

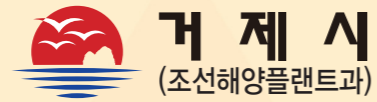
발 간 등 록 번 호

76-5370000-000118-01

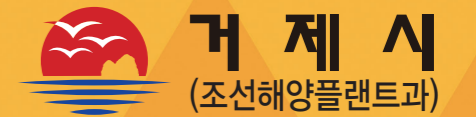


2015 소비자 피해 상담사례집

2
0
1
5
소
비
자
피
해
상
담
사
례
집



거
제
시



발 간 등 록 번 호

76-5370000-000118-01



함께하면 이루어집니다.

2015

소비자 피해 상담사례집



거 제 시
(조선해양플랜트과)

목 차

I. 피해구제 및 소비자상담이란?	3
II. 주요소비자 피해사례	6
III. 전자금융사기 피해사례	10
IV. 해외직접구매(해외직구)의 피해사례	16
V. 어르신소비자 피해사례	20
VI. 어르신소비자 신종 피해사례	26
VII. 핸드폰관련 피해사례	29
VIII. 미성년자 소비자 피해사례	31
IX. 층간소음 분쟁 해결기준	34
X. 알아두면 유용한 금융정보	37
XI. 소비자 상담사례	38

I 피해구제 및 소비자상담이란?

1 소비자 피해구제



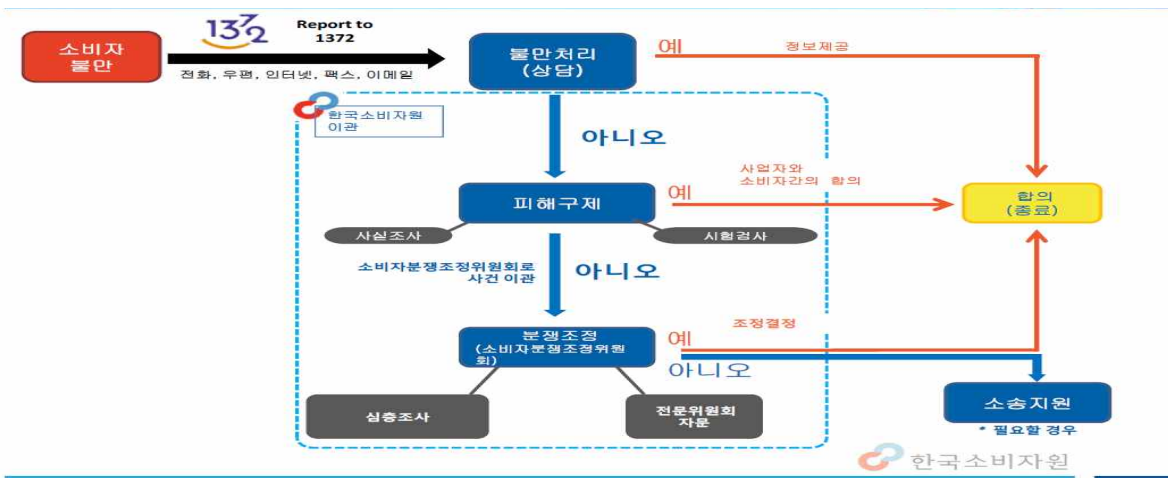
“피해구제”란 소비자가 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 사용 하거나 이용하는 과정에서 발생하는 피해를 구제하기 위하여 **사실조사, 전문가 자문 등을 거쳐 관련 법률 및 규정**에 따라 양 당사자에게 공정하고 객관적으로 **합의를 권고하는 제도**입니다.

분쟁의 해결은 원칙적으로 민사소송을 통해 해결하여야 하나 소송은 비용, 기간, 절차 등의 번거로움이 발생할 수 있는 반면, 한국소비자원 피해구제는 법원 판결과 달리 강제력은 없지만 비용 없이 신속히 분쟁을 해결할 수 있습니다.

이런 경우에는 **피해구제 대상에서 제외**됩니다.

- ▶ 사업자의 부도, 폐업 등으로 연락이 불가능하거나 소재파악이 안 되는 경우
- ▶ 신청인(소비자)의 주장을 입증(입증서류 미제출 포함)할 수 없는 경우
- ▶ 영리활동과 관련하여 발생한 분쟁, 임금 등 근로자와 고용인 사이의 분쟁, 개인간 거래 등 소비자와 사업자 사이의 분쟁이 아닌 경우
- ▶ 국가 또는 지방자치단체가 제공한 물품 등으로 인하여 발생한 피해인 경우
- ▶ 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구에 피해구제가 신청되어 있거나 피해구제절차를 거친 경우
- ▶ 법원에 소송 진행 중인 경우 등

■ 소비자 피해 구제절차



■ 소비자피해구제 신청에 필요한 사항

☞ 필요 서류

- 소비자피해구제 신청서
- 거래계약서 또는 영수증 사본
- (온라인 거래의 경우) 온라인 캡처화면 등 입증 서류
- (의료사고의 경우) 진단서, 소견서, 세부진료내역서, 의무기록사본

☞ 필요 정보

- 소비자 정보 : 성명, 주소, 연락처
- 사업자 정보 : 사업자명, 주소, 연락처
- 결제수단 및 피해금액 : 현금/신용카드 여부, 할부 여부 등
- 세부 피해내용

2 소비자 상담센터



■ 소비자 상담센터의 개념

소비자상담센터는 소비자상담을 담당하는 정부기관(공정거래위원회, 지방자치단체), 한국소비자원, 소비자단체 등과 민간기업체의 자율 참여하는 국가전체적인 상담처리 시스템이다. 전국 단일 상담전화번호 1372로 걸려온 상담전화를 신속하게 소비자가 위치한 근거 상담원에게 배분하여 상담서비스를 제공하고, 상담포털을 통하여 유용한 상담정보 및 온라인 상담서비스를 제공하는 시스템이다.

■ 소비자상담센터 업무 흐름도



■ 참여기관 현황



■ 소비자상담센터 이용방법

- 전 화 : 전국 어디서나 국번 없이 “1372”
- 인터넷 : www.ccn.go.kr (소비자상담정보 포털)

II 주요소비자 피해사례



1 건강식품

“건강기능 식품”은 식품의약품안전처에서 효능을 인정받은 경우에만 제품포장에 표시할 수 있음. 표시가 없는 경우 기타 건강식품으로 구분 함.

(사례) 건강식품 섭취 후 부작용 발생한 경우 손해배상 청구

- 고혈압에 효과가 있다는 신문광고를 보고 건강식품을 1,100,000원에 구입함. 이후 부작용으로 병원에 가니 복용을 자제하라고 하여 동 내용을 근거로 내용증명을 발송하여 손해배상을 요구하니 피 신청인이 거부함.
- 신청인이 동 사실로 치료를 받은 사실이 없어 복용 후 남은 잔여 식품은 반납하고 구입가 전액 환급 받고 계약해제 하기로 함.(성립) 방문판매 시 14일 이내, 전자상거래의 경우 7일 이내 청약철회 가능.

2 인터넷 정보이용 서비스

사업자가 무료체험 서비스, 일정기간 무료사용 등으로 회원가입을 유도한 후, 요금을 청구하거나 소비자의 동의 없이 일방적으로 유료회원으로 임의 전환.

(사례) 인터넷사이트 음악 파일 무료다운 체험 후 유료회원으로 임의 전환

- 인터넷사이트에서 mp3 파일을 무료로 다운받을 수 있는 ‘무료 7일 체험 이벤트’에 참여 함. 이후 이동전화 소액결제를 통해 매월 7,840원씩 결제되어 사업자측에 항의하니 약관 및 이벤트 안내문에 ‘무료체험 기간종료 후 유료로 자동전환 된다’는 사실을 기재하였다며 책임회피.
- 사업자가 유료전환에 대한 정보제공이 명확하지 않은 점과 결제 시 휴대폰 인증번호나 안내를 누락한 과실을 인정했고 소비자는 결제대금 전액 환급요청.

3 어학잡지

수능을 마친 고3 학생이나 대학 새내기를 대상으로 이벤트에 당첨되었다고 통보한 후 학교 선배임을 빙자하여 어학 잡지 전화권유 판매.

(사례) 수능 마친 고3학생을 대상으로 판매한 어학잡지 해약 요구

- 1993년 5월 생 미성년자인데 2010.12.18. 이벤트에 당첨이 되었다며 어학잡지를 저렴한 가격에 구독할 수 있다는 전화를 받음.
부모님 허락을 받아야 한다고 하니 나중에 취소할 수 있다고 하여 계약함.
부모님이 반대하여 해약 요구하니 무조건 안 된다고 하여 2011. 1. 3. 내용증명우편을 발송했으나 역시 거절.

