 왕복 택배비 본인부담금 6,000원과 상품당 해외 배송비 21,000원을 부담해주셔야 합니다’라고 언급되어 있는데, 어머니께서 ‘제품이 39,900원인데, 배송비가 27,000원이나 하네’라고만 생각하시고 해외 배송을 인지하지 못 하신 거 같아요.



제품이 39,900원인데 반품 시 배송비 부담액이 27,000원이면 약 68%나 되는 액수인데 해외배송 제품이라는 것을 구체적으로 명시하지 않은 건 문제가 있다고 볼 수 있어. 다만 블랙색상은 사진상으로 소재를 식별할 수 없기에 판매 페이지와 다른 제품을 판매한 것이 아닐 수도 있고, 분쟁을 굳이 키우기 보다 원만하게 합의하는 선에서 국내 왕복 배송비 6,000원을 뺀 33,900원을 환불받는 게 좋을 거 같다.



예, 선배님. 어머니께서 꼼꼼히 확인을 못 하신 부분도 있어서 전액 환불보다 선배님 말씀이 맞는 거 같아요. 오늘 바쁘신 데 시간 내주셔서 감사합니다. 덕분에 앞으로 온라인 쇼핑을 더 스마트하게 이용할 수 있게 됐어요 ^^



관련 법률 : 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 제2항, 제17조 제1항, 제2항, 제3항, 제18조 제1항, 제2항

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조 제3항 : 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.

위원회 조정결과



분쟁 개요

가. 신청인은 2021. 12. 14. 네이버 밴드의 동대문 반값쇼핑을 통해 피신청인의 엘라 원피스를 주문하고 39,900원을 신용카드로 결제하고, 같은 해 12. 29. 제품을 배송받아 보니 피신청인의 판매페이지에 게시된 사진과 다른 니트 소재임을 확인하고 피신청인에게 청약철회와 대금 환불을 요구하였다.

나. 피신청인은 육안으로 봐도 소재가 다르지 않으며, 정상적으로 계약이 이행된바 신청인의 단순 변심에 따른 청약철회이므로 국내·외 배송비 27,000원을 신청인이 부담해야 한다고 주장한다.

다. 신청인은 피신청인이 이 사건 의류 소재에 대하여 표시·광고하지 않아 판매페이지에 기재된 사진으로 거래의 중요사항을 판단한 것이고, 육안으로 게시된 사진에는 두툼한 소재(천 등) 의류로 확인되는데 이 사건 제품을 배송받아 확인해 보니 니트 소재로 상이하므로 반품 비용 부담 없이 전체 대금의 환불을 요구한다.



판 단

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조(청약철회등) 제1항 제1호는 제품을 공급받은 날부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 청약철회를 할 수 있다고 규정하고 있고, 같은 법 제17조 제3항은 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에 그 재화를 공급받은 날부터 3개월 이내 청약철회를 할 수 있도록 규정하고 있는데, 신청인이 2021. 12. 29. 이 사건 의류를 수령한 당일 청약철회를 요청하였으므로 정상적인 청약철회가 이루어졌다고 할 것이다.

동법 제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) 제2항은 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화 등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 재화 등의 명칭·종류 및 내용 등 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 한다고 규정하고 있는데, 이 사건 제품 판매페이지에는 재화의 소재 등 중요 내용을 알 수 있는 표시·광고가 확인되지 않으며, 반품에 따른 국내·외 배송비 부담액이 제품이 39,900원의 약 68%인 27,000원이라면 계약의 중요한 내용이므로 소비자가 이를 쉽게 알 수 있도록 고지해야 함에도 불구하고 이 사건 제품이 해외배송 제품이라는 것이 구체적으로 명시되어 있지 않은바 표시·광고 내용에 문제가 있다고 할 것이다.

따라서, 이 사건 제품의 원단 소재, 해외 배송, 반품 택배비 등의 표시·광고에 일부 문제가 있는 점, 광고사진으로 제품 소재까지 쉽게 알 수는 없지만, 피신청인이 광고사진과 다른 제품을 판매한 것은 아닌 것으로 보이는 점과 양 당사자 간의 양보를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결이라는 분쟁조정 취지를 감안하여, 피신청인은 국내 왕복배송비 6,000원을 공제한 33,900원을 신청인에게 환불하는 것이 적절하다.

7

다. 지혜로운 소비를 시작하고 싶어요

주행 중 바퀴 파손된 전동킥보드 구입가 환급 및 치료비 배상 요구



최근 전동킥보드를 많은 사람들이 이동수단으로 사용하고 있다. 늘어난 전동킥보드 사용자들은 주행중 일어나는 다양한 사고도 함께 직면하고 있다. 사용자들의 주행 중 부주의도 있겠지만, 제품의 오작동이나 파손으로 일어난 사고도 빈번히 일어나고 있다. 주행 중 파손된 전동킥보드 사례를 통해 구매 시 주의하고 점검해야 할 사항을 살펴보자.



지영아 괜찮아?
세상에 진짜 별일이 다 있네! 은지랑 규석이도 이리 오고 있다고 하네, 의사선생님은 뭐라고 하셔? 어떻게?



천세 선배! 아흑... 와주셔서 너무 감사해요... 진짜 너무 억울해서 눈물이 다 나네요... 어제는 말하면 가슴이 울려서 아팠었는데 지금은 그래도 좀 나아요...



(음료를 내려 놓으며) 부모님 진짜 너무 놀라셨겠다. 가슴 쪽을 다친 거야? 붕대도 감고 있고! 그냥 넘어진 정도가 아닌 거 같은데?



전동킥보드 앞바퀴가 빠져 넘어지면서 바닥에 좀 세게 부딪혔는데 병원에 와서 사진을 찍어보니 갈비뼈가 부러졌대요... 진짜 진짜 너무 아팠어요. 일단 다행히 근처에 계신 분들이 119 신고해주셔서 바로 입원하고 치료는 받았는데 의사 선생님이 앞으로 한달 정도는 더 지켜봐야 한다고 하시더라고요. 정말 큰일 날 뻔했다고도 하셨고요.



그래도 천만다행이다. 그럼 저번주 토요일에 사고가 난 거야? 토요일 오전에는 우리 단체방에서 최신 전동킥보드 너도 있다고 사진 보여주고 했었잖아~ 그때 해외 배송 받아서 신난다고 했던 거 같은데 그날 바로 사고가 났나보네. 어떻게 된 거야?



토요일 맞아요. 오늘이 화요일이니까 사흘 정도 지났네요... 전동킥보드는 사실 두 달 전에 구매를 했는데 해외 배송을 직접 받은 건 아니에요. 전동킥보드 판매점에서 구매를 했고 신제품이라고 해서 기존에 고른 킥보드랑 사양을 많이 비교해보고 그 신제품 모델로 샀거든요. 처음 두 달 동안은 별 문제 없이 탔었어요. 그런데 사고가 난 날은 사실 도로도 거칠지 않고 자전거 도로 같은 데였는데 진짜 억울한 거있죠. 살짝 낮은 언덕길로 조금 내려가는데 갑자기 앞바퀴를 잡아주는 포크가 부러지면서 앞바퀴가 빠져버리는 거예요! 진짜 다시 생각해도 너무 아찔하네요. 흑흑...



앞바퀴가 빠졌다고? 세상에나! 아니 무슨 그런 엉성한 킥보드가 있어! 당연히 판매점에 따져야겠네! 이걸 누가 봐도 제품 하자인 거잖아!



선배 안그래도 제가 어제 판매점 사장님께 전화 했는데, 자꾸 제가 킥보드 제한속도를 걸어둔 락 장치를 개조해서 풀고 과속을 해서 빠진 거지 그렇지 않고는 절대 빠지지 않는 거라고 마구 화를 내더라고요! 전 사실 개조 방법도 모르는데!



너무 억울하겠다. 몸도 아픈데 판매점 아저씨가 굉장히 무책임하시네! 근데 어차피 속도 제한을 개조해서 해제했는지는 고장난 전동킥보드가 있으니 검수해보면 나올 테고, 소비자분쟁조정위원회에 조정의뢰를 해보면 좋을 것 같아! 병원 치료비도 그렇고 전동킥보드도 수리나 환불을 받아야지! 정말 큰일 날 뻔 했는데~



선배님 말대로 소비자분쟁조정위원회에 조정의뢰를 신청해야겠어요!. 속도 제한이 25km/h로 되어 있고 제가 40km/h이상 속도를 내지 않는 이상 앞바퀴 포크는 절대 안 부러진다고 하던데 저는 20km/h 이하로만 탔거든요~ 속 많이 하는 것보단 천세 선배님 조언대로 해야겠어요!



그래 지영아~ 이따가 은지랑 규석이 오면 소비자분쟁조정위원회에 신청서 작성하는 방법이란 전동킥보드 사진 찍고 원인 찾는 방법 같이 알아보자!



관련 법률 : 민법 제750조, 제조물 책임법 제3조, 제3조의2, 도로교통법 제2조19의2, 상법 제54조

민법 제750조(불법행위의 내용) : 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2021. 10. 25. 조정 외 복지물을 통해 피신청인이 제조한 전동킥보드(모델명: 레드윙 오리지널 36V 17.5Ah, 대금: 548,000원, 이하 '이 사건 제품')를 구입했다.

나. 신청인이 2022. 4. 14. 이 사건 제품으로 주행하던 중 앞바퀴 포크가 부러지면서 앞바퀴가 빠져 넘어지는 사고(이하 '이 사건 사고')가 발생했고, 같은 날 조정 외 병원에서 늑골 골절 진단을 받아 2022. 4. 27.까지 입원 치료(치료비 1,775,440원)를 받았다.

다. 신청인은 2022. 4. 18. 피신청인에게 이 사건 사고에 대해 이의 제기하는 과정에서 피신청인으로부터 최고 속도 제한(25km/h) 해제 등 개조 여부에 대해 질문받았고, 별도로 개조하지 않았다고 답변하였다. 피신청인이 제품을 검수겠다고 하여 신청인이 이 사건 제품을 발송했는데, 피신청인은 2022. 5. 4. 검수 결과 계기판 상 최고 속도가 40km/h로 확인되어 개조한 제품으로 보인다고 배상을 거부하였다.

판 단

제출된 자료와 당사자 진술 및 우리 위원회 전문위원의 견해 등을 검토하더라도 이 사건 제품에 「제조물책임법」상 제조상의 결함 여부나 신청인이 동 제품을 정상적인 용법에 따라 사용했는지 여부에 대해 단정하기 어렵다. 다만, 신청인이 정상적인 속도로 제품을 이용하던 중 제품의 하자로 이 사건 사고가 발생했을 가능성을 완전히 배제할 수 없는 점, 이 사건 제품의 앞바퀴 포크 부분은 핵심 부품에 해당하므로 보증 기간 6개월이 적용되며 이 사건 사고는 위 보증기간 중에 발생한 점, 만일 피신청인의 주장대로 이 사건 사고의 원인이 신청인이 임의로 속도 제한을 해제 후 높은 속도로 운행함에 있다고 하더라도, 같은 전제에서라면 이 사건 제품이 일반 소비자도 속도 제한을 손쉽게 해제할 수 있도록 설계되었다는 사정 역시 위 사고에 기여하였다고 볼 수 있는 점 등을 종합하여 보면, 피신청인의 책임이 전혀 없다고 보기 어렵다.

그렇다면, 이 사건 사고로 신청인이 입은 상해의 정도와 그로 인한 신청인의 정신적 고통 등 여러 사정과 상호 양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지를 고려하여 피신청인은 신청인에게 이 사건 사고로 인한 손해 일부를 배상하되, 그 배상액은 신청인이 지출한 치료비의 30%인 532,632원(= 1,775,440원×30%)로 산정함이 상당하다. 이상을 종합하면, 피신청인은 2023. 4. 27.까지 신청인에게 532,632원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 돈의 지급을 지체하면 미지급한 돈에 대하여 2023. 4. 28.부터 다 지급하는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급하는 것으로 조정 결정한다.

다. 지혜로운 소비를 시작하고 싶어요

8

노트북 하자 다발에 따른 구입대금 환급 요구



노트북과 테블릿 등 휴대성이 높은 전자기기가 일상에 널리 보급되었다. 특히 대학생들이나 사회초년생들이 인터넷 강의 시청 용도로 전자기기를 많이 구매하고 있다. 다만, 구매한 전자기기의 고장과 보수 관련 소비자 분쟁이 종종 발생하는데, 아래의 노트북의 구매 사례를 통해 고장 등 사유의 분쟁 시 주의해야 할 사항을 살펴보자.



사장님 진짜 이게 몇 번째예요! 진짜 이젠 키보드 조작 입력되지가 않아요! 진짜 너무 합니다! (문을 열고 들어온 삼희가 판매점 사장님 얼굴을 보더니 화가 잔뜩나 말을 건넨다.)