☞ 부모의 동의 없는 미성년자의 계약임을 인정하고 해약 처리.

4 자격증 교재

주부나 실업청년 등을 대상으로 취업이나 부업알선 피해가 빈발하고 있는 바 자격증만 취득하면 취업과 고소득이 보장 된다고 하며 교재나 학원수강 유도.

(사례) 취업 보장을 빙자한 자격증 교재 판매

- 2009.10.13. 장례지도 관리사를 취득하면 100% 취업 가능하고 월 1,800,000원 ~ 4,500,000원까지 고수익이 보장된다는 생활광고를 보고 500,000원 상당의 교재를 구입 함. 이후 자격증을 취득하였으나 취업이 안되어 교재대금 환급 및 정신적 손해배상을 요구.

☞ 사업자의 광고내용은 자격증 취득 후 관련분야에 취업할 수 있다는 안내로 보여지며 100% 취업을 보장하겠다는 내용으로 보기 어려움.
부정확한 명칭은 특약사항에 별도로 기재 요구해야 함.

5 보이스피싱(전화사기)

‘보이스 피싱’인 경우 이렇게 합시다!

1. 발신표시가 없거나 낯선 전화번호는 의심하고 침착하게 대응.
2. 대금연체, 카드사고 등의 이유를 대면서 개인정보를 요구할 때는 상대방의 연락처를 먼저 확인.
3. 상대방이 알려준 전화번호는 다시 확인하고 관할 경찰서에 신고.
4. 어르신의 경우 특히 자녀와 관련된 내용의 사기 수법이 많으므로 이런 유형의 급박한 전화를 받더라도 당황해서 바로 송금하지 말고 상대방 전화번호를 확인한 후 자녀나 가족들과 통화한 뒤에 행동하는 것이 피해를 예방할 수 있음.



(사례) 우편물, 소포가 반송되었는데요~

- 우편물이나 소포가 반송되었다고 속여 전화사기를 치는 우편물 전화사기는 무작위로 전화를 건 뒤 금융감독원이나 경찰청을 연결해 개인정보가 공개되었다고 속이고 돈을 송금하게 하여 피해발생.

6 전자상거래 구입의류

의류의 경우 색상, 사이즈 등 주관적 불만으로 청약철회 하는 경우가 많은데 특정 색상·특정 상품에 대해서는 교환 및 환불을 거부, ‘환불 및 교환 불가’를 명시했다는 이유로 교환이나 환불을 거부.

(사례) ‘교환 및 반품 불가’ 고지를 이유로 환불 거절

- 인터넷쇼핑몰에서 블라우스를 52,000원에 구입하고 다음 날 받아 보니 사이즈가 맞지 않아 배송 당일 사업자에게 청약철회를 요청했으나 상품 특성상 교환이나 반품이 불가능함을 사이트에 고지했다며 청약철회를 거부함.

- ☞ 전자상거래에있어서의 소비자보호에관한법률 제17조(청약철회)에 의하면 인도 후 7일 이내에는 반품이 되도록 되어있음.
- ☞ 동법 제35조(소비자등에 불리한 계약의 금지)에서 제17조(청약철회) 내지 제19조(손해배상청구금액의 제한 등)의 규정에 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 그 효력이 없음을 규정하고 있으므로, 사업체의 청약철회 거절은 부당함을 알림.

※ 청약철회권 제한

1. 소비자의 책임 있는 사유로 재화나 용역이 멸실 또는 훼손된 경우.
단, 재화 등의 내용을 확인하기 위해 훼손한 경우는 제외.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 재화 등의 가치가 현저히 감소될 우려가 있는 상품으로서 날개로 밀봉된 음반, 비디오물 및 소프트웨어를 사용 또는 소비할 경우. 단, 인도 당시 훼손된 것 제외
3. 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소할 경우.
4. 주문품으로서 철회 시 사업자에게 큰 피해가 예상되는 경우.
단, 사전고지 및 소비자의 동의가 있어야 함.

III 전자금융사기 피해사례

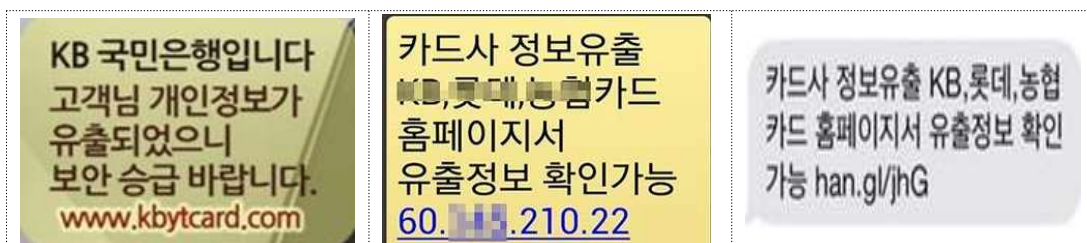


- ▶ **스미싱(Smishing)이란?** 문자메시지(SMS)와 피싱(Phishing)의 합성어로 '무료쿠폰 제공', '돌잔치 초대장' 등을 내용으로 하는 문자메시지내 인터넷주소 클릭하면 악성코드가 설치되어 피해자가 모르는 사이에 소액결제 피해 발생 또는 개인·금융정보 탈취하는 수법
- ▶ **파밍(Phaming)이란?** 악성코드에 감염된 PC를 조작해 이용자가 인터넷 '즐거찾기' 또는 포털사이트 검색을 통하여 금융회사 등의 정상적인 홈페이지 주소로 접속하여도 피싱(가짜) 사이트로 유도되어 범죄자가 개인 금융 정보 등을 몰래 빼가는 수법
- ▶ **피싱(Phishing)이란?** 개인정보(Private data)와 낚시(Fishing)의 합성어로 개인정보를 낚는다는 의미. 금융기관 또는 공공기관을 가장해 전화나 이메일로 인터넷 사이트에서 보안 카드 일련번호와 코드번호 일부 또는 전체를 입력하도록 요구해 금융 정보를 몰래 빼가는 수법

스미싱 사기는 고객정보 없이도 무작위로 전화번호를 입력하여 사기문자를 발송할 수 있습니다.

최근 카드고객 정보유출을 계기로 스미싱 사기범들의 카드사·신용정보사 등을 사칭한 스미싱 문자메시지 발송이 증가하고 있으므로 이에 카드사를 사칭한 스미싱, 택배관련 문자와 관련하여 각별한 주의가 필요합니다.

< 고객정보유출 사칭 문자 예시 >



유의하세요 !!

- ▷ 출처가 불분명한 문자메시지(SMS) 상의 URL(인터넷주소)을 절대 누르지 말 것. 카드사는 정보유출 사실을 문자(SMS)로 통지하지 않고 우편·이메일로만 통지함.
보안강화, 대출알선 등을 빙자한 문자 또는 전화를 통해 특정사이트 접속 및 앱 설치를 유도하는 경우는 스미싱 사기일 확률이 높으므로 주의해야 함.
- ▷ 카드사 등 금융회사를 사칭한 전화에 주의할 것.
보안강화, 대출알선 등을 빙자하여 개인의 보안카드번호, 계좌비밀번호, 카드비밀번호를 요구하는 경우 100% 사기임.
- ▷ 문자메시지(SMS)에 의한 전화 요구에 응하지 말 것.

☞ 금융감독원을 사칭하는 유령 팝업창 주의!!