(노트북을 조립하다 말고 상당히 당황한 얼굴로 이마를 닦는다) 아니, 아가씨가 또 왔네, 이번엔 또 키보드가 안된다고? 여기에 좀 내려둬 볼래요? 아니 왜 자꾸 말썽인건지 참...



아니 사장님 제가 벌써 다섯 번째예요! 블루스크린부터 부팅이 안되지 않나 연기도 났었고, 진짜 6개월 동안 제대로 사용조차 못했어요! 너무하지 않아요? 제발 환불해주세요. 진짜 더 이상은 못쓰겠어요!



(양손을 벌리고 난감한 기색으로) 아니, 물론 고장이 많이 난 것은 맞는데... 내가 안 고쳐준 것도 아니고 매번 증상을 확인하고 고쳤었고 그리고 그때마다 그 고장이 꼭 제품의 하자로만 볼 수는 없는 게 증상이 다양하고 충격에 약한 건 사실이기도 하고 지금 거의 6개월을 쓰다가 정액 환불을 해주는 건 나도 진짜 너무 곤란해. 자네도 알겠지만 내가 계속 무상으로 수리를 해줬지 않았나요?



아니 이제 저도 너무 지쳤고, 사실 손대는 족족 고장이고, 집도 멀어서 처음엔 찾아올 엄두도 못냈었는데 진짜 얼마나 성질이 났으면 왔겠어요. 6개월 동안 진짜 마음편히 노트북을 쓴 적이 없어요! 유명 대기업 납품하신 제품이었던면서 진짜 대기업처럼 당연히 새로운 상품으로 교환해 주셔야 하는 거 아니에요? 너무 심하잖아요!



솔직히 대기업에 납품을 한다고 해서 대기업처럼 보상을 해드리는 건 어렵기도 하고, 사실 이 모든 고장을 제품의 불량으로만 이야기 하시는 게 사용상의 환경이나 다른 문제로도 볼 수 있는 부분 아닐까, 하는데...



아니 진짜! 사장님 이런 고장 증상은 도저히 불량이 아니고서는 볼 수 없는 거잖아요? 자꾸 이러시면 소비자분쟁조정위원회에 조정신청할 거예요!



거참, 아가씨가 한두 번도 아니고 벌써 다섯 번째 고장인데 너무 하는구만, 나도 지쳤네, 한국소비자원이든 뭐든 마음대로 하게나! 어떻게 이렇게 제품 하자로만 보는 지 이해할 수가 없네!



(전화를 들고 누군가에게 전화를 건다)
천세 선배님? 저 삼희인데요, 저번에 알려주신 소비자분쟁조정위원회의 조정을 받기 위한 필요 서류나 신청 방법 좀 알려 주실 수 있을까요? 이제 더는 노트북 수리가 아니라 진짜 보상을 받든지 해야 할 것 같아서요!



아이고, 삼희가 많이 속상하겠구나, 잠깐만, 어 그래. 일단 조정신청을 하고, 사건 검토를 할 수 있게, 정확한 날짜와 고장 증상 등에 관한 자료를 먼저 만들어 두면 좋을 것 같아, 증상 발생 시 사진이나, 수리 시 부품 내역 같은 거 말아야~



아 그래요? 여기 온김에 사실조사 관련 자료를 좀 확실하게 챙겨 뒀я겠네요!
감사합니다, 선배님!
(전화를 끊는다)



관련 법률 : 민법 제379조, 제548조, 소비자기본법 제16조, 소비자기본법 시행령 제8조, 소비자분쟁해결 기준 별표 II 품목별 분쟁해결기준 9. 공산품

소비자분쟁해결 기준 별표 II 품목별 분쟁해결기준 9. 공산품

분쟁유형	해결기준	비 고
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능 기능상의 하자 - 수리불가능 시	제품교환 또는 구입가 환불	* 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.



위원회 조정결과



분쟁 개요

가. 신청인은 2020. 7. 27. 조정 외 온라인쇼핑몰(11번가)에서 피신청인이 제조한 노트북(모델명: GS66-10SE, 구입대금: 1,898,900원, 이하 '이 사건 노트북')을 구매하였다.

나. 신청인은 이 사건 노트북 사용 중 여러 하자가 발생하여, 2021. 1. 28.부터 2022. 6. 23.까지 아래 표 기재 내용과 같은 수리 또는 조치를 받았다.

다. 신청인은 이 사건 노트북 하자 다발을 이유로 피신청인에게 이 사건 노트북 구입대금 환불을 요구했으나, 피신청인은 품질보증기간 이내 무상 수리만 가능하다고 답변하여 이 사건 분쟁이 발생했다.

라. 이 사건 노트북의 품질보증 규정 중 관련 내용은 아래와 같다.

- 교환, 환불이 이루어지는 경우 현금영수증, 카드매출전표, 세금계산서 등의 증빙서류가 있어야 합니다.
- 초기 제품 불량은(초기불량 판단 기준: 구입 7일 이내, 중요한 하드웨어 수리를 요하는 경우) 불량판정서가 있어야만, 제품 구입처에서 교환 및 환불이 가능합니다.



판 단

이 사건 노트북의 품질보증서에 따르면 구입일로부터 2년 이내에 하드웨어에 발생한 문제에 대하여 품질보증책임을 부담하는 것으로 규정되어 있을 뿐 그 품질보증 내용(방법 및 범위, 특히 수리 후에도 하자가 재발하거나 수리가 불가능한 경우)에 대하여는 구체적인 사항이 기재되어 있지 않아 별도의 의사표시가 없는 것과 같으므로, 위 품질보증기간 이내에 발생한 분쟁 해결 방법에 대해서는, 「소비자기본법」 제16조 제3항, 제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제8조 제3항에 의거하여 제정된 「소비자분쟁해결기준」을 적용하기로 한다. 그렇다면 이 사건 노트북의 수리내역서를 통해 이 사건 노트북이 품질보증기간 이내에 여러 하자에 대해 4회 수리하였으나 하자가 재발한 사실이 확인되고, 「소비자분쟁해결기준」에 따르면 위와 같이 품질보증기간 이내에 여러 차례 수리 후에도 5회째 하자가 발생한 것은 수리가 불가능한 것으로 보아 제품 교환 또는 구입가 환불하도록 규정하고 있는바, 피신청인은 신청인에게 위 규정에 따라 이 사건 노트북을 교환 또는 환불함이 타당하다.

다만, 피신청인이 조정 외 타 업체가 이 사건 노트북의 국내 판매를 담당하고 있다는 이유로 이 사건 노트북의 교환이 어렵다고 진술한 것으로 확인되므로, 신청인은 피신청인에게 이 사건 노트북을 반환하되 반환에 필요한 비용은 피신청인이 부담하고, 피신청인은 신청인으로부터 이 사건 노트북을 반환받음과 동시에 이 사건 노트북 구입대금 1,898,900원을 지급하는 것으로 결정한다.

30대들의 고민



생애주기별 소비자분쟁조정사례집

사회초년생을 위한 분쟁조정 사례 소개

가. 좋은 배우자를 만나고 싶어요

- 1. 사업자 귀책으로 인한 결혼중개서비스 계약 해지 요구 34
- 2. 결혼중개서비스 희망조건 불일치에 따른 가입비 환급 요구 37

나. 멋진 결혼식을 하고 싶어요

- 3. 예식서비스 보증인원 계약 불이행 환급 요구 40
- 4. 하자가 지속 발생하는 반지의 반품 및 구입대금 환급 요구 43
- 5. 웨딩 사진 촬영에 대한 계약해제 및 환급 요구 46

다. 예쁜 아기가 생겼어요

- 6. 산후조리원 계약해제에 따른 계약금 환급 요구 49
- 7. 코로나19 감염으로 강제퇴실한 산후조리원 52
- 8. 코로나19로 인한 돌잔치 계약해제에 따른 계약금 환급 요구 55

라. 여행을 가고 싶어요

- 9. 항공권 취소로 인한 손해배상 요구 58
- 10. 웹페이지 안내와 다른 호텔 객실 숙박대금 환급 요구 61
- 11. 렌터카 사고 명목으로 지급한 대물면책금 및 수리비 전액 환급 요구 64

가. 좋은 배우자를 만나고 싶어요

1

사업자 귀책으로 인한 결혼중개서비스 계약 해지 요구



최근 결혼정보회사의 광고를 많이 접할 수 있다. 과거 중매쟁이라는 말을 많이 썼는데, 남녀를 맺어주는 역할을 결혼정보회사가 현재는 기업적으로 하고 있는 것이다. 하지만 올바로 된 소개가 아님에도 소개 비용이 차감되는 피해사례를 종종 접할 수 있어 주의가 필요하다.



은지 선배님 안녕하세요. 요새 너무 답답하네요. 한두 번도 아니고 진짜 너무해요.



웅재 오랜만이네~ 무슨 답답한 일이라도 생겼어? 무슨 일인데?



아니 다름 아니고 결혼정보회사 때문에 답답해서 그래요.



결혼정보회사? 가입했어? 남자들은 진짜 많이들 하는구나~ 하긴 조건만 잘 맞춰 준다면 그것도 괜찮긴 하겠지. 근데 무슨 일 있었어?



선배는 제가 모태 신앙인 거 아시죠? 저희 부모님 절실한 기독교이시잖아요. 저도 그렇고요!



응~ 그건 잘 알지. 아참 맞다. 너 항상 소개팅해달라고 할 때마다 같은 기독교 아니면 안 된다고 했었던 거 기억나네!



저는 진짜 다른 것 보다 가장 중요한 게 같은 기독교여야 한다고 매주 교회를 꼭 가야 한다고 결혼정보회사에 신신당부했거든요. 딱 조건은 종교 한가지라고... 그런데 소개받은 사람이 거의 1년 가까이 교회를 다니지 않았다고 하더라고요.



그렇게나 당부를 했는데! 왜 그런 사람을 소개했대? 너무 기막힌 노릇이네!
그래서 결혼정보회사는 뭐라고 해? 다시 소개 해준대? 보통은 소개 횟수로 차감을 받는 거 아니야? 그렇게 들은 거 같은데 몇 회에 얼마 이런식으로 말이야.



맞아요. 횟수마다 소개 비용을 지불해야 하는데 제가 지금은 교회를 다니지 않는 사람을 왜 소개했냐고 했더니 그 여성분이 왜 교회를 안나가고 있는지는 모르겠는데 어머니 종교가 기독교라고 했고 어머니를 따라 교회를 간다는 정보를 결혼정보회사에 제공했다고 하면서 그래서 주선했다고 하더라고요. 그러면서 지금 당장 교회를 가지 않는다고 기독교가 아니라고 할 수 없지 않냐고도 하더라고요.



아니 아무리 그래도 그건 신앙심이 있는 사람한테는 매우 중요한 문제인데 너무 단편적으로 이야기 하는 거 같은데...



그래서 저도 이걸 아닌 거 같다고 이번은 횟수에서 제외해달라고 했는데 그건 안된다며 진짜 한참을 통화했지 뭐예요. 정말 답답하고 억울해요.



에휴, 그런 일이 있었구나~ 결혼정보회사가 참 아무리 이윤을 추구하는 기업이라고 하지만 너무 횟수는 비용이라고 생각하는 것만 같네!



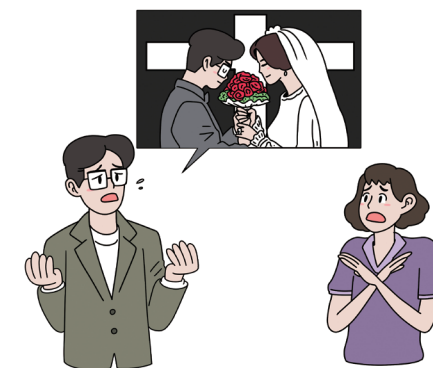
막상 그런 돈 적인 부분만 생각하는 게 더 서럽게 느껴지기도 하더라고요!



속으로만 끔끔알지 말고 웅재야 소비자분쟁조정위원회에 조정신청을 해보는 건 어떨까? 기업을 상대로 개인이 아무리 항의해도 힘든 경우가 많거든. 소비자분쟁조정위원회를 통해 해결해 보는 게 낫다고 생각해!



선배 고마워요, 진짜 좋은 생각 같아요! 당장이라도 알아봐야겠어요!



관련 법률 : 방문판매 등에 관한 법률 시행령 제13조, 계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준 제2조, 제5조

방문판매 등에 관한 법률 제32조(계약 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등) 제1항 : 계속거래업자들은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자에게 해지 또는 해제로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 되고, 가입비나 그 밖에 명칭에 상관없이 실제 공급된 재화등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부하여서는 아니 된다.