1 상담·신고내용

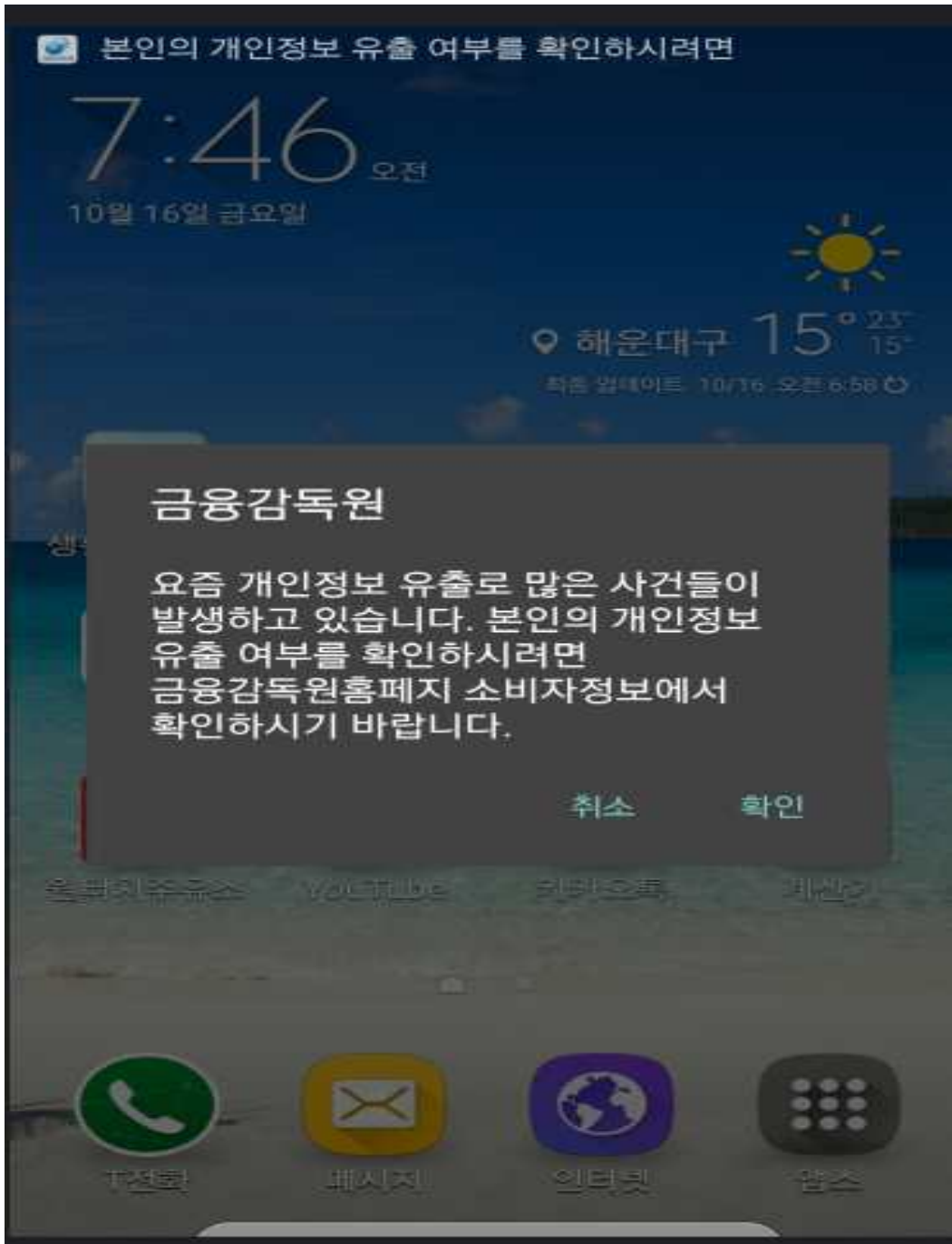
최근 금융감독원을 사칭하면서 개인신용정보를 입력하라는 휴대폰 문자메시지(팝업창)이 불특정 다수에게 발송되고 있어 각별한 주의가 필요합니다.
안내 팝업창의 '확인'을 누르면 금융감독원 명의의 긴급공지 화면이 나오는 피싱사이트로 유도되면서 신용카드번호, 유효기간, 비밀번호, 공인인증서 비밀번호, 이름, 주민등록번호 등을 입력하라고 요구하며 그 정보를 이용해 금융피해를 입히고 있습니다.

2 대처 방법

금융감독원은 어떠한 경우에도 신용카드 번호·비밀번호 같은 개인신용정보를 묻거나, 홈페이지에 입력을 요구하지 않으므로 절대 이러한 요구에 대응하지 말고, 휴대폰의 악성코드 감염을 미연에 방지하기 위해서는 **보안설정여부 (환경설정 → 보안 → 알 수 없는 출처 → 허용 안함)**를 반드시 확인하고 최신 백신프로그램을 사용하여 주기적으로 휴대폰의 보안 상태를 점검하고 출처가 불분명한 문자메시지, 링크주소, 앱 등은 확인하거나 설치하지 말고 바로 삭제할 필요가 있습니다.
이러한 개인 신용정보 제공을 요구 받거나 피해를 입은 경우에는 즉시 금융감독원(국번없이1332)에 신고해야 합니다.

스마트폰 팝업창을 통한 개인신용정보 탈취 경로

- ① 금융사기범은 금융감독원을 사칭하여 스마트폰 팝업창 이용 개인정보 유출 여부를 확인하라는 팝업창을 발송하여 개인신용정보 탈취, 피싱사이트로 유도



② 확인을 누르면 금융감독원 사칭 홈페이지로 이동



③ 금융감독원 사칭 도메인 주소와 정보를 정확히 입력하라는 안내창이 나타남



④ 본인확인창에 카드번호, 카드유효기간, CVC/4DBC번호, 비밀번호, 공인인증서 비밀번호, 이름, 주민등록번호 입력하라는 화면으로 이동, **개인정보를 입력하게 하여 금융피해를 발생시키므로 주의바랍니다 !!**

서비스 선택	<input type="text" value="선택해 주세요"/>
카드번호	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
카드유효기간	<input type="text" value="선택"/> 월 <input type="text" value="선택"/> 년
CVC/4DBC 번호	<input type="text" value="CVC/4DBC 번호"/> <small>* CVC번호란 카드 뒷면의 서명란 카드번호 중 맨 뒤의 3자리 숫자</small>
비밀번호	<input type="text" value="비밀번호"/> <small>*비밀번호 4자리입력</small>
공인인증서 비밀번호	<input type="text" value="공인인증서 비밀번호"/>
이름	<input type="text" value="이름"/>
주민등록번호	<input type="text"/> - <input type="text"/>
<input type="button" value="취소"/> <input type="button" value="확인"/>	

(출처: 금융감독원)

IV 해외직접구매(해외직구)의 피해사례



1 해외직구란?

해외직구란 외국의 오픈마켓, 의류 브랜드 등의 사이트에서 제품을 직접 주문해 구매하는 것을 일컫는 말로, '해외 직접 구매'의 줄임말입니다. 해외 직구는 외국어가 가능한 젊은 소비자들의 증가, 양질의 해외 브랜드를 합리적으로 구매하려는 성향의 강화, 고가 수입품에 대한 선망 등이 복합적으로 작용하면서 빠른 속도로 증가하고 있습니다.

이런 해외직구가 하나의 소비패턴으로 자리잡은 가운데, 관련 소비자불만 상담이 급증하고 있고 해외사업자와의 분쟁은 국내법 적용이 어려워 피해예방을 위해서는 소비자의 각별한 주의가 요구됩니다.

해외직접구매유형 3가지



1. 해외직접배송(직접구매 + 직접배송)

- ▷ 장점: 가격이 가장 저렴 (수수료 등이 절감됨)
- ▷ 단점: 피해발생 시 해결하기 어려움 (국내법 적용 어려움)

2. 해외배송대행(직접구매 + 미국 내 배송대행지로 배송 + 국내배송)

- ▷ 장점: 국내로 바로 배송되지 않는 제품도 구입이 가능
- ▷ 단점: 제품종류, 배송대행지, 배송대행업체별로 배송비 책정 기준이 다름

3. 해외구매대행(대리구매 + 배송대행)

- ▷ 장점: 복잡한 해외직구를 비교적 편리하게 이용할 수 있음
(피해발생 시 구제가 가능)
- ▷ 단점: 반품수수료, 조건이 업체별로 다름(과다한 반품 수수료 주의)

2 해외직구 피해예방 체크사항

□ 주문단계

▶ 주문취소 거부, 자동 주문 취소

- 구매하고자 하는 해외 사이트의 취소 및 변경 규정을 반드시 확인
- 한국에서 발행한 카드 결제 및 배송 대행지 이용 가능 여부 확인
- 일부 사이트는 결제 후 카드의 확인 절차 및 개인통관고유번호(직배송 시)를 요구, 따라서 주문이 완료된 후에도 진행상황을 수시로 확인

▶ 국제 운송료 착오

- 사이즈와 무게를 가능한 정확히 확인
- 배송 대행지 마다 판매국 내국세 면제, 배송기간, 부피무게 적용 여부 등 혜택과 특성이 다르므로 구매품목성격에 맞는 배송 대행지 선택
- (배송대행의 경우) 동일품목이라도 사이즈나 규격에 따라 세율이 다를 수 있으므로 배송대행 신청서에 상세히 기재

□ 결제단계

▶ 중복결제

- 사전에 신용카드사에 결제알림서비스(SMS)를 신청
- 쇼핑몰 내 자동 설정된 결제통화(또는 국기 이미지)를 현지 화폐로 변경

□ 배송단계

▶ 사업자 연락두절 및 사이트 폐쇄

- 알려지지 않았거나 신생 사이트의 이용은 가급적 피하고 사이트 신뢰도를 판별해 주는 사이트, 프로그램 등을 통해 이용하고자 하는 사이트 검증
- 수많은 판매자가 활동하는 오픈 마켓은 개별 판매자들의 신뢰도를 체크