제52조(소비자 등에게 불리한 계약의 금지) : 제7조, 제7조의2, 제8조부터 제10조까지, 제16조부터 제19조까지, 제30조부터 제32조까지의 규정 중 어느 하나를 위반한 계약으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2021. 5. 21. 피신청인의 영업장을 방문하여 결혼중개서비스 이용계약[유효기간 : 12개월 (2021. 5. 21. ~ 2022. 5. 20.), 주선횟수 : 3회, 대금 : 5,500,000원, 이하 '이 사건 계약']을 체결하고 대금 5,500,000원을 피신청인에게 지급하였다.

나. 이후 신청인은 2021. 6. 1. 피신청인으로부터 여성 프로필을 제공받았으나 이상형 조건 중 하나인 종교가 '기독교'가 아닌 '무교'로 기재되어 있어서 만남을 거절하였고, 이에 피신청인은 해당 여성의 집안이 독실한 기독교이며 매주 교회를 다닌다고 설득하여 신청인이 만남을 수락하였다.

다. 신청인은 2021. 6. 12. 피신청인이 주선한 여성을 만났으나 해당 여성은 교회를 1~2년 정도 다니지 않았다고 밝혔고 이에 신청인은 거짓 정보제공 등의 사유로 피신청인에게 이 사건 계약의 해지 및 잔여대금의 환급을 요구하였다.

판 단

이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」(이하 '방문판매법'이라고 함) 제2조 제10호에서 정한 계속거래에 해당하고, 「방문판매법」 제31조에서는 계속거래업자등과 계속거래 등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다고 규정하고 있는데, 신청인이 2021. 10. 12. 피신청인에게 이 사건 계약의 해지 의사를 표시한바, 위 날짜에 적법하게 해지되었다.

신청인이 우선 희망 조건으로 이상형 종교를 '기독교'라고 기재한 것은 종교적 가르침을 함양한 상태에서 같이 교회를 다닐 수 있는 이성이라고 해석하는 것이 적절하고 기독교 신앙을 믿으나 교회를 다니지 않은 사람이라고 보기는 어려운 점, 이 사건 계약 해지는 피신청인이 신청인의 우선 희망 조건에 부합하지 않는 사람을 소개함으로 인해 발생한 것인 점 등을 고려할 때, 이 사건 계약 해지에 대한 귀책사유는 피신청인에게 있다고 봄이 적절하다.

이 사건 계약 약관에서는 피신청인의 귀책사유인 경우 환급금액을 '회원가입비의 80% * (잔여횟수 / 총횟수) + 회원가입비의 20%'로 규정하고 있고, 이에 따른 환급금액은 2,566,666원이나, 피신청인이 고객관리 차원에서 잔여횟수를 2회로 산정한 금액인 2,933,333원을 신청인에게 환급할 의사를 밝혔고, 피신청인이 산정한 환급금이 이 사건 계약 약관의 환급금 산정방식 및 「방문판매 등에 관한 법률」 제32조 제4항에 따라 공정거래위원회가 제정·고시한 「계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준」에 따른 산정금액보다 신청인에게 유리하므로, 피신청인은 신청인에게 2,933,333원을 지급하는 것이 적절하다고 판단된다.

가. 좋은 배우자를 만나고 싶어요

2

결혼중개서비스 희망조건 불일치에 따른 가입비 환급 요구



전문적인 결혼중개서비스를 이용해 배우자를 찾는 수요가 늘면서 관련 소비자 분쟁 역시 지속적으로 증가하고 있다. 특히 희망 조건에 부합하지 않는 상대를 소개했느냐에 대한 분쟁과, 계약의 유형(횟수제vs기간제)에 따른 환급금 산정 분쟁의 사례가 많아 주의가 필요하다.



웅재야 너 저번에 결혼정보회사 가입했다고 했잖아? 나도 가입해볼까 하는데 거기 어때?



어휴! 선배님 말씀 마세요. 1년에 2번 주선해주는데 3,300,000원씩이나 하는데, 처음 상담했던 내용하고 실제로 매칭해주는 분들과 조건이 달라서 어렵게 환급받았어요.



정말? 내가 듣기로는 처음 가입할 때 가입자가 업체에 희망조건을 얘기한다고 하던데, 그게 잘 안 맞았나 보구나...



유선으로 상담할 때 '회계사 소개가 가능하다. 대부분의 여성회원이 본인 소유 집이 있다'고 안내받고 가입한 거였어요. 그리고 가입할 때에도 '계약서상에만 2회로 기재할 뿐 기간 내 횟수 제한 없이 만남 주선이 가능하다'고 했었거든요.



그러니까 희망조건이 '회계사', '본인 집 소유 여성'이었는데 실제로는 그렇지 않았다는 거야? 2번 주선은 해줬다면서



교사하고 공무원이랑 주선을 해줘서 업체에 이의제기하니 '현재 회계사 직업군이 없다'고 하더라고요. 제가 홈페이지 이상형 직업란에 '약사, 회계사, 교사, 공무원, 공기업' 등에 가입했으니 희망조건과 상이한 만남을 주선한 사실이 없다고 하면서요.



내가 가입했던 이상형 직업란이 기록까지 남아있으니 그쪽 말도 틀린 건 아니겠네, 게다가 원한다면 추가 주선까지 해주겠다고 했다면? 환급받기 어렵긴 했겠다.



애초에 조건들이 특정인을 지목한 게 아니라, 불특정 다수의 회원을 소개하는 거라서 그걸 근거로 환급을 요구하는 건 무리가 있지. 이 경우엔 '기간제 계약'으로 볼 것인지 '횟수제 계약'으로 볼 것인지가 중요한 거 같아.



그래! 서로 주장이 엇갈리지만 계약 당시 특약으로 1년 동안 제한 없이 매칭서비스를 제공하기로 한 게 확인되니까 '기간제 계약'으로 봐야 맞겠다. 그런데도 중도해지에 따른 환급금액이 없다고 하면 소비자에게 너무 불리한 처사야



다행히 그 점이 인정되어서 「소비자분쟁해결기준」에 따라 해지일까지 이용요금과 가입비의 20%를 공제하고 2,332,606원을 환급받았습니다. 휴~ 결혼하기 참 쉽지 않네요~

*환급액 계산식(원 미만 버림)

$2,332,606\text{원} = 3,300,000\text{원}(\text{계약금}) - 307,394\text{원}(1\text{일 이용요금 } 9,041\text{원} \times \text{이용일수 } 34\text{일}) - 660,000\text{원}(\text{계약금의 } 20\%)$



관련 법률 : 방문판매 등에 관한 법률 제16조, 제8조, 제32조 제1항 및 제52조

방문판매 등에 관한 법률 제32조(계약 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등) 제1항 : 계속거래업자들은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자에게 해지 또는 해제로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 되고, 가입비나 그 밖에 명칭에 상관없이 실제 공급된 재화등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부하여서는 아니 된다.

제52조(소비자 등에게 불리한 계약의 금지) : 제7조, 제7조의2, 제8조부터 제10조까지, 제16조부터 제19조까지, 제30조부터 제32조까지의 규정 중 어느 하나를 위반한 계약으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2021. 5. 17. 피신청인으로부터 회계사 소개가 가능하며 대부분의 여성회원이 자택을 소유하고 있다는 안내를 받아 같은 해 5. 20. 피신청인과 결혼중개서비스 계약(기간: 1년, 횟수: 2회, 가입비 3,300,000원, 이하 "이 사건 계약")을 체결하였다.

나. 신청인은 피신청인을 통해서 2회의 만남을 가졌으나 상담 내용과 달리 회계사 직군 여성과의 만남을 주선 받지 못해 계약 시 약정한 우선 희망조건 불일치를 이유로 같은 해 6. 22. 중도해지 및 가입비 전액 환급을 요구했는데, 피신청인은 회계사 직군 여성이 없어서 소개하지 못하였고 약정 횟수 2회가 충족되어 이미 계약이 만료되었다며 신청인의 요구를 거부해 분쟁이 발생하였다.

다. 이 사건 계약서에 기재되어 있는 위약금 관련 약관 규정은 아래와 같다.

- 을(피신청인)은 갑(신청인)에게 이성과의 만남 서비스를 총 2회 주선합니다. 2회 만남 후 환급금 없음.

판 단

신청인이 온라인으로 작성한 이상형의 희망 직업으로 '약사', '회계사', '교사', '공무원', '공기업' 등을 선택한 것으로 인정되며, 피신청인이 교사 및 공무원 등의 직업군 소개가 가능하다고 안내한 사실이 있고, 이를 신청인이 거부하지 않고 동의하여 만남을 가졌으므로 피신청인이 우선 희망 조건에 부적합한 상대를 소개했다고 판단하기는 어렵다.

또한, 계약 전 단계에서 피신청인이 '여성 거의 다가 본인 소유의 집이 있다.'고 안내한 것은 불특정 다수의 회원 여성들을 소개하는 것으로, 신청인에게 프로필을 제공한 상대방에게 특정하여 해당하는 사실이라고 인정하기 어렵고, 일반 상거래 관행과 신의칙에 비추어 기망성이 있다고 보기는 어렵다고 할 것이다.

이 사건 계약은 1년간 '성혼 시'까지 횟수 제한 없이 만남 주선 서비스를 제공받는 것을 조건으로 체결되었으므로 '기간제 계약'으로 보는 것이 상당하다. 특히 중도해지 시 지나치게 적은 횟수의 약정 횟수를 정해 환급금액을 산정하는 피신청인의 약관 규정은 계약 해지로 인해 발생한 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하게 되어 소비자에게 불리한 것으로서, 「방문판매등에 관한 법률」(이하 '방문판매법') 제32조 제1항 및 제52조에 따라 그 효력을 인정할 수 없다고 할 것이다.

따라서 이 사건 계약 해지에 따른 환급금액은「소비자분쟁해결기준」에 따라 해지일까지 일할 계산한 금액과 가입비의 20%를 공제하고 산정함이 적절하므로, 피신청인은 신청인에게 아래와 같이 2,332,606원을 환급하는 것이 상당하다.

3

나. 멋진 결혼식을 하고 싶어요

예식서비스 보증인원 계약 불이행 환급 요구



예식서비스는 일반적으로 소비자들이 이용횟수가 많지 않아 관련 정보와 경험 부족으로 합리적인 소비에 어려움을 겪는 분야이다. 그렇기 때문에 계약 시 식사메뉴, 지불보증인원 등 내용을 계약서에 상세하게 기재하고, 그 외 구두로 설명하는 내용 중 중요사항까지 계약서에 기재하여 분쟁 발생에 대비해야 한다.



웅재야, 저기 양식 코스 요리 보니까 하객들 식사가 부족한 것 같던데, 추가해달라고 했어?



안 그래도 15~20인분만 추가해달라고 했는데 스테이크 굽는 시간 때문에 기다려달라고 해서요. 식사도 거의 끝나가는 마당에 너무 오래 걸릴 거 같아서 어쩔 수 없이 취소했어요.



아무리 갑자기 추가해달라고 했다고는 해도, 잔칫날 음식 때문에 이런 일 생기는 건 업체 책임 아닌가?



계약할 때 식대로 지불한 인원수를 변경하려면 예식 2주 전까지 조정해야 한다는 규정이 있어서요. 딱 100인분으로 계약했는데 생각보다 더 오셨나봐요.



100인분은 무슨? 오늘 식사 인원 다 합쳐도 70명 정도야. 처음부터 음식을 부족하게 준비했네. 게다가 음식은 업체에서 의무적으로 계약 인원 대비 10% 정도 여유있게 준비했어야 맞는 거라고.



그렇다고 예식 당일 그것도 식사 도중에 15에서 20인분의 추가 음식을 즉시 제공하지 못했다고 업체가 계약을 불이행했다고 주장하기는 어렵지 않을까요?



지금 상황을 보면 70명이 먹을 양도 부족한 게 사실이잖아. 만약에 계약된 인원 그대로 100명이 왔으면 지금보다 음식이 더 부족했을 텐데, 불이행했다고 해도 무리는 아니지.



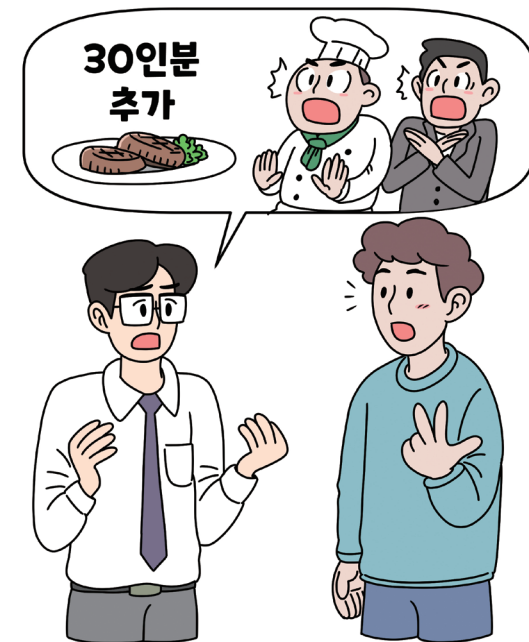
에휴, 좋은 날 굳이 이려고 싶지는 않지만 식사 못 하신 분들께 많이 죄송하긴 하네요. 그럼, 선배님께서 얼마를 환급 받아야 한다고 보세요?