▶ 배송지연 및 분실

- 체리시즌(5~6월, 대량의 미국산 체리가 수출되는 시기), 블랙프라이데이 등 수출 물량이 집중되는 시즌에는 배송지연을 고려, 여유있게 주문(배송기간은 한국과의 시차, 현지 휴일 등을 감안하여 계산)
- 주문시 정확한 영문주소 기입
- 배송대행 신청 시, 주문 전 배송 대행지 상태 및 주소 확인

□ 통관단계

▶ 과세

- 주문 상품군의 관부가세 부과 기준을 확인, 부과 예상 세액을 미리 파악
- 목록통관 품목과 일반 수입신고 품목을 함께 주문하는 경우 통관 시 전량 일반 수입신고 기준 적용
- 샘플이나 사은품이 동봉되어 올 경우, 해당 물품이 일반 수입신고 대상이거나 자가사용 인정기준을 초과하였는지 확인 필요

▶ 통관불가

- 가품, 성인용품, 총기·도검·화학류 등 무기류(모의 또는 장식용 포함)는 수입 금지 품목
- 국내 수입금지 품목이 아니더라도 구매한 국가에서 수출 금지 품목으로 반출이 불가능한 경우가 있으므로 주의
- 영양제 및 반려동물 제품은 수입금지 품목이 함유되어 있는 경우가 많아, 해당 상품군 구매시 성분 확인 및 식약처에 확인
*식약처 홈페이지 → 분야별 정보 → 식품안전 정보 → 해외직구식품 유해 정보 알림 → 제품명 및 성분 검색
- 일정량 이상의 무료 제공 샘플도 세관에 신고해야 하므로 샘플의 수량 초과 여부도 고려
- 의약품과 건강기능식품 등 일부 품목은 자가사용 인정기준에 포함된다 하더라도 목록통관에서는 제외되므로 일반 수입신고 절차 적용

□ 수령단계

▶ 단순 변심 및 반품

- 해외직구는 단순 변심으로 인한 반품 시 비용이 많이 발생하므로 총동구매를 자제하고 특히, 주문 전 사이즈, 색상 등을 잘 파악하여 주문
- 전자제품을 구입하는 경우 전압 및 주파수 등 규격을 확인하여 국내 사용 가능 여부 확인

▶ AS

- 시계류나 IT, 가전제품을 구매하는 경우 제품 구매 페이지 또는 브랜드 공식 홈페이지에서 국제보증서비스(International Warranty) 적용 여부를 꼭 확인

▶ 개인정보 관련 피해

- 해외직구를 자주 이용하지 않는다면 해당 카드정보 삭제를 하는 것이 안전
*주문 후 카드정보를 바로 삭제하면 주문이 취소될 수 있으므로 상품 수령 후 삭제
- 해외에서 사용하지 않는 카드는 미리 해외이용 거래정지를 카드사에 요청
- 페이팔 등 결제대행서비스 이용 시 각 온라인 쇼핑몰에 카드 정보가 저장되지 않아 개인정보 보호에 유리

3 소비자 피해 사례

1) 주문단계 - 주문 취소 지연·거부

강원도에 사는 홍모씨는 인터넷 사이트에서 운동화를 구입하고 169,000원을 결제함. 해외 직배송 사이트였는데 일주일도 지나도 배송이 되지 않아 업체에 연락하니 2주 뒤에나 받을 수 있다고 함. 예상보다 너무 오래 걸려 취소를 요구하니 업체에서 처리를 미룸.

2) 결제단계 - 중복 결제

서울에 사는 김모씨는 해외 사이트에서 신발을 직접 구매하고 신용카드로 결제함. 일주일 뒤 같은 금액으로 결제 승인되었다는 문자를 받아 카드사에 문의하고 취소를 요구했으나 승인요청한 곳에서만 취소가 가능하다고 함.

3) 배송단계 - 배송 지연

충남에 사는 최모씨는 해외 구매대행 사이트에서 통상 15~20일 이내 물건을 받을 수 있다는 안내 글을 보고 237,000원을 지급(무통장입금)하고 제품 2개를 구입하였으나 50일이 지나도록 배송받지 못하고 연락도 잘 이루어지지 않음.

4) 통관단계 - 관부가세 부과

서울에 사는 이모씨는 해외 사이트에서 140달러 상당의 장난감을 구매하고 배송대행업체에 배송을 의뢰함. 장난감은 목록통관 제품으로 200달러 이하는 관세가 부과되지 않는데 수입신고 대행업체에서 장난감 제품명에 capsule이 들어간다는 이유에서 자의로 영양제로 판단, 일반통관으로 변경 진행하여 관세가 부과되어 항의하였으나 처리가 이루어지지 않음.

5) 수령단계 - 파손된 제품 배송

경기도에 사는 김모씨는 해외 구매대행 사이트를 통하여 침대 매트리스를 구매하고 현금 347,800원을 지급함. 한 달 뒤 매트리스를 받아보니 곰팡이가 피어있고 매트리스 커버가 찢어져있어 배상을 요구함. 사업자는 검수 잘못을 인정하고 세탁비와 커버 교체를 약속하였으나 7개월째 처리를 지연 함.

(출처: 한국소비자원)

V

어르신 소비자 피해사례



1 홍보관 상술



- 대기업이나 유명 제약회사 이름을 딴 홍보관을 설치해서 건강식품, 의료기기 무료체험을 선전.
- 어르신 소비자가 일단 홍보관에 들어서면 이들은 자식보다 더 극진하게 대우하는 것은 물론 좋아하는 공연, 사은품 증정, 레크레이션 등을 실시.
- 어르신 소비자는 판매원이 자식보다 더 깍듯하고 공연, 레크레이션 등이 즐겁다며 이런 재미에 거의 매일 홍보관을 방문.

소비자는 거주지에서 가까운 홍보관에 자주 다니던 중 판매원으로부터 홍보관에서 평소 자주 무료로 사용해 보던 저주파 치료기가 당뇨·혈압에 좋다는 말을 듣고 1,080,000원에 구입. 3회 사용해 봤으나 효과가 없어 반품을 요구하니 청약철회 기간(14일)이 지났다고 거부함.

피해사례

2 호도관광 상술

- 온천이나 유명 관광지를 무료로 또는 값싸게 구경시켜 준다고 모집한 후 관광지에 도착해서는 공장 견학을 핑계로 강의실에 모아놓고 고가의 건강식품, 도자기, 의료기기 등을 강매.

소비자가 동네 노인회관에 붙여진 무료관광 안내 전단지를 보고 신청을 했더니 관광버스로 몇 군데 관광지를 구경시켜 주고 공짜 점심, 레크레이션 등을 제공한 후 사슴농장으로 데려가 고혈압과 당뇨에 특효가 있다며 녹용제품의 구입을 강권하여 어쩔 수 없이 구입함. 가족들이 반대하여 반품을 요구하니 이미 포장을 뜯어 복용했기 때문에 반품을 받아 줄 수 없다고 함.

피해사례

3 무료 사은품 제공 상술



- 계란, 휴지, 쓰레기봉투 등을 사은품으로 준다면 어르신 소비자를 아파트 공터, 경로당 등으로 모이게 한 후 건강식품을 비싸게 판매.
- 사업자가 어르신 소비자에게 사은품을 받았다는 확인서를 써달라며 계약서를 준 후 서명을 하도록 하고 나중에 이를 근거로 물품대금 청구.

피해사례

소비자가 동네 아파트 공터에서 계란, 휴지 등을 무료로 준다는 안내방송을 듣고 나가보니 판매원이 고혈압에 효과가 있다며 가시오가피 구입을 권유하여 구입. 주변에 알아보니 너무 비싸게 주고 구입한 것 같아, 박스 포장지에 있는 연락처로 문의하니 담당자를 파악해서 알려 준다고 하고서는 시간을 끌다가 나중에는 청약 철회기간(14일)이 지났다고 반쯤이 곤란하다고 함.

4 무료 공연 상술

- 예술단 공연이나 트로트가수 공연 등 어르신 소비자가 좋아하는 공연을 무료로 열고 상조서비스 가입을 권유.
- 어르신 소비자가 상조서비스 가입 이후 상조서비스 이용 시 추가금액을 요구하거나 중도 회원 탈퇴 시 과도한 위약금을 요구.

피해사례

소비자가 5년 전에 월 30,000원씩 60회를 불입하는 상조서비스에 가입하였으나 3회가 추가로 불입되어 사업자에게 항의하니 가입신청서에 불입기간이 120회로 되어 있다고 함. 상조 서비스 회원탈퇴 및 환급을 요구하니 불입금 1,800,000원 중 1,190,000원만 환급하겠다고 하며 소비자분쟁해결기준에서 정한 위약금보다 훨씬 많이 요구함.

5 공공기관 사칭 상술

- 주로 농촌지역 거주 어르신 소비자에게 정부지원이나 금융대출권 지원을 받아 저렴한 비용으로 태양열 온수기, 가스레인지를 설치할 수 있다고 선전.
- 온수기능을 가진 태양열 온수기에 대해 난방효과를 강조한다거나, 전기료가 적게 나온다고 설치를 권유.

피해사례

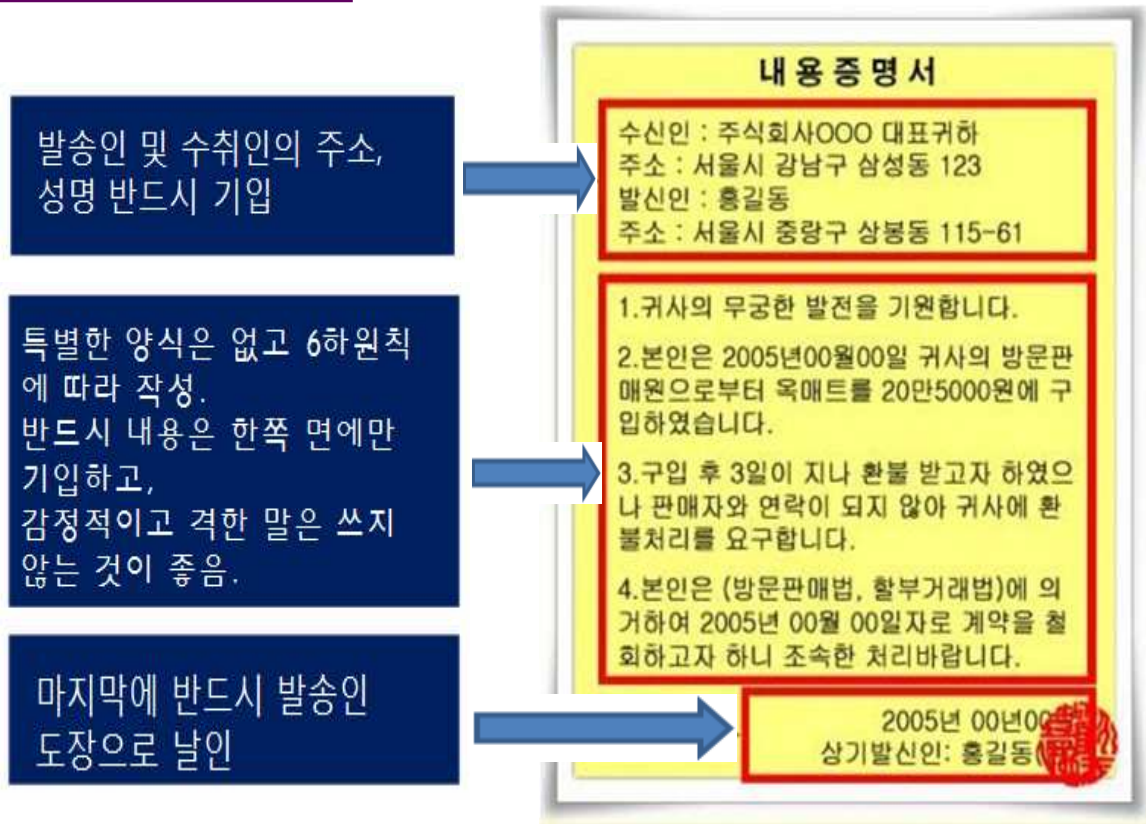
소비자는 집으로 찾아온 가스회사 직원이 면사무소 요청으로 가스가 새는지 점검하러 왔다고 하여 점검을 받음. 이후 가스레인지가 낡아 썰 염려가 있으니 새 것으로 바꾸라고 하면서 점검기간 동안 특별 할인가인 150,000원에 설치해 준다고 하여 새 것으로 바꾼 뒤 시내에 가서 보니 똑같은 모델을 80,000원에 팔고 있었고, 그 사람은 가스회사 직원도 아니었음.

어르신 소비자 피해 이렇게 대응하세요!



- ☞ 홍보관에서 무료체험·공연 등을 내세우며 상품을 판매하는 경우가 많으므로 판매원의 선전에 현혹되지 말고 효도관광이나 공장견학이 무료라며 신청을 권하거나 홍보 이벤트, 무료증정을 핑계로 주소를 알려 달라고 하는 것은 제품 판매가 목적인 경우가 많으므로 조심한다.
- ☞ 제품을 구입해야 할 경우에는 꼭 계약서를 요구하고, 구두로 약속한 사항은 그 내용과 판매원의 확인서명을 계약서에 꼭 받아둔다.
- ☞ 계약일로부터 14일 이내에 제품 훼손이 없는 상태에서 계약취소 가능.
(포장을 뜯지 마세요!)
- ☞ 방문판매원에게 구입한 물건을 해약할 경우에는 계약체결일로부터 14일 이내에 해약의사를 서면으로 작성해 내용증명 우편으로 통보한다.
- ☞ 서면으로 청구했는데도 대금이 청구되면 '1372 소비자상담센터(국번없이 1372)' 에 도움요청.

내용증명작성법



- ① A4 용지에 위와 같이 내용 작성 후 2부를 복사해 발신인에 날인하고 우체국에 내용증명으로 발송해 주도록 요청.
- ② 사업자에게 1통 발송, 1통은 발신인(소비자)이 보관, 나머지 1통은 우체국에서 보관하게 됨(총 3통). 만약 신용카드나 통신회사에서 대금을 청구하였다면 1통을 더 준비하여 발송.
(우편발송 시 **배달증명**으로 발송해야 내용증명의 실효성을 보장 받을 수 있다.)

6 상조서비스 피해



☞ 상조 가입 시 주의사항

· 공정거래위원회 홈페이지를 확인하라

공정거래위원회 홈페이지를 통해 해당 회사가 법에 따른 조건을 제대로 갖추고 등록된 업체인지, 소비자피해보상 보험이나 공제회에 가입되었는지 확인. 또 가입 전 홈페이지를 방문해 회사 설립연도, 자산, 자본, 고객 불입관리 등에 대한 내용을 꼼꼼히 살펴 가입하는게 중요하다.

- ① 공정거래위원회 홈페이지 (www.ftc.go.kr) 접속
- ② 정보공개 → 사업자정보 → 선불식 할부거래업자

· 약관을 꼼꼼히 살펴라

가입 후 해약이 가능한지, 해약 시 위약금은 얼마인지 정확히 따져보고 가입해야 한다. 보통 계약을 해지하거나 해제할 경우 '할부거래에 관한 법률'에 따라 계약일로부터 14일 이내에 별다른 위약금을 부담할 필요 없이 청약철회가 가능하다.

· 소비자피해 보상 보험 혹은 공제에 가입했는지 확인하라

공정거래위원회 홈페이지에서 피해보상 보험 혹은 공제에 가입되어 있는지 확인한다.

· 상조 이행 보증서는 공인된 인증서가 아니다

계약 체결 시 발급하는 상조 이행 보증서는 국가에서 인정하는 증서가 아니므로 회사가 도산할 경우 이 증서는 휴지조각에 불과하다.

피해사례

소비자는 상조회사 가입 후 총 70회/ 2,100,000원 만기납부 하였고 환급을 받기 위해 전화하니 회사는 이미 폐업하였고 다른 회사가 인수했다는 얘기를 들었다. 소비자도 모르게 업체가 바뀌고, 매달 출금이 된 것도 화가 나는데 만기해약금을 줄 수 없고 상조서비스만 제공하겠다고 하니 소비자는 황당함을 금할 수 없었다.

피해사례

10년 전 상조 서비스에 가입하여 600,000원을 불입한 A씨는 상조서비스를 이용할 일이 없어서 해약하려고 수차례 업체에 전화를 하였는데 환불은 절대 안 된다고 끝까지 버텼다. 그러나 받은 약관에는 부득이한 사유로 가입자가 해지를 요청할 경우 당사의 환급규정에 따라 환급금을 지급한다고 되어 있었지만 약관 어디에도 해약 환급규정은 없었다.

VI 어르신 소비자 신종 피해사례



☞ 신종 보이스피싱의 수법을 알아볼까요?