사람마다 먹는 양이 다른데 100인분 계약에 70인분만 준비했다고 30인분을 요청할 수는 없고... 오늘 식사를 못 하신 15인분을 환급받아서 답례품이라도 해드리는 게 어때?



예, 그 정도면 식당 측에서도 수긍할 거 같고 하객 분들께 좋아해주실 거 같아요~



관련 법률 : 민법 제390조, 상법 제54조, 소비자기본법 제16조, 소비자기본법 시행령 제8조, 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시) 별표 II

소비자분쟁해결 기준 별표 II 품목별 분쟁해결기준 32. 예식업

- 예식계약체결 이후 계약서에 명시된 서비스에 대해 이미 이행한 계약내용을 사업자가 이용자에게 입증한 경우에는 해당금액을 공제하고 환급하며, 공제금액이 계약금을 초과하는 경우에는 초과분에 대해 이용자가 사업자에게 지급함(계약을 이행할 수 없는 경우에만 적용)
- 예식계약 내용 변경이란 예식일시 연기, 최소보증인원 조정 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함
- 시설 일부 운영중단이란, 예식장 시설(예식홀, 연회장 부대시설 등) 중 일부가 운영 중단되는 경우를 말함

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2020. 10. 9. 피신청인과 예식서비스 이용계약[예식예정일: 2020. 12. 5., 총 계약대금: 7,640,000원(= 식대 5,310,000원(53,100원 × 지불보증인원 100인) + 연출 및 부대비용 2,330,000원), 이하 '이 사건 계약']을 체결하였다.

나. 예식 당일 식사(양식 코스 요리) 중 신청인은 피신청인에 대하여 15~20인분의 음식 보충을 요청하였고, 피신청인은 추가 제공을 위한 준비시간이 필요하다고 하였으며, 음식은 보충되지 아니하였다.

다. 이 사건 계약서 약관의 주요 내용을 살펴보면, "5. 계약 시 약정된 지불보증인원은 지불하셔야 하며, 변경 시 2주전까지 합의 조정됩니다.(단, 초기계약 후 인원 하향조정은 불가함), - 계약인원 초과 시 랜덤으로 서브홀이 지정되며 동일한 식대로 메뉴가 변경될 수 있고, 일부 식사가 제공되지 못할 수 있습니다."라고 기재되어 있다.

판 단

살피건대, 이 사건 계약의 지불보증인원은 100인이므로 예상인원은 지불보증인원 대비 10%를 고려한 110인 정도로 볼 수 있어 피신청인은 100~110인분의 식사를 사전에 준비할 의무가 있는 것으로 보이는데, 예식 당일 식사를 이용한 하객 인원수(약 70인)만큼의 식사는 모두 준비 및 제공된 것으로 보이고, 하객들의 식사 도중 또는 끝날 무렵에 추가로 15~20인분 음식을 즉시 보충하여 제공하지 못한 사실만으로 피신청인의 채무불이행이 있었다고 단정짓기는 어려우나, 만일 지불보증인원 이상의 하객이 방문하였을 경우 식사가 제때 제공되었을지 의문인 점 및 상호 양보를 통한 분쟁의 해결이라는 조정의 취지 등을 고려할 때, 피신청인은 신청인에게 15인분의 식대 상당액(796,500원)을 환급함이 적절하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 신청인에게 796,500원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 미지급한 돈에 대하여 지급기일 다음 날부터 다 갚는 날까지「상법」 제54조가 정한 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

나. 멋진 결혼식을 하고 싶어요

4

하자가 지속 발생하는 반지의 반품 및 구입대금 환급 요구



귀금속은 환불이 어려워 소비자들이 애를 먹는 대표적인 품목이다. 제품 특성상 실물을 확인한 다음 구매를 하기 마련이지만 육안으로 즉시 파악할 수 없는 하자가 많기 때문에, 추후 환불이 더욱 까다롭기 때문이다. 따라서 귀금속 제품을 구입할 때는 환불이나 교환 규정 등을 미리 확인하는 것이 바람직하다.



어머 지영아, 그거 저번에 우리가 이쁘다고 했던 반지 아니니? 그때랑 뭔가 많이 달라진 거 같은데!



큐빅 장식이 좋아서 산 건데, 산 지 일주일 만에 큐빅이 자꾸 떨어지더라고요. 이것 때문에 벌써 수리만 세 번이나 받았어요.



그 정도면 애초에 잘못 만든 제품 아닌가? 속상하겠지만 매번 수리만 한다고 해결될 일이 아닌 거 같은데...



안 그래도 무상으로 새로 제작해주던가 아니면 환불이라도 해달라고 요청했는데 다시 제작해줄 수는 있지만 대신 비용의 50%는 지불하라고 하더라고요.



아직 품질보증기간이 지나지는 않았나보네. 그런데 똑같은 문제가 세 번씩이나 발생했는데 왜 비용까지 지불하라는 거야?



두 번째 수리를 맡겼을 때 매장에서 제품이 너무 심하게 변형되어 있어 재제작이 필요하다고 했는데 괜히 일 크게 만드는 것 같아서 큐빅만 붙여달라고 했거든요. 그게 화근이 된 거 같아요.



아! 이제 와서 네가 반지를 비정상적으로 끼고 다녔거나, 관리를 잘못해서 생긴 문제라고 몰아가는 모양이구나. 소비자분쟁조정 같은 건 알아봤니?



예, 한국소비자원을 통해서 신청했죠. 제품 상태를 확인해야 된다고래 품질보증서랑 같이 사진을 찍어 보냈더니, 금세 확인하고 제 과실이 아니라는 결론까지 내려주더라고요.



너무 잘됐다. 딱 봐도 변형된 데는 큐빅이 부착되지 않은 부분인데. 문제가 있는 제품을 팔아놓고, 되려 네가 책임까지 질 뻔했잖아.



그러게요. 결국 아무 비용 없이 무상으로 새로 만든 제품을 받을 수 있게 됐습니다. 소비자분쟁조정, 미리 알아두길 참 잘한 거 같아요.



관련 법률 : 민법 제575조, 제580조, 제581조, 소비자기본법 제16조, 소비자기본법 시행령 제8조, 소비자분쟁해결기준

민법 제575조(제한물권있는 경우와 매도인의 담보책임) 제1항 : 매매의 목적물이 지상권, 지역권, 전세권, 질권 또는 유치권의 목적이 된 경우에 매수인이 이를 알지 못한 때에는 이로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 경우에 한하여 매수인은 계약을 해제할 수 있다. 기타의 경우에는 손해배상만을 청구할 수 있다.

제580조(매도인의 하자담보책임) 제1항 : 매매의 목적물에 하자가 있는 때에는 제575조제1항의 규정을 준용한다. 그러나 매수인이 하자있는 것을 알았거나 과실로 인하여 이를 알지 못한 때에는 그러하지 아니하다.

제581조(종류매매와 매도인의 담보책임) 제1항 : 매매의 목적물을 종류로 지정한 경우에도 그 후 특정된 목적물에 하자가 있는 때에는 전조의 규정을 준용한다.

제2항 : 전항의 경우에 매수인은 계약의 해제 또는 손해배상의 청구를 하지 아니하고 하자없는 물건을 청구할 수 있다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2022. 7. 3. 피신청인의 매장에서 반지(제품명 : 로이드 큐빅 로즈골드, 구입대금 : 269,100원, 품질보증기간 : 1년, 이하 '이 사건 제품'이라고 함)를 구입하였다.

나. 신청인은 이 사건 반지를 구매한지 약 1주일 정도 지난 시점부터 이 사건 제품의 큐빅이 탈락하는 현상(이하 '이 사건 하자'라고 함)이 발생하였고, 이에 한차례 무상수리를 받았으나 2022. 9. 1. 또다시 큐빅이 탈락하여 피신청인에게 재차 무상수리를 받았다.

다. 신청인은 2023. 1. 4. 이 사건 제품에 같은 하자가 재발하여, 피신청인에게 재차 이의제기하였고, 피신청인은 2차 수리 접수 시 이 사건 제품의 형태가 심하게 변형되어 있어 재제작이 필요함을 신청인에게 안내하였으나 신청인이 이를 거부하여 큐빅 부착 수리만 하였다고 한다.

라. 신청인은 피신청인에게 큐빅이 빠지는 하자가 구입 초기부터 지속적으로 발생한바 이 사건 제품의 무상 재제작 또는 환급을 요구한다.

마. 피신청인은 이 사건 제품의 변형 형태로 보아 정상적인 사용상태에서 발생한 하자가 아닌 것으로 판단되나, 품질보증기간 이내인 점을 고려하여 신청인이 재제작 비용의 50%(40,000원)로 재제작 가능함을 주장한다.

판 단

피신청인이 교부한 품질보증서에 따르면 이 사건 제품의 품질보증기간은 1년이고 신청인이 이 사건 제품을 2022. 7. 3.에 구매하고 같은 하자가 3차례 발생하여 2023. 1. 4. 피신청인에게 재제작 또는 환급을 요구하였음은 다툼 없는 사실인바, 이 사건 하자는 품질보증기간 내 발생하였다고 볼 수 있다.

신청인이 이 사건 제품을 구매한 지 일주일 후부터 큐빅이 탈락하는 하자가 발생하여 무상수리를 받은 점, 품질보증기간 내 같은 하자가 3차례 발생한 점, 신청인이 제출한 사진을 살펴보면 형태의 변형이 일어난 부분은 큐빅이 부착되지 않은 부분인 점 등을 종합적으로 고려하면 이 사건 반지의 형태가 변형되어 있으므로 신청인이 반지를 정상적으로 사용하지 않아 큐빅 탈락 현상이 발생한 것이라는 피신청인의 주장은 인정하지 아니한다. 따라서 이 사건 제품에 원시적 하자가 있다고 볼 수 있다.

따라서, 「소비자기본법」 제16조 제3항과 동법 시행령 제8조 제3항에 따른 「소비자분쟁해결기준」에는 약세사리의 경우 품질보증기간 이내에 발생한 부착물의 이탈 등의 하자는 무상수리 또는 제품을 교환할 것을 명시하고 있으므로, 피신청인이 신청인에게 이 사건 제품을 무상으로 재제작해 주는 것으로 조정 결정한다.

나. 멋진 결혼식을 하고 싶어요

5

웨딩 사진 촬영에 대한 계약해제 및 환불 요구



일부 사진 촬영 업체들이 소중한 추억을 남기려는 예비부부를 상대로 지나친 횡포를 부리고 있어 논란이다. 불가피한 사정에도 계약 취소나 환불 등이 원래 안 된다고 억지를 부리는 등 웨딩 촬영으로 인한 업체의 부당한 횡포에 어떻게 대응해야 할지 생각해보는 시간을 갖도록 하자.



오! 지영아 드디어 결혼 날짜 잡았다며, 어때 준비부터 만만치 않지?



신경 쓸 게 너무 많아요. 웨딩 촬영부터 꼬여서 난리도 아니랍니다. 친구 소개로 계약을 하긴 했는데 촬영 시안을 받아보니까 생각했던 거랑 많이 다르더라고요.



영 마음에 안 들으면 빨리 계약을 파기해야지. 괜히 고민만 하다가, 환불도 제대로 못 받는 수가 있다.



안 그래도 계약하고 7일 이내에 요청해야 되는데, 그 기간이 지나서 계약금도 못 돌려주겠다네요.



7일은 너무 짧은 거 아닌가? 게다가 촬영예정일도 아직 한참 남았겠다. 혹시 계약 약관 있으면 좀 보여줄래?



촬영은 8월 6일 하기로 했으니, 5달도 넘게 남았죠. 그쪽 말로는 제가 계약해제하는 바람에 다른 예약을 못 받아서 손해 봤대요.



아니, 촬영이 170일 정도나 남았는데 그 말을 어떻게 믿어. 웨딩 스튜디오 업무 특성상 감수해야 할 부분까지 너한테 떠넘기는 거잖아. 사진 촬영 관련해서 아직 어떤 서비스를 받은 것도 없고, 그쪽에서 손해를 입증할 방법도 없으면서



약관을 보면 예약 7일이 경과한 시점에 계약해제 시 계약금 전액이 위약금, 불가피한 사정으로 계약을 해제해도 계약금 전액이 위약금이야. 특별한 사정에 대한 위약금 감액이라던가 예외 규정이 없어.

이렇게 고객에게 부당할 만큼 과중한 손해배상의무를 부담시키는 건 「약관의 규제에 관한



법률」 제8조에 따라 무효라고 할 수 있어. 웨딩 스튜디오에서 약관을 근거로 계약금 돌려주지 않는 건 억지야.



환급 액수는 공정거래위원회가 고시한 「소비자분쟁해결기준」에 따라 정해지는데 1회 이상 촬영하는 기념사진은 소비자의 사유로 촬영 이전에 계약을 해제할 경우에 총 요금의 10%를 부담하도록 되어 있어.



아, 그럼 계약금에서 총 요금의 10%를 뺀 금액은 돌려받을 수 있겠네요. 앞으로 결혼 준비하면서 이런 일이 또 생길 수도 있으니 하나하나 신중하게 잘 따져보고 결정해야겠어요.



관련 법률 : 약관의 규제에 관한 법률 제8조, 소비자기본법 제16조, 소비자기본법 시행령 제8조, 소비자분쟁해결기준(사진현상·촬영업), 상법 제54조

소비자분쟁해결 기준 별표 II 품목별 분쟁해결기준 20. 사진현상 및 촬영업

분쟁유형	해결기준
5) 1회 이상 촬영하는 기념사진(성장앨범 등)의 계약해제 또는 해지 - 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 또는 해지 · 사진 촬영 개시 이전	소비자는 총 요금의 10% 부담

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2021. 12. 14. 피신청인과 본식 웨딩 촬영 계약(촬영예정일: 2022. 8. 6. 12:00, 총 계약대금: 3,500,000원, 이하 '이 사건 계약'이라 함)을 체결하고 계약금으로 1,000,000원을 지급하였다.

나. 신청인은 2022. 2. 18. 개인 사유로 이 사건 계약을 해제하면서 관련 규정에 따라 계약금을 환급해달라고 요구하였는데, 피신청인은 사전 고지된 규정처럼 계약 후 7일이 경과해 환급이 불가하다고 답변하여 분쟁이 발생했다.

판 단

신청인이 계약 체결일로부터 67일이 되는 시점, 계약 해제일로부터 촬영예정일까지 170일이 남아있는 시점에 계약해제 의사를 표명하였다. 이 사건 계약해제에 관하여 피신청인의 귀책 사유는 없는 것으로 보이고, 신청인의 임의적 해제로 인해 피신청인이 일부 손해를 입었을 것으로 보이기에 신청인은 피신청인에게 손해배상에 상당하는 위약금을 지급할 책임이 있다 할 것이다.

피신청인이 신청인의 계약해제로 입은 실제 손해액을 증명하지 않아 이를 명확하게 판단하기는 어려우나, 이 사건 계약금은 총 계약대금의 28.6%에 달하는 1,000,000원으로, 신청인이 촬영예정일까지 170일이라는 상당한 시간을 남겨두고 계약해제를 요청한 점, 피신청인은 신청인의 예약일 선점으로 다른 고객의 예약을 받지 못해 손해를 입었음을 주장하나 이는 피신청인이 영업 특성상 부담해야 할 비용을 신청인에게 모두 전가하는 것으로 보이는 점, 신청인은 사진 촬영 관련 서비스를 받은 것이 없는 점 등을 모두 고려할 때 이 사건 약관 규정은 피신청인이 입게 되는 실 손해에 비하여 고객에 대하여 부당하게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 약관 조항으로 판단되므로, 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조에 따라 무효라 할 것이어서, 피신청인은 위 약관 규정을 이유로 하여 계약금 반환을 거부할 수 없다.

그렇다면, 이 사건 계약해제에 따른 위약금 및 대금 반환의 범위에 관하여는 당사자들 사이에 별도 정함이 없는 것으로 보아야 하므로, 「소비자기본법」 제16조 및 「소비자기본법 시행령」 제8조 제3항에 의거하여 공정거래위원회가 고시한 「소비자분쟁해결기준」에 따라 반환 범위를 산정하기로 한다.

위 해결기준에서는 1회 이상 촬영하는 기념사진의 경우 소비자의 책임 있는 사유로 인해 사진 촬영 개시 이전에 계약 해제하는 때에는 소비자가 총 요금의 10%를 부담하도록 규정하고 있다. 위 기준에 따라 신청인은 이 사건 계약의 총 요금 3,500,000원의 10%인 350,000원을 부담하는 것이 합당하므로, 피신청인은 이미 지급받은 계약금 1,000,000원에서 350,000원을 공제한 금액인 650,000원을 신청인에게 환급하는 것으로 조정한다.

다. 예쁜 아기가 생겼어요

6

산후조리원 계약해제에 따른 계약금 환급 요구



생활양식의 변화 등으로 산후조리원을 이용하는 소비자들이 지속적으로 늘어나는 만큼 불만 사례도 역시 점점 증가하고 있다. 그중 가장 많은 사례는 계약해제 요구를 거부하는 경우로 계약 전 '약관이 불공정하지 않은지?' '환급 기준이 소비자분쟁해결기준에 맞게 되어 있는지?' 등을 살펴본다면 많은 피해를 막을 수 있다.



어머, 삼희야 이게 얼마 만이니, 출산하느라 고생했겠다. 아이는 별 탈 없이 자라고 있지?



그럼요. 쑥쑥 크고 있죠. 다름이 아니라 계약해제한 산후조리원 환급 문제 때문에 몇 가지 좀 여쭙보려고. 만나자고 했어요.



그래, 나도 우리 둘째 낳을 때 그런 일 있었잖아. 소비자분쟁조정위원회 덕분에 잘 해결됐었지. 우선 계약 내용에 대해 이야기 해주겠니?



올해 6월 2일 이용 예정으로 작년 10월 16일 계약하면서 총액의 10%를 계약금으로 지급했어요. 그리고 산전, 산후 마사지 서비스가 있다고 해서 그 비용은 따로 전액 지급하고요.



그럼 계약해제는 언제 했는데, 보통 계약 약관에다가 '예정일이 얼마나 남았는지에 따라 계약금의 몇 %를 환불한다'고 명시해놓거든.



해제는 4월 23일 요청했어요. 약관을 보면 '출산 예정일 61~90일 이전: 계약금의 60% 환불'이라고 정해져 있는데. 그래도 예정일까지 한 달도 넘게 남았는데 위약금이 너무 과하지 않아요?



산후조리원들이 유독 그런 곳이 많아. 나 때는 계약해제 사유에 상관없이 소비자에게 과중한 의무를 부담시키는 약관은 법적으로도 무효라면서 '소비자분쟁해결기준'에 따라 환급액을 결정해주더라.



아, 그런 기준이 따로 정해져 있구나. 그렇다면 환급액이 조금 달라질까요?



소비자 귀책 사유로 입소예정일 31일 이전 또는 계약 후 24시간 이내에 해제를 요구한 경우, 계약금 전액을 환급할 것을 규정하고 있으니 전액 돌려받을 수 있지.



오 다행이네요. 그런데 제가 입소 전에 미리 산전 마사지를 2회 받은 게 있어요. 조리원에서 35만 원 정도 된다고 하던데...



그건 당연히 조리원에 지급해줘야지. 정리하자면 계약금에서 35만 원을 뺀 금액이 최종적으로 받게 될 환급액이야.



관련 법률 : 약관의 규제에 관한 법률 제8조, 제9조, 소비자기본법 제16조, 소비자기본법 시행령 제8조, 소비자분쟁해결기준(산후조리원), 상법 제54조

소비자분쟁해결 기준 별표 II 품목별 분쟁해결기준 21. 산후조리원

분쟁유형	해결기준	비고
1) 입소 전 계약해제 -소비자의 귀책사유로 인한 경우 · 입소예정일 31일 이전 또는 계약 후 24시간 이내	계약금 전액 환급	* 계약금이 총 이용금액의 10%를 초과하는 경우에는 초과되는 금액은 전액 환급하고, 그 나머지는 보상기준에서 정한 비율에 따라 환급함.

위원회 조정결과

분쟁 개요

- 가. 2021. 10. 16. 신청인은 피신청인과 조리원 이용계약(상품명: 슈퍼리어 2주, 이용예정일: 2022. 6. 2., 이하 '이 사건 계약')을 체결하고, 총 계약대금의 10%인 예약금 880,000원 및 산전·산후마사지 비용 2,618,000원을 지급하였다.
- 나. 2022. 4. 23. 신청인은 피신청인에게 이 사건 계약해제 및 환급을 요구했으며, 피신청인은 위약금으로 예약금의 60%와 산전 마사지 2회 비용을 공제하면 환급할 대금이 없다고 안내하였다.
- 다. 2022. 5. 10. 피신청인은 신청인에게 산전·산후마사지 비용 2,618,000원을 환급했다.
- 라. 신청인은 '소비자분쟁해결기준'에 따라 마사지 2회 비용을 공제한 잔여 대금의 환급을 요구한다.

판 단

이 사건 계약 환급 관련 약관에 대하여 살피건대, 피신청인의 약관에 명시된 "출산 예정일 61~90일 이전: 예약금의 60% 환불" 내용은 신청인의 계약해제 사유에 상관없이 신청인에게 과중한 원상회복 의무를 부담시키는 것으로 「약관의 규제에 관한 법률」제9조 제4호에 따라 무효라고 봄이 타당하므로 '소비자분쟁해결기준'에 따라 환급액을 산정함이 적정하다.

이에, '소비자분쟁해결기준'은 소비자의 귀책 사유로 인해 조리원 입소예정일 31일 이전 또는 계약 후 24시간 이내 계약해제를 요구한 경우, 계약금 전액을 환급할 것을 규정하고 있고, 신청인이 입소예정일 31일 이전에 이 사건 계약해제를 요청한 사실에 대해서는 다툼이 없는바, 피신청인이 청구한 위약금(예약금의 60%)은 과다하다고 판단되며, 이에 피신청인은 신청인에게 예약금 880,000원 전액을 환급함이 타당하다. 다만, 신청인 또한 산전 마사지 2회를 이용한 사실을 인정하며 해당 대금을 지급할 의사가 있는 점, 피신청인이 해당 대금을 352,000원이라고 밝힌 점에 따라 피신청인은 880,000원에서 352,000원을 공제한 528,000원을 환급하도록 조정한다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2023. 2. 20.까지 신청인에게 528,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 미지급한 돈에 대하여 2023. 2. 21.부터 다 지급하는 날까지 「상법」 제54조에서 정한 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

7

다. 예쁜 아기가 생겼어요

코로나19 감염으로 강제퇴실한 산후조리원



최근 산후조리원 업체들이 계약해제 요구를 거부하는 등 피해가 크게 증가함에 따라 소비자들의 각별한 주의가 요구된다. 『소비자분쟁해결기준』의 관련 규정 외 별도의 기준이 없어 질병·안전사고 등에 대한 적절한 배상이 어려운 분야인 만큼 피해 예방 및 권리 보호를 위해 알아두어야 할 사항을 살펴보자.



웅재야, 아기랑 제수씨가 산후조리원에서 코로나에 걸렸었다며? 가뜰이나 첫 아이라 정신도 없었을 텐데, 걱정 많았겠다.



조리원 가고 일주일 만에 새벽부터 아이한테 열이 나서 대학병원으로 간다길래 깜짝 놀랐죠. 바로 다음날 아이랑 아내 모두 양성 판정받고 집에서 자가격리 했어요.



다행히 많이 아프거나 하진 않았나 보네. 출산하고 산모랑 아이가 간 곳이 조리원밖에 없을 텐데, 어디에서 어떻게 감염된 건지 시시비비는 가려야겠다.



아무래도 조리원이 관리를 소홀히 해서 생긴 일 같아서요. 코로나 치료에 쓴 병원비 등등 신체적, 정신적인 피해에 대한 손해배상을 청구할 수 있을까요?



산후조리원에서는 전수 검사 결과서 같은 입증서류를 제출했을 거야. 그걸 확인해봐야 알 수 있겠구나. 손해배상 신청하면서 네가 따로 제출한 건 뭐 없었어?



가족들 짐 찾으러 갔을 때 현장에서 방역 관리를 어떻게 하는지 사진을 좀 찍어놨는데 일단 그거라도 제출해봤어요. 여기 이 사진들이요.



음... 아쉽긴 한데, 이 사진들만 보고 관리를 소홀히 했다고 판단할 순 없을 것 같다. 그리고 너희 가족 이외에 조리원에서 코로나 양성 판정을 받은 사람이 없다면 손해배상 같은 책임을 묻기도 어려워.



가족들 건강에 별 이상이 없다는 것만으로도 만족은 하는데, 한편으로는 14일 계약에 정확히 7일 남겨두고 퇴실했는데 조리원에서 정확히 50% 환급을 안 해준 게 알뜰긴 해요.



그건 조리원에서 잘못 계산한 게 맞아. 소비자나 사업자 중에 귀책사유가 있는 쪽에서 위약금 및 배상금 개념으로 상대방에게 총액의 10%를 지불해야 하는데, 이번 경우는 어느 한쪽의 과실이 아니니까 환급액을 임의로 조정하면 안 되지.



그럼 떼뻑하게 덜 받은 만큼 더 환급해달라고 요청해도 되겠네요.