2000년대 중반부터 서민들을 대상으로 시작된 보이스피싱은 미리 만들어 놓은 대포통장에 계좌이체 시키는 것이 전형적인 수법이었습니다. 경찰, 검찰 등을 사칭하여 피해자 명의의 계좌를 예금보호를 위해 대포통장으로 이체시키도록 속이거나, 가짜 금융기관 등이 만든 피싱 사이트로 유도한 후 금융정보를 입력하게 해 대포통장에 송금하는 등의 방법이었습니다. 자식, 부모 등의 가족을 납치했으니 미리 준비해둔 대포통장에 계좌 이체시키는 것도 보이스피싱의 대표적인 방법이었습니다. 하지만 대포통장의 대가성이 없더라도 처벌가능하게 개정된 「전자금융거래법」 과 은행별로 자체 기준을 만들어 통장 발급을 제한하는 등의 정책으로 대포통장의 개설이 어려워지면서 보이스피싱의 수법도 진화하고 있습니다.

新 절도형 보이스피싱

“현금 냉장고에 보관하세요” 보이스피싱 기승

최근 발생하고 있는 보이스피싱의 수법은 ‘절도형 보이스피싱’ 입니다. 금융기관이나, 검찰, 경찰 등을 사칭해 피해자가 대형 사기사건에 연루되어있고, 피해자의 통장이 사용된 것 같으니 예금보호를 위해 현금을 인출해 김치냉장고, 옷장 등에 보관하게 한 다음 집안으로 침입해 절도해가는 수법입니다. 이는 다른 개인정보나 금융정보에 대한 요구 없이 경찰, 금융사직원으로 사칭해 안심시키기 때문에 피해자들이 쉽게 속아 넘어가게 하고 있습니다.

이렇게 집 안에 돈을 보관하라는 전화는 모두 보이스피싱이므로 일체 대응하지 말고 112로 신고바랍니다~!



☞ **만약 보이스피싱이나 스미싱을 당하셨다면 당황하지 말고~ 10분 내로 '118' 에 신고하세요!!**

최근 주요 보이스피싱 사례와 자주 사용된 단어입니다~!!
아래와 같은 전화에 유의하셔서 피해를 입지 않으시기 바랍니다~!!

☞ 검찰 · 경찰 사칭 사기

가. 자주 쓰는 단어 : 대포통장, 명의도용, 사건연류, 개인정보유출, 안전계좌, 계좌동결, 녹취, 금융범죄, △△지방검찰청

나. 사례

“나는 수사관 △△△이다” “금융범죄 사기범 일당을 검거했는데, 압수현장에서 △△△씨의 명의 대포통장이 발견되었다”
“본인이 사건과 관련하여 고소·고발된 상황이다”
“검찰 사이트를 불러 줄테니 본인 인적사항을 기입하고 사건을 조회하라”
“은행원들이 명의도용에 연루되어 있으니 금융자산이 빠져나가지 않게 국가 안전계좌로 이체시켜야 한다”

☞ 대출빙자사기

가. 자주 쓰는 단어 : 저금리대출전환, 신용등급 향상, 수수료, 공증료, 공탁금, 거래실적 필요, 자산관리공사

나. 사례

“△△캐피탈 또는 △△(저축)은행 직원이다”
“저신용자 대상 정책대출 상품이 있다”
“대출실행을 위해 신용등급 향상해야하고, 이를 위해 거래실적을 만들어주겠다”
“신용상태가 안 좋아 공증을 받아야 되니 공증료를 입금해라”

☞ 금융기관 금감원사칭 사기

가. 자주 쓰는 단어 : 개인정보유출, 보안등급 향상, 보안인증절차 진행

나. 사례

“네이버나 다음에서 갑자기 금융감독원 팝업창이 생기고 다른 화면으로 넘어가지 않음”
“보안강화를 위해 이용 은행에 접속하여 금융정보를 입력하라 (실명번호, 계좌번호, 비밀번호, 보안카드번호 등)”
“은행 보안팀 직원이니 휴대폰에 수신된 인증번호 불러 달라”

‘뗏다방의 허위·과대광고에 속지 마세요’

뗏다방은 노래 등 흥미를 유발시켜 생활용품을 미끼상품으로 무료지급하며 행사장으로 노인들을 유인한 다음 건강식품, 의료기기 등을 질병치료에 효능이 있는 것처럼 허위·과대광고를 해 고가에 판매하는 불법행위를 말합니다.

이를 예방하기 위해서는 경로당, 노인복지관, 마을 등 단체관광을 가는 경우 고가의 상품을 대폭 할인해주겠다고 구매를 권할 때는 반드시 자녀와 통화해 상황설명 후 구매토록 하고, 구매하지 않았더라도 의심스러운 경우엔 장소를 빠져나와 **112 또는 1399에 신고하도록 합니다.**

(출처: 식품의약품안전처)

국민행복, 희망의 새시대

(신중홍보관)

뗏다방의 허위·과대광고에 속지마세요!!





01 공짜선물 나눠줘요!



02 효도관광 보내줘요!



03 의료기기체험 시켜줘요!



04 무료공연도 해줘요!



결국은



식품을 약처럼 판매하면 ☎ **1399**로 전화주세요

식품을 약처럼 **속여서** 팔려는 거예요!
상술에 **속지** 말고 **구매**에 **주의**하세요



VII 핸드폰 관련 피해사례

‘공짜폰’ 이라더니...소비자 피해 주의보



» 60대 어르신들이 말을 잘못 알아듣는 것을 이용하여 공짜라는 말만 앞세워 가입시켜놓고 동의하기만 하면 된다는 식으로 해서 소비자가 “네~” 라고 얘기 하면 그걸로 가입이 완료되는 수법을 사용하였습니다.

상담하면서 조건에 대한 부분은 전혀 얘기하지 않고 중도 해지 시에도 얼마의 위약금이 있는지 조건을 얘기해야 되는데 그렇게 하지 않았다는 겁니다. 귀가 잘 들리지 않는 어르신들은 잘 알아듣지 못하는데도 “네네~” 건성으로 대답하였고 그렇게 가입 된 사례가 많습니다.

피해사례

이모(65, 부천시) 씨는 지난해 12월 별정통신사로부터 기존에 쓰던 핸드폰에 비해 더 좋은 단말기를 기계값 무료, 24개월 약정에 저렴하게 판다는 전화를 받고 아무 의심 없이 구매를 결정했다. 하지만 이씨는 한달 뒤 구입 조건과 달리 36개월 약정에 단말기 가격도 10,000원이 청구된 고지서를 보고 당황스러웠다.

피해사례

신모(70, 오산시) 씨는 지난 1월 새로운 스마트폰을 쓰라며 별정통신사로부터 기존 한 달 15,000원의 핸드폰 요금과 비슷한 가격에 스마트폰을 무료 판매한다는 소리에 구매를 결정했다. 그러나 단말기 가격 300,000원과 기본요금 35,000원이 청구된 고지서를 받았지만 울며 겨자먹기로 요금을 낼 수밖에 없었다.

- ☞ 이런 가입권유전화의 경우 보통 ‘070’ 또는 ‘02’ 로 발신번호가 뜨는 경우가 많으므로 되도록 모르는 번호로 전화가 올 경우 받지 않는 것이 가장 좋으며, 상대방이 무슨 말인지 모를 얘기를 계속 할 경우 대답하지 말고 중간에 통화를 종료하는 것이 가장 좋은 방법.
- ☞ 전화권유판매로 핸드폰 계약 후 반품을 원한다면, 계약 방문판매 등에 관한 법률 제8조에 의거, 전화권유판매는 구입 후 14일 이내 제품의 멸실 또는 훼손이 없는 경우 청약철회 가능. 포장지를 뜯지 말고 사업체에 내용증명을 발송하여 환불을 요청해야 함.

피해사례

셀카봉을 9,800원에 구입하여 스마트폰(갤럭시S4)에 장착하자 바로 떨어져 처음에는 잘못 장착한 줄 알고 다시 장착하여 사진을 찍으려는 순간 폰이 떨어지면서 액정이 파손되었다. 판매처에 수리비 배상을 요구하자 셀카봉 자체는 환급해 주겠지만 상품광고 주의사항에 휴대폰 파손에 대해서는 책임지지 않는다고 표시하였으므로 스마트폰 수리비(114,000원)는 줄 수 없다고 한다.

- ☞ 제품하자 입증 어렵고 제조처 확인이 안 돼 사실상 보상이 어려우므로 사용 전 반드시 테스트하고 꼼꼼한 확인 필요.

피해사례

매월 30,000원 이상 사용하는 고객에게는 휴대전화가 무료라고 해서 번호 이동으로 이동전화 서비스에 가입했는데 한달 후 요금청구서를 확인해보니 전화기 할부대금이 청구되고 있었다. 판매점에서는 할부대금이 청구된다고 설명하였다고 주장하는데 어떻게 해야 하는지 문의하셨다.