혹시 산후조리원에서 추가 환급을 미루면, 소비자분쟁조정위원회에서 정한 지급일 다음 날부터 다 지급할 때까지 연 6%의 지연 손해금이 더해진다고 이야기해!



관련 법률 : 소비자기본법 제16조, 소비자기본법 시행령 제8조, 민법 제750조, 소비자분쟁해결기준(산후조리원), 상법 제54조

소비자분쟁해결 기준 별표 II 품목별 분쟁해결기준 21. 산후조리원

분쟁유형	해결기준	비고
2) 입소 후 계약해제 - 사업자의 귀책사유로 인한 경우	총 이용금액에서 이용기간에 해당하는 요금을 공제한 잔액을 환급하고, 총 이용 금액의 10% 배상	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 실거래금액을 말하며, 계약금·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
- 소비자의 귀책사유로 인한 경우	총 이용금액에서 (이용기간에 해당하는 요금 + 총 이용금액의 10%)를 공제한 잔액을 환급	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 실거래금액을 말하며, 계약금·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

- 가. 신청인은 2022. 10. 30. 피신청인과 배우자의 산후조리원 이용계약(기간 : 2022. 10. 31. ~ 11. 13.(2주), 대금 : 3,200,000원, 이하 '이 사건 계약'이라고 함)을 체결하고 대금을 지급했다.
- 나. 신청인은 2022. 11. 6. 새벽 신청인의 자녀(이하 '신생아')에게 미열이 발생하여 ○○여성병원 의사의 권유로 조정 외 ○○ ○○○대학병원에 입원하였고, 익일인 2022. 11. 7. 코로나19 양성 판정 및 입원 불가로 퇴원 조치를 받았으며, 산모인 배우자 또한 양성 판정을 받았다.
- 다. 신청인의 배우자와 신생아는 이용기간 외 잔여기간 대금 1,230,000원을 환급받고 피신청인 산후조리원을 퇴실했다.
- 라. 신청인은 피신청인의 감염 관리 소홀로 인해 신생아와 산모가 코로나19에 감염되어 정신적 및 신체적 어려움을 겪은바, 산후조리원에서 사용한 대금(3,931,200원), 코로나 치료 관련 병원비, 위자료 등의 배상을 요구한다.

판 단

살피건대, 신청인의 배우자와 신생아가 피신청인이 운영하는 산후조리원에서 산후조리 중에 코로나19에 확진된 사실에는 양 당사자 사이에 다툼이 없다.

신청인은 피신청인의 방역 관리 소홀로 인해 배우자와 신생아가 코로나19에 확진되었다고 주장하나, 우리 위원회에 제출된 피신청인 산후조리원 전수 검사 결과서에 따르면 신청인 배우자와 신생아 외에 코로나19 양성 판정을 받은 사람이 없는 점, 신청인이 제출한 두 장의 사진으로 피신청인이 방역 관리를 소홀히 했다고 단언하기는 어려운 점에서 피신청인에게 신청인의 배우자와 신생아의 코로나19 확진 책임을 묻기는 어렵다.

한편, 「소비자기본법」 제16조 및 「소비자기본법 시행령」 제8조에 따른 소비자분쟁해결기준(21. 산후조리원, 공정거래위원회 고시)에서 입소 후 계약해제 시 소비자의 귀책사유로 인한 경우 총 이용금액에서 이용기간에 해당하는 요금과 총 이용금액의 10%를 공제한 잔액을 환급하는 것으로 규정하고 있고, 사업자의 귀책사유로 인한 경우 총 이용금액에서 이용기간에 해당하는 요금을 공제한 잔액을 환급하고 총 이용금액의 10%를 배상하도록 규정하고 있는데, 코로나19 확진을 소비자와 사업자 어느 일방의 귀책으로 보기 어려운바, 위약금 및 배상금은 산정하지 않는 것이 합리적이다.

따라서, 신청인은 이용기간(7일)에 해당하는 요금 1,600,000원(=3,200,000원/14일×7일)을 공제한 나머지 1,600,000원을 환급받아야 하나, 피신청인으로부터 이미 1,230,000원을 환급받은바, 그 차액인 370,000원(=1,600,000원-1,230,000원)을 환급받는 것으로 조정한다.

다. 예쁜 아기가 생겼어요

8

코로나19로 인한 돌잔치 계약해제에 따른 계약금 환급 요구



예식 및 외식업 관련 소비자불만 상담을 살펴보면 가장 높은 비중을 차지하는 건 바로 위약금과 취소 기준이다. 특히 코로나 19와 같은 감염증으로 인한 경우 위약금의 부과 기준은 소비자뿐 아니라 업계에서도 불명확한 실정이다. 다음 사례를 통해 누구에게나 닥칠 수 있는 분쟁 해결의 실마리를 찾아보자.



옹재야, 돌잔치 또 미뤄졌다며 무슨 일이라도 생겼어?



코로나 때문이죠. 자꾸 이런 일이 생겨서 그냥 가족끼리 조출하게 하려고요.



그러게 요즘 다들 난리더라. 그런데 그렇게 취소하면 업체에서 뭐라고 안 했어?



업체 측에 미안하긴 하죠. 계약금 반환이나 위약금 조정 같은 건 소비자분쟁조정위원회 통해서 협의했어요.



원래 연말쯤에 하려고 했는데 해가 바뀌었으니... 위약금이 적지는 않았겠다. 계약서 보면 환급 약관에 써있잖아.



맞아요. 예정일을 며칠 남겨놓고 계약해제를 통보했는지에 따라 달라지는데, 저는 당일 통보나 다름없어서 총 비용의 70%를 배상하라고 되있더라고요.



뭐? 어쩔 수 없는 상황 때문인데 너무 과한 거 같다. 계약금은 당연히 못 돌려받았을 테고



사실 그동안 업체에서 많이 봐준 편이라 뭐라 하기도 곤란하더라고요. 처음에 예정일 일주일 전에 날짜 바꾸고, 10일 남겨두고 또 바꾸고 했으니...



그렇긴 하네. 일주일 전이면 돌잔치에서 띄우는 성장 동영상도 다 만들었을 거고, 거기에 계약할 때 뷔페 시식도 했을 거 아니니



우리 남편 지인도 너랑 같은 일이 있었는데, 거기는 식자재 발주 비용까지 청구했다더라고.



여기도 청구했죠. 그런데 식자재를 우리 돌잔치만을 위해서 구매했다고 보기 어렵고, 업체에서 식자재를 미리 구매했다는 걸 제가 어떻게 알 수 있었겠어요. 그래서 그 부분은 그냥 넘어가게 됐어요.



그나마 다행이네. 그래서 이제 다 깔끔하게 해결된 거야?



예, 아까 상아 선배가 말씀하신 성장 동영상 제작이랑 시식 제공 같은 서비스 비용만 추가로 지불하고 잘 마무리 됐습니다.



아이고, 우리 웅재 마음 고생 좀 했겠구나. 오늘은 축의금 대신에 선배들이 한턱 쏘게~



관련 법률 : 약관의 규제에 관한 법률 제8조, 제9조 제4항, 민법 제398조, 제565조, 제567조, 제741조, 제747조, 소비자기본법 제16조, 소비자기본법 시행령 제8조

약관의 규제에 관한 법률 제8조(손해배상액의 예정) : 고객에게 부당하게 과중한 지연 손해금 등의 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항은 무효로 한다.

제9조(계약의 해제·해지) : 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항



위원회 조정결과



분쟁 개요

가. 신청인은 2020. 10. 27. 피신청인과 돌잔치 서비스 이용계약(계약내용: 신청인 자녀의 돌잔치를 위한 연회행사 서비스, 보증인원: 60인, 돌잔치예정일: 2020. 12. 19., 총 계약대금: 2,500,000원, 이하 '이 사건 계약')을 체결하고, 계약금 300,000원을 피신청인에게 지급하였다.

나. 신청인은 코로나 19를 사유로 2020. 12. 12. 이 사건 계약의 돌잔치예정일을 변경(1차 변경)하고, 2020. 12. 23. 다시 이 사건 계약의 돌잔치예정일을 변경(2차 변경)하고, 2021. 1. 5. 이 사건 계약을 보류한 후, 2021. 1. 11. 피신청인에 대하여 이 사건 계약의 해제 및 위약금 조정을 요청하였다.



판 단

살피건대, 코로나19와 같이 돌잔치를 원활하게 진행하기 어려운 상황 때문에 신청인이 계약 해제를 한 경우에도 총 계약대금의 70%에 달하는 위약금을 부담시키는 이 사건 계약서 환급약관은, 계약 해제로 인해 예상되는 손해액에 비해 신청인에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 규정하고 있는 것으로서 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조 및 제9조 제4항에 해당하여 무효로 봄이 상당하다.

이 사건 계약 해지에 따른 환급금 또는 위약금에 관하여 살피건대, 이 사건 계약은 다중의 집합 등을 필수적으로 하는데 사회적 거리두기 단계 격상으로 인하여 계약 진행에 실질적 제약이 발생한 바 이 사건 계약은 코로나 19로 인하여 해제되었다고 봄이 적절한 점, 신청인의 1차 변경 요청시(2020. 12. 12.)는 최초 돌잔치예정일(2020. 12. 19.)로부터 7일 전이며, 2차 변경 요청시(2020. 12. 23.)는 1차 변경된 돌잔치예정일(2021. 1. 2.)로부터 10일 전임에도 피신청인은 위 2번의 변경을 수락하고 이 사건 돌잔치를 진행하는 것에 협조하려고 한 점, 신청인은 두차례 변경을 요구하여 돌잔치예정일을 2021. 1. 10.로 미룬 후 그 5일 전(2021. 1. 5.)에 보류를 요청하고, 2021. 1. 11. 최종적으로 이 사건 계약 해제를 요청한 점, 신청인이 피신청인에게 기지급한 300,000원은 「민법」 제398조의 “손해배상액의 예정”으로 보거나, 「동법」 제565조의 “해약금”으로 볼 여지도 있는 점, 피신청인은 신청인에게 성장동영상 제작, 시식 등의 서비스를 제공하였고 해당 서비스 비용은 210,000원으로 책정되며 신청인도 제공받은 서비스 비용은 지불할 의사가 있는 점, 피신청인이 제출한 식자재 발주 비용 등은 신청인의 행사만을 위해 구매되었다고 보기는 어렵고 신청인의 행사를 위해 피신청인이 미리 식자재를 구매하였다는 사실을 신청인이 알 수 없었을 것으로 사료되는 점, 양 당사자의 양보를 통한 분쟁해결이라는 조정의 취지 등을 종합하여 볼 때, 신청인은 기지급한 300,000원과 실제 제공받은 서비스 비용 210,000원을 이 사건 계약 해제로 인한 위약금 등 채무로 인정하고 피신청인에게 210,000원을 지급하며, 피신청인도 이를 인정함이 적절하다.

라. 여행을 가고 싶어요

9

항공권 취소로 인한 손해배상 요구



팬데믹 이후 해외여행 수요가 급증하면서 항공권 관련 소비자피해가 늘어나고 있다. 코로나19 팬데믹으로 축소 운항된 여객 노선과 여행업계 인력이 이전 수준으로 회복될 때까지 피해가 더욱 증가할 것으로 예상됨에 따라 한층 소비자들의 주의가 필요하다.



삼희야 하와이는 잘 다녀왔니? 남편이랑 둘이 진짜 좋았겠다.



처음에는 마냥 좋았죠. 입국할 때까지만 해도 PCR 검사 때문에 출국하기가 그렇게 어려울 줄 몰랐으니까요.



다행히 코로나에 걸리진 않았네. 검사결과가 안 나와서 비행기라도 놓친 모양이구나.



비행기 시간은 다 됐는데 결과는 안 나오고... 부랴부랴 예매했던 사이트에 접속해서 항공편 일정 변경 신청하고, 답이 없길래 다시 한번 항공편 취소를 요청했죠.



듣는 나까지 가슴이 조마조마하다. 항공사 다이렉트가 아니라 예매 사이트 통해서 거래했으니 더 정신 없었겠어. 그쪽에서는 뭐라고 했는데?



우선 귀국 항공편은 취소했고, 변경하고 싶은 날짜를 요청했을 때 동일 좌석이 있으면 무료 변경이 가능하지만 없으면 항공사 변경수수료에 사이트 변경수수료까지 30,000원이 발생한다고요.



일정만 가능하다면 동일 좌석이 있는 날짜가 언제인지를 알아보고, 거기에 맞춰서 날짜를 변경하는 게 제일 이익이잖아.



저희가 사정상 최대한 빨리 귀국해야 했거든요. 일단 항공권 취소 시 환급 금액을 문의했는데 인당 세금 9만 7백 원만 환급받을 수 있으니, 잘 생각해보고 직접 연락을 줘야 처리 가능하다고 하더라고요.



설마 빨리 귀국하려고 항공권 취소하고 그 금액만 환급받은 거야?



별 수 있나요. 다음날 타 항공사 항공권을 별도로 구입해서 귀국했죠. 울며 겨자먹는 심정으로 예매 사이트 온라인 게시판에 환불 동의 글 작성하고 환급 신청 접수해서 환급은 받았답니다.



안타깝긴 하지만 항공권 취소 시 환급 금액에 대한 내용을 자세히 안내받은 후에 취소하기로 결정한 거라서 예매 사이트를 탓할 수 없을 거 같다.



하긴, 신청 당일 항공편도 취소해줬고, 변경하고 싶은 날짜에 동일 좌석이 있어야 무료 변경 가능하다고는 안내까지 받았으니...



그래, 그쪽에서는 필요한 정보는 미리 다 알려줬어. 그냥 액땜했다 생각하고 빨리 잊는게 정신건강에 좋을 듯 하다.



관련 법률 : 민법 제750조, 상법 제54조

소비자분쟁해결 기준 별표 II 품목별 분쟁해결기준 국제여행

분쟁유형	해결기준	비고
2) 감염병 발생으로 항공사 또는 여객이 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우 - 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우		* 계약내용 변경이란, 여행일정 변경 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함
· 계약내용 변경 시	변경수수료 없이 계약내용 변경	
· 계약해제 시	취소수수료 없이 항공운임 전액 환급	
- 계약체결 이후 외교부가 도착예정지역·국가에 특별여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우		
· 계약내용 변경 시	변경수수료 없이 계약내용 변경	
· 계약해제 시	취소수수료의 50% 감경	

위원회 조정결과

분쟁 개요

- 가. 신청인은 2022. 2. 16. 피신청인 1의 웹사이트에서 피신청인 2의 항공권 2매(탑승자 신청인과 신청인의 남편, 인천 하와이 호놀룰루 왕복, 현지 운항/ 대금 2,304,000원, 이하 '이 사건 항공권'이라고 함)를 구매하였다.
- 나. 신청인은 2022. 4. 3. 인천을 출발하여 하와이에서 여행을 마친 후 귀국 항공편(4. 11. 06:50 호놀룰루발 인천행, 이하 한국시간으로 기재함)을 탑승하려고 하였으나 PCR검사 결과가 나오지 않아 탑승이 어려워 2022. 4. 11. 05:30경 피신청인 1의 홈페이지에 "하와이 PCR 검사 결과가 안 나오고 있어서 비행기 시간을 급하게 하루 미루고 싶은데 가능한지요"라고 문의하였고(피신청인 1의 전산상에는 04:00으로 기록되어 있음), 당일 06:05 재차 위 귀국항공권 취소 및 환급을 신청하였으며, 이에 대하여 피신청인 1은 4. 11. 06:13 "노쇼 되지 않도록 4. 11. 호놀룰루 인천 구간 여정 취소만 해 드렸습니다. 변경 원하시는 날짜 기재하시어 요청주시면 동일 좌석 있을 경우 무료 변경가능하며, 구입하신 동일 좌석 없는 경우 항공사 변경수수료, 당사 변경수수료 30,000원 발생하는 점 참조하시기 바랍니다"로 답변하였다.
- 다. 신청인의 남편은 4. 11. 10:36경 피신청인 1에게 귀국항공권 취소 시 환급 금액에 대하여 문의하여 4. 11. 17:37경 피신청인 1은 1인당 약 9만원 정도 되며 신청인이 연락을 주면 환급 처리하겠다고 답변하였다.
- 라. 신청인의 남편은 2022. 4. 11. 18:05 피신청인 1에게 환급 금액의 내역을 알려 줄 것을 요청하였고 피신청인 1은 4. 11. 항공권으로는 환급받을 금액이 없고 세금 90,700원만 환급된다고 답변하였다.
- 마. 신청인과 신청인의 남편은 다음날 타 항공사의 항공권을 별도로 구입하여 귀국하였고, 피신청인 1이 2022. 4. 14. 17:41 환급금액과 환급에 동의할 경우 온라인게시판에 환불 동의 글을 남겨 줄 것을 안내해 왔고 신청인은 4. 14. 17:59 환급 신청 접수를 하여 피신청인 1로부터 1인당 90,700원을 환급받았다.

판 단

살피건대 신청인이 PCR검사 결과가 나오지 않아 2022. 4. 11. 05:30 피신청인 1에게 이 사건 귀국 항공편 일정의 변경을 요청한 후 당일 06:05 귀국항공편의 취소를 재차 요청한 점, 피신청인 1은 당일 06:13 귀국 항공편은 취소 처리하였으며 변경 원하시는 날짜 기재하시어 요청주시면 동일 좌석 있을 경우 무료 변경 가능하다고 안내한 사실이 있는 점, 신청인은 타 항공사의 항공권을 구입하여 귀국한 후 피신청인 1로부터 이 사건 귀국 항공권 취소시 환급 금액에 대하여 안내를 받은 후 취소한 사실이 있는 점 등을 고려할 때 취소 과정에서 피신청인들이 이 사건 항공권이 일자를 변경하여 사용할 수 있는 점에 대하여 안내가 없었다는 신청인의 주장은 인정하기 어려운바, 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

라. 여행을 가고 싶어요

10

웹페이지 안내와 다른 호텔 객실 숙박대금 환급 요구



디지털 산업의 발달로 숙박 시설의 예약이 매우 간편해졌다. 특히 숙박업체의 인터넷 홈페이지에서의 예약은 물론 스마트폰 앱을 통한 예약, 숙박 통합 사이트들이 많이 늘어나면서 과도한 경쟁이 불가피해지고 있다. 이러한 경쟁은 과장된 광고로 이어지고 이용 고객들의 피해도 속출하고 있다. 다음 사례를 통해 숙박 예매 시 주의할 점을 살펴보자.



엄마, 아빠 이쪽이에요! 여기 여기 705호! 이 호텔이 전 객실 오션뷰라고 진짜 인기 많은 호텔이에요~



허허허, 우리 이쁜 딸 덕분에 아빠, 엄마 이렇게 호캉스도 다오고 아빠는 기분이 진짜 좋구나! 그래 얼른 들어가자!



어머, 너희 아빠가 호캉스를 다 알고 있네. 삼희야 여기 수영장도 있고 그러니? 호텔이 생각보단 크기가 좀 있어 보이네~ 물론 겨울이라 물에는 못들어 가겠지만!



네~ 그럼요~ 여기가 해안 절벽과 어울리지게 지어져서 절벽위에는 수영장도 있고, 그 뒤로는 워터파크도 있고 약간 해외 휴양지 같은 느낌이라고 했어요! 그러고 보니 올 때 지났을 뒤편이 워터파크인 거 같았는데~ 나중에 가봐요!



그래? 기대되는 걸, 하지만 아빠는 오늘 운전을 좀 오래 했더니 조금 쉬었다 나가야 겠구나, 자 어서들어 가자꾸나!



(세 명이 객실로 들어서고 삼희가 침대 위에 점프하듯 살짝 앉았다가 일어나 창문으로 간다)
오오 침대 엄청 폭신하고요~ 자! 기대하시라 오션뷰우우우우~!! 짜자잔!
(창문을 열자 절벽의 나무로 가려진 시야가 들어 온다!)
아 뭐야 나무 왜 이렇게 길어! 오-마이 갓! 아아아아아 뭐야!



어머, 나무가 키가 많이 자랐네~ 삼희야 오른쪽은 바다가 보이는데?
(엄마가 커튼을 마저 젖힌다.)



아니 이건 오션뷰라고 할 수 없어! 1/3은 절벽 돌이 막혀있고 또 1/3은 나무가 막고 있고 고작 1/3도 안되는 바다가 보이는 이건 거의 암흑뷰인 걸요! 진짜 너무해!



할 수 없지, 이미 객실은 다 찼을 꺼 같은데~ 그냥 쓰자 삼희야~



(객실 내 수화기를 손에 들고 카운터네 전화를 한다)

아니예요 아버지 가격도 그렇고 제가 이야기 할게요!

여보세요, 여보세요? 거기 카운터죠? 아니 지금 여기가 어떻게 오션뷰입니까? 전 객실 오션뷰라는 게 말이 되나요? 여기 올라와 보시기나 한 거예요?



고객님?? 705호실까요? 무엇을 도와드릴까요? 오션뷰요? 저희 객실은 전 객실 오션뷰 맞습니다. 고객님.



아니 홈페이지 객실 소개 사진하고 너무 차이가 나잖아요! 지금 내려 갈게요 이건 절대 오션뷰가 아니라고요! 바다가 어떻게 절반도 안 보일 수가 있어요!



고객님 705호가 조금 절벽 쪽이긴 하지만 오션뷰는 맞습니다. 정 그러시면 제가 올라가 설명 드리겠습니다. 잠시만 기다려 주시겠어요?



아니요. 제가 내려갈게요!

(삼희가 몇마디 더 나누고 전화를 끊는다)



(삼희 곁으로 자리를 옮겨며)

가족 여행 날인데 조금 참지 그러니, 정 그러면 엄마랑 같이 내려가 보자꾸나.



관련 법률 : 민법 제390조, 제393조, 제750조, 상법 제54조

민법 제390조(채무불이행과 손해배상) : 채무자가 채무의 내용에 좇은 이행을 하지 아니한 때에는 채권자는 손해배상을 청구할 수 있다. 그러나 채무자의 고의나 과실없이 이행할 수 없게 된 때에는 그러하지 아니하다.

제393조(손해배상의 범위) 제1항 : 채무불이행으로 인한 손해배상은 통상의 손해를 그 한도로 한다.

제2항: 특별한 사정으로 인한 손해는 채무자가 그 사정을 알았거나 알 수 있었을 때에 한하여 배상의 책임이 있다.



위원회 조정결과



분쟁 개요

가. 신청인은 부모님의 숙박을 위해 2021. 2. 3. 피신청인과 ○○○○○ 호텔 숙박 계약(대금 281,000원, 이용일 : 2021. 2. 13. ~ 2. 14., 이하 '이 사건 계약')을 체결하고 위 대금을 신용카드 결제했다.

나. 신청인의 부모님이 2021. 2. 13. 19:00~20:00경 체크인 후 예약한 객실(이하 "이 사건 객실")에 입실하고 보니 "전객실 오션뷰"라고 표기되어 있는 홈페이지 설명과는 달리 장애물에 가려 바다가 거의 보이지 않았으며, 숙박 이후 신청인이 이에 대해 이의제기 하고 숙박 대금 전액(281,000원) 환불을 요구한다.

다. 피신청인은 객실 조망 상 일부이지만 바다가 보이는 것은 사실이므로 "전객실 오션뷰"라는 고지에 문제가 없으며, 당시 이 사건 객실을 정상적으로 이용하였으므로 별도의 배상이 불가하나, 조망에 대한 불만을 제기하는 점을 고려하여 "오션뷰" 객실과 일반 객실 간의 대금 차이인 22,000원 배상 가능하다고 주장한다.



판 단

살피건대, 피신청인이 "전객실 오션뷰"라고 광고하고 있으나 이 사건 객실 조망 사진을 확인하면 해당 조망이 광고 사진과 현저하게 차이가 나고 일반적으로 인지할 수 있는 "오션뷰"와도 차이가 있다고 보이는 점으로 볼 때, 홈페이지 안내와 다른 부분에 대한 책임이 있다고 보이고, 이 사건 속초 소재 숙소는 "호텔, 리조트, 노블리안"의 세 가지 형태로 운영이 되고 있는데 호텔 및 노블리안의 경우 "오션뷰" 객실과 "비오션뷰" 객실 간 대금 차이를 확인할 수 없으나, 리조트의 경우 "오션뷰" 객실과 "비오션뷰" 객실 간 대금 차이를 22,000원으로 고지하고 있는 점, 신청인이 제출한 이 사건 객실 조망 사진처럼 이러한 상태의 오션뷰라고 하면 숙박을 하지 않았을 수도 있는 점, 신청인의 부모님이 숙박을 완료한 점 및 상호 양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지 등을 종합적으로 고려하여, 피신청인은 이 사건 숙박대금 281,000원의 20%인 56,200원을 지급한다.

11

라. 여행을 가고 싶어요

렌터카 사고 명목으로 지급한 대물면책금 및 수리비 전액 환급 요구



여행 시 편의를 위해 렌터카를 많이 이용하게 된다. 특히 자신의 차를 가져 가기 힘든 제주도와 같은 섬 여행은 대부분 렌터카를 이용한다. 이때 우리가 주로 맞닥뜨리게 되는 것이 바로 자동차 보험이다. 보험은 사고로 인한 경제적인 부담을 완화해주지만 어디까지 보험을 들어야 할지 그리고 보험 수준을 낮게 했을 땐 어떤 불이익이 있는지에 대한 깊은 설명은 간과하기 쉽다. 다음 사례를 통해 사고 시 렌터카 보험으로 인한 불이익을 살펴보고 보험 가입의 주의점을 알아보자.