- ☞ 휴대전화를 무료로 제공한다고 계약서에 표기하였다면 납부할 필요가 없음. 요금제 할인혜택을 마치 휴대폰 대금을 지원해주는 것처럼 광고하여 계약을 유도하는 경우가 대부분임. 이 때 휴대폰 무료 제공은 구두로 설명하고 계약서에는 형식적으로 하는 것이라며 휴대폰 대금을 할부청구 하는 것으로 표기하므로 꼼꼼히 살펴보고 서명해야 함. 계약서는 분쟁해결에 있어 가장 중요한 단서로서 판매자가 계약서는 형식적인 것이라고 주장하더라도 계약 조건을 모두 계약서에 표기하여 작성하도록 꼼꼼히 챙겨야 함.

피해사례

미성년자인 아들이 중동구매로 핸드폰을 계약하였다. 그 계약을 해지하고 싶어 대리점에 갔으나 이미 계약한 것은 해지하지 못한다고 하는데 미성년자임에도 계약을 할 수 있는지, 이런 경우 계약을 취소할 수 있는지 문의하셨다.

- ☞ 소비자분쟁해결에 따르면 법정대리인의 동의가 없는 미성년자 계약을 취소할 수 있음. 대리점에서 기 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급해야 함.

VIII 미성년자 소비자 피해사례 1

※ 미성년자의 계약은 법정대리인의 동의가 없으면 취소가능



· 미성년자 법률행위 취소권 (민법 제5조)

☞ 미성년자가 계약을 하는데 있어서 법정 대리인, 쉽게 말해 부모님 동의가 없어도 계약은 유효하나, 취소도 가능.

· 취소할 수 없는 경우

- ☞ 통상적인 용돈의 범위 내에서 물건을 구입.
- ☞ 법정대리인의 허락받은 영업 행위 내에서 계약.
- ☞ 결혼을 한 미성년자의 계약.
- ☞ 법정대리인의 동의를 받은 것처럼 하는 계약.

피해사례

노상에서 건강기능식품 판매사업체의 권유로 구매계약을 체결한 후 제품 대금 480,000원은 지로용지로 할부지급 하기로 하였다. 당시 제품을 구입한 소비자는 미성년자였으며 사업체의 강요로 소비자는 물품구입에 대한 법정 대리인의 동의서에 부모의 도장을 날인하여 사업체에 발송하였다. 제품 구입 1개월 후 미성년자 계약을 이유로 해약요구 내용증명을 사업체에 발송하였으나 반품을 거부하는데 정말 취소가 불가한지 문의하셨다.

☞ 소비자가 법정 대리인의 동의서에 날인을 하여 상대방에게 이를 발송한 사실이 있어 계약해제가 불가함. 미성년자가 법정 대리인의 동의 없이 한 계약은 취소할 수 있는 것(민법 제4조 및 제5조)으로 되어 있으나 미성년자가 법률행위를 함에 있어 사술(詐術)으로써 상대방에게 능력자로 믿게 한 경우까지 미성년자를 보호하는 것은 무능력자 제도의 본래의 취지를 벗어나는 것이므로 이 경우에는 보호를 받을 수 없음. 즉, 미성년자가 사술로써 능력자로 믿게 하거나 법정대리인의 동의가 있는 것으로 믿게 한 경우에는 그 행위를 취소하지 못하는 것(제17조)임.

피해사례

소비자는 노상에서 샘플을 준다면 잠시 설명을 듣고 가라는 직원에게 잡혀 따라갔다. 어떤 승용차에 태우더니 만25세 이하 사람에게만 파는 거라면서 식이섬유 다이어트식품을 권하였고, 3개월간 복용분이 원래는 1,000,000원이 넘는데 행사가로 376,000원에 판매한다고 하였다.

구입 후 시음으로 한 개만 먹고 입에 맞지 않아 나머지는 먹지 않았다.

미성년자로 부모님 몰래 구입한 거라 대금도 분할 납부하기로 했는데 1회 온라인 입금 한 상태이다. 부담이 되어 사업체에 반품을 하고 싶은데 제품 하나를 복용했기 때문에 반품이 가능한지 문의하셨다.

- ☞ 만 20세 미만인 미성년자가 계약을 체결한 경우, 민법 제5조에 따라 법정대리인 (부모)의 동의를 없었다면 계약철회를 요청할 수 있음. 단, 민법 제17조에 따라 부모동의서를 허위로 작성하여 성인임을 믿게 하였다면 미성년자 계약철회가 어려움. 내용증명으로 미성년자 계약으로 계약철회를 요청하고, 제품을 반품하여야 함.

피해사례

미국에 있는 회사의 한국 본사라면서 휴대폰으로 전화가 왔다. 이름과 학과가 정확한지 확인하면서 교수님이 추천하는 영어잡지 특별 할인기간이라며 구독을 권유했다. 교수님이 추천하는 잡지라는 말에 현혹돼 부모님께 말씀드린 뒤 구독하기로 하고 먼저 주민등록번호 · 주소를 알려주었다.

부모님이 구독을 반대해 계약 취소를 통보했는데도 며칠 뒤 잡지가 배달됐다.

다시 잡지사에게 계약 취소를 요구했으나 미국 회사와 계약했기 때문에 취소가 불가능하며, 만일 계약을 취소하려면 위약금을 내야 한다고 말하는데 정당한 것인지 문의하셨다.

- ☞ 방문판매 등에 관한 법률에는 영업장 외의 장소에서 방문판매 또는 전화권유판매로 계약을 체결한 경우 14일 이내에 청약철회 가능. 소비자가 계약일로부터 14일 이내에 계약 취소를 통보한 사실을 입증 할 수 있으면 위약금 없이 청약을 철회할 수 있고, 만약 입증하지 못하는 경우라면 위약금과 중도 해지 수수료를 부담해야 함.

미성년자가 부모님 허락을 받지 않고 렌트를 했는데 사고가 났다. 면책금 300,000원과 범퍼 값 450,000원(토스카)을 달라고 하는데 렌트카 회사에서 차를 빌릴 때 90년생이 미성년자이므로 부모의 허락을 받아야 차를 빌릴 수 있는데 회사측에서 부모에게 연락도 하지 않고 차를 대여해 준 책임은 없는지 문의하셨다.

피해사례

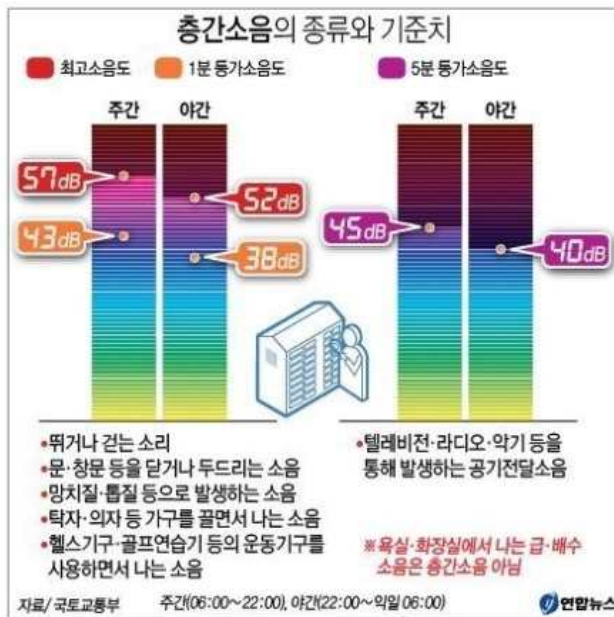
미성년자가 법정대리인의 동의 없이 체결한 계약은 부당하므로 취소를 요구할 수 있으며, 계약취소는 미성년자 본인 또는 법정대리인이 요구할 수 있음. 렌트카 이용계약 체결 시 운전면허증 제시 및 보험가입 등의 절차가 있으므로 일반적으로 미성년자의 적극적인 사술로 계약이 체결된 경우가 많은데 이러한 경우 계약 취소를 주장하기 어려울 수 있음.

한편, 최근 법원 판례가 있는데, "고교생이 렌트카 회사를 속여 차를 빌린 뒤 사고를 냈다면 본인과 부모, 렌트카 회사, 보험사가 공동으로 배상 책임을 져야 한다" 는 판결이 있음. 사고 당시 만 17세로 자신의 '불법행위' 를 인식할 능력이 있었고, 부모는 자녀가 렌트카를 몰고 다니다 사고를 냈다는 점에서 아들의 무단운전을 제대로 지도, 감독하지 못한 책임이 있다" 고 판결함. 또한 렌트카 회사는 미성년자의 운전면허 유무를 확인하지 않은 채 차량 열쇠를 넘겨줬을 뿐 아니라, 차 대여 기간까지 연장해 준 점 등에서 과실이 인정된다고 판시하고 미성년자에게 속아서 차량을 빌려 준 것이지 묵시적으로 차량 대여를 승인하지는 않았으므로 렌트카와 계약한 보험사도 공동 책임을 져야 한다" 고 판결 함.