(태현은 스마트폰으로 보내 온 자동차 수리견적을 보고 있다.)
아니, 이거 수리비가 어떻게 이런 견적이 나왔지? 맙소사! 말도 안돼...



태현아 무슨 일 있어? 저번 제주도 여행에서 접촉사고 있었다며?



채은 선배 오랜만이에요! 안 그래도 속상해 죽겠어요! 방금 렌터카 측에서 견적서 보내 왔는데 금액이 만만찮네요, 안 그래도 사고 때문에 마음도 안 좋은데... 갈수록 걱정되는 일들만 늘어나네요~



보험 안 들었어? 렌터카는 보험이 필수인데~ 어떤 사고가 일어날 지 몰라~ 채은 잘 지냈어? (채은과 인사를 나눈다)



천세 선배님 안녕하세요~ 당연히 들었죠! 안 그래도 불안해서 보다 높은 단계로 가입했는데 이게 좀 특이하게 계산이 돼서요. 저는 완전자차(고급자차)로 가입했는데 면책금이 발생해서 면책금과 수리비를 같이 내게 되었는데 이게 단독사고라서 그렇다고 하네요;;;



면책금? 면책금은 뭘 뜻하는 거야? 완전자차 보험의 사고는 자기차에 대한 수리비를 보장해주는 보험을 들어주는 거 아니야?



그건 맞아요. 근데 보험 조항에 대해 렌터카 측에서 설명 받긴 했어요. 제가 든 보험은 저 혼자 사고 났을 때, 어딘가 기물을 들이박거나 벽이나 돌 같은데 부딪히는 경우에는 수리비를 모두 지급한다는 보험인데.. 단독사고는 해당이 안 된다고 설명하더라고요!



단독사고? 혼자 사고를 낸다는 건데 이상하네, 뭐지? 혹시 주차된 차량을 박거나 하는 그런 경우를 말하는 건가? 그럼 차량과 차량의 사고는 맞으니까~



맞아요! 천세 선배~ 바로 그렇게 주차되거나 정차된 차량에 제가 부딪혀 사고가 나는 경우는 완전자차라도 해상이 없고 대물과 대인에 대해 자기부담금도 50만 원이나 나온다고 대물면책금을 내라고 하더라고요!



제주도 사고는 단독사고가 맞고?



맞아요. 오전 10시에 호텔 주차장에서 세워진 차를 살짝 부딪혔는데 저는 완전자차 보험이 있으니까 바로 렌터카에 전화하고 사고 경위를 알렸죠. 그랬더니 그건 단독사고라서 대물면책금이 있을거라고 말하더라고요. 그리고 오늘 보내온 견적서까지 내라고 하는데 진짜 크지 않게 부딪혔는데 수리비용도 100만 원도 넘게 나왔어요!



음, 면책금이 발생 되는 건 완전자차에서 예외를 두는 건 좀 이상하긴 하다. 소비자분쟁조정위원회에 조정신청을 해봐~ 조정결정을 통해서 상호 적절한 합의를 이끌어 줄 것 같은데?



맞아 그게 좋겠다! 나도 도와줄게~
(천세도 태현을 위로하며 바라본다)



관련 법률 : 민법 제750조, 상법 제54조

민법 제750조(불법행위의 내용) : 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

위원회 조정결과

분쟁 개요

가. 신청인은 2022. 8. 19. 조정 외 통신판매중개업자(주식회사 캐플릭스, 상호 제주패스)를 통해 피신청인에게 렌터카(모델명: SM6 LPG, 등록번호: 124허3122, 이하 '이 사건 차량') 이용계약(이용기간: 2022. 8. 19. 12:30부터 2022. 8. 22. 18:00까지, 이용요금: 총 154,800원, '이 사건 계약')을 청약한 뒤, 현장에서 계약 체결하였다.

나. 신청인은 2022. 8. 22. 오전 10시경 조정 외 호텔 주차장에서 주차되어 있던 차량과 접촉사고를 일으켰고, 이에 피신청인에게 즉시 연락한 결과 이 사건 계약 내용에 따라 대물면책금 500,000원이 발생할 것이라는 안내를 받았으며, 이후 단독사고이므로 이 사건 렌터카의 수리비 견적액 1,340,481원 또한 배상하여야 한다는 답변을 받아 일부 감액하여 총 1,680,000원을 지급하였다.

판 단

이 사건 계약 약관 중 면책금 관련 조항은, 보험 처리 시 사고의 경중 등을 구분하지 아니하고 동일한 액수의 면책금을 지급하도록 규정하고 있는 약관조항은 경미한 사고를 낸 이용자와 중한 사고를 낸 이용자 간 형평에 반하여 부당하므로, 약관의 규제에 관한 법률 제6조 제1항 및 동조 제2항 제1호(고객에게 부당하게 불리한 조항)에 해당하여 그 효력을 인정할 수 없다.

또한 보험료 증가액 등 피신청인이 입은 손해를 객관적으로 산정할 방법이 없고, 보험료 상승분이 증명되더라도 그 중 이 사건 사고가 기여한 정도를 판단할 수 없으며, 보험료 상승분은 평균값으로 대여료에 포함된 것으로 볼 여지도 있으므로 피신청인은 신청인으로부터 지급받은 면책금 500,000원을 환급함이 타당하다.

다만, 단독사고의 경우 자차보험이 적용되지 않는다는 규정이 명시·설명되었으므로(계약 체결 전 화면에 별도로 표시됨), 신청인은 이 사건 사고로 인해 발생한 수리 비용을 부담함이 타당하나, 피신청인이 실제 수리비 내역서가 아닌 견적서만 제출한 점(실제 수리가 이루어졌는지 여부가 불분명하다), 그럼에도 이 사건 사고로 인한 훼손 범위가 넓어 적지 않은 수리 비용이 발생할 것으로 보이는 점 등을 고려하여 상호 양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지에 따라 피신청인이 신청인으로부터 수취한 수리비 1,180,000원의 약 30%인 350,000원을 신청인에게 반환하는 것으로 조정한다.

따라서, 피신청인은 신청인에게 면책금 500,000원 및 수리비 중 일부인 350,000원을 합한 850,000원을 지급함이 타당하다.



소비자 분쟁조정제도 안내



1 소비자 분쟁해결 단계

- ▶ 한국소비자원 피해구제 단계에서 합의가 이뤄지지 않은 사건 및 정부·지자체, 소비자단체에서 해결되지 않은 소비자 분쟁을 소비자분쟁조정위원회에 상정하여 심의·조정하는 기능

한국소비자원의 분쟁해결 제도(ADR) 단계별 프로세스

분쟁해결 단계	연간 처리건수	주요 내용
소비자 상담	55만건 (소비자원 11만건)	1372소비자상담센터를 통하여 한국소비자원, 지자체, 소비자단체 전문상담원이 소비자문제 상담 및 정보 제공
피해구제	45만건	상담 미해결 사건, 직접신고 사건 등을 대상으로 사실조사, 관계 법령 검토를 통해 당사자 간 합의권고
분쟁조정	5천건	합의권고 거부 시, 전문성을 갖춘 소비자분쟁조정위원회 에 상정하여 심의·조정 성립 시 법적 효력
소송지원	77건	불성립된 건의 소송지원 타당성 및 승소 가능성을 종합적으로 검토하여 소송지원번호인단 배정

2 소비자분쟁조정위원회 개요

- ▶ 소비자와 사업자의 분쟁을 조정하기 위해 한국소비자원에 설치('87.)
- 소비자보호법→ 소비자기본법 개정을 통해 **집단분쟁조정제도 도입('07.)**
- 200만원 이하 소액사건의 신속처리를 위해 **조정부제도 도입('11.)**

소비자분쟁조정위원회

구분	주요 내용				
위원회 구성	위원장· 상임위원	비상임위원			
		소비자 대표	사업자 대표	분야별 전문가	법조계
	5	28	28	56	33
위원회 기능	• 분쟁조정사건, 규칙 제개정 등 위원회 운영에 관한 사항 등 심의·의결(법 제60조) • (개별분쟁) 우리 원 및 정부·지자체 등에서 신청한 분쟁조정 사건을 조정 (법 제65·66조) • (집단분쟁) 피해가 유사하고 쟁점이 공통된 50명 이상 사건을 일괄 조정 (법 제68조)				
분쟁조정 효력	• 분쟁조정 내용을 양 당사자가 수락 시 조정성립에 따른 재판상 화해 효력 발생(법 제67조) • 조정이 성립되었으나 이행하지 않을 경우 , 법원으로부터 집행문을 받아 강제집행 가능				

3 분쟁조정 서비스 품질 향상 노력

▶ 신속조정부 운영

- 비상임위원 중 사전조정위원을 선발하여 조정 전 합의권고를 강화하고 헬스, 정보통신 등 분쟁 다발 품목 중 신속하게 처리 가능한 사건을 배정하여 전담 처리하는 조정부 회의를 운영

▶ 전자송달 확대

- 분쟁조정 전자송달서비스의 이용자를 사업자까지 확대하고 이용 활성화 노력을 통해 소비자의 편의성 제고

카카오 알림톡 발송

개인정보 처리 동의

전자고지 이용 동의

본인인증

전자고지 발송

전자고지 문서 도착 카카오톡 알림

송달문서 열람을 위한 카카오페이 본인인증

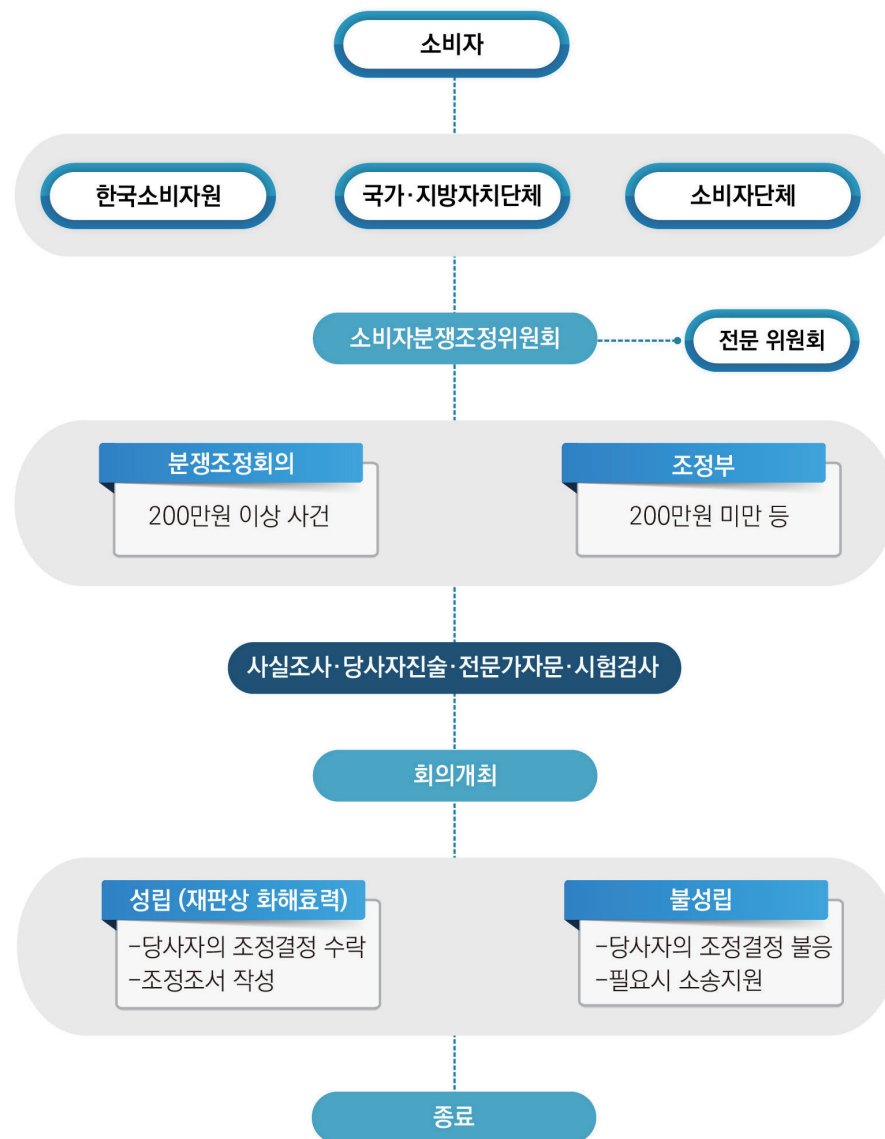
송달문서 열람

분쟁조정 사건처리 절차도



1 개별분쟁조정사건

일반분쟁 사건처리 절차도



※ 조정성립 후 사업자가 이행하지 않을 경우 청주지방법원에서 "집행문"을 부여 받아 강제집행 가능

2 집단분쟁조정사건

집단분쟁 사건처리 절차도