IX 층간소음분쟁 해결방법



층간소음 문제가 사회적 문제로 부각되자 국토부와 환경부는 아파트, 연립주택, 다세대 주택 같은 공동주택에서 지켜야 할 생활소음 최저기준을 담은 ‘공동주택 층간소음에 관한 규칙’ 을 마련해 2014년 5월부터 시행에 들어감으로써 간략하게 층간소음 법적기준과 층간소음분쟁 해결방안을 살펴보고 법적으로 층간소음을 해결 할 수 있는 방법을 알아보자.



1. 층간소음 법적기준 분류

1) 직접충격소음

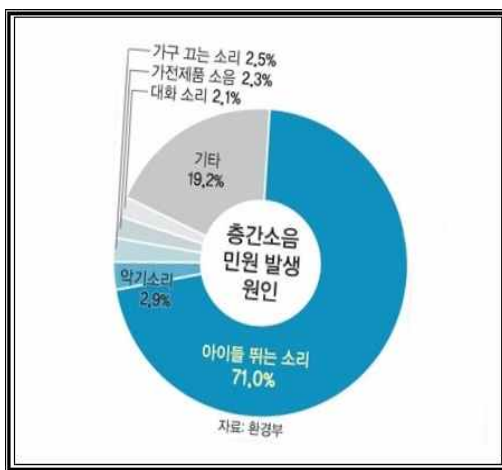
- 아이들이 뛰는 행위나 벽과 바닥에 직접 충격을 가해 발생하는 소음.
- 직접충격소음의 경우 1분간 측정된 소음의 평균치가 주간 43dB, 야간 38dB, 최고 소음이 주간 57dB, 야간 52dB로 기준을 넘기면 법적처벌 가능.

2) 공기전달소음

- 텔레비전, 오디오, 피아노와 같은 악기에서 발생해 공기를 타고 전파되는 소음.
- 공기전달소음의 경우 5분간 측정된 소음의 평균치가 주간 45dB, 야간 40dB를 넘지 않아야 함. 이 때, 위-아래층 세대 간에 들리는 소음뿐 아니라 옆집에서 발생하는 소음도 층간소음으로 정의 됨.

2. 층간소음법적해결 절차

- 입주자 사이에 층간소음 분쟁이 발생한 경우, 서로 양보하고 협의하는 것이 가장 좋은 방법.
- 이러한 협의가 이루어지지 않는 경우에는 아파트 경비실에 신고하거나 아파트 관리사무소에 공동주택 관리규약에 따른 조치를 취해달라고 신청할 수 있음. 또는 관할 경찰서에 인근소란 등의 죄로 신고할 수도 있음.



층간 소음 발생 시 대처 5계명

- 1 직접 대처 금물**
관리사무소에 연락해 의견을 전달하도록 한다.
- 2 소음 일시 작성**
관리사무소도 소음 민원을 기록해 놓도록 한다.
- 3 경찰에 신고**
소음 가해자는 경범죄로 처벌받을 수 있다.
- 4 상담·조정 신청**
층간 소음 이웃사이센터에 상담을 신청하거나 환경분쟁조정위에 분쟁 조정을 신청한다.
- 5 민사 소송 제기**
피해 증빙들을 바탕으로 소송을 제기해 보상 받는다.

1) 당사자 간 화해

- 위에서 말씀드린 기준은 우선적으로 층간소음 분쟁이 발생해 당사자끼리 화해를 하거나 아파트 관리사무소에서 중재할 때 준거로 쓰이게 되는데 층간소음으로 인해 세대 간 갈등이 발생하였을 경우 아래의 순서에 따라 대응하자.
 - ① 입주자 등의 소음유발 세대에 대한 시정요청 (2회 이상)
 - ② 입주자 등의 시정요청에 따라 관리주체가 조치 (2회 이상)
 - ③ 입주자 대표회장 명의로 개선권고 및 자생단체대표 방문협조요청

2) 공적기구에서 화해 및 요청

- 당사자끼리 화해가 되지 않을 때는 환경분쟁조정위원회 등 공적기구에서 화해 및 조정을 하며, 이때에도 위 기준이 그대로 적용 됨. 이 때 층간소음을 측정하기 위해서는 정부가 운영하는 '층간소음 이웃사이센터' (☎ 1661-2642)에 현장진단을 신청해야 하는데 전문가가 해당 주택을 직접 방문해 소음을 측정한 결과만 인정받을 수 있음.

※ 환경부 '층간소음 이웃사이센터' 란?

- 공동주택 층간소음으로 인한 분쟁을 조기에 합리적으로 조정하기 위해 '층간소음 이웃사이센터'가 운영되고 있으며, 센터는 접수된 민원에 대해 전문가 전화상담 및 현장 소음측정 서비스를 제공하여 당사자 간의 이해와 분쟁해결을 유도하고 있음. 민원신청은 국가소음정보시스템 홈페이지 (www.noiseinfo.or.kr) 및 콜센터 (☎1661-2642)를 통해 신청가능.

3) 법원에서 손해배상청구소송

- 환경분쟁조정위원회에 이의가 있거나 합의가 성립하지 않는 경우 또는 분쟁이 발생한 경우는 바로 민사소송을 통하여 분쟁을 해결할 수 있음.
 - 손해배상 청구소송은 불법행위를 청구원인으로 하며, 고의 또는 과실로 타인에게 손해를 가한자는 그 손해를 배상하도록 하고 있음.
- 또한, 법에 따라 승소할 경우 소음으로 인한 피해를 사전에 예방 또는 제거하기 위해 소음발생 행위의 금지를 구할 수 있고 이 민사소송은 앞선 환경분쟁조정을 거치지 않아도 제기 할 수 있음.

층간소음 등 아파트성능,
입주자가 알도록 표시 의무화



X **알아두면 유용한 금융정보**



편리하게 바로 확인할 수 있는

금융상품 비교 및 정보제공 사이트 안내

온라인 보험슈퍼마켓

‘보험 다모아’

www.e-insmarket.or.kr

온라인에서 각종 보험을 간편하게 비교하고 가입

온라인 펀드 슈퍼마켓

‘펀드 슈퍼마켓’

www.fundsupermarket.co.kr

국내 자산운용사 운영중인 펀드 온라인 비교 및 직접 투자

연금정보를 한번에

‘통합연금포털’

100lifeplan.fss.or.kr

연금 계약정보와 예상금액 확인, 노후 재무설계 안내

금융상품 비교 사이트

‘금융상품 한눈에’

finlife.fss.or.kr

예적금, 펀드, 연금저축 등 금융상품을 한 눈에 비교·조회 가능

주택담보대출 권설팅 앱

‘안심주머니’ 앱

주택담보대출 권설팅과 상환이자 계산기 제공, 보금자리론·
디딤돌대출 및 시중은행 대출금리 안내

XI 소비자상담 사례



1 / 택배물건을 배달않고 아파트 관리사무소에 임의로 맡길 경우

➔ 사건개요

아파트에 사는 소비자는 몇 달 전부터 △△택배 기사가 집집이 방문하지 않고 문자나 연락도 없이 택배물건을 임의로 관리사무소에 맡기는 것에 불만을 느껴 몇 차례 영업소에 항의했지만 시정되지 않고 있음. 이로 인해 아파트 관리소 측에서 2015년 2월부터 △△택배만 아파트관리소에서 물품 대리수령 하지 못하도록 조치하였더니 30km 가량 떨어진 영업소로 직접 물품을 찾아가라는 문자를 보냄.

소비자는 택배업체가 운송에 관하여 게을리 하였으므로 영업소에 행정 처분을 내릴 수 있는지 문의하심.

➔ 처리결과

● 택배영업소장과 통화

소비자는 택배기사가 연락 없이 관리사무소에 맡겼다고 했지만 기사는 소비자가 부재중인 경우만 어쩔 수 없이 관리사무소에 맡김. 차후 이런 일이 발생하지 않도록 서비스개선 및 교육을 하겠음.

● 소비자에게 행정처분이 불가함을 알리고 그래도 부당함을 느낀다면 택배본사에 서비스 불만신고를 하시라고 안내.

● 소비자분쟁해결기준에 의하면

인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해 발생 시 운임환급(선급 시) 및 손해배상 청구할 수 있음. (*부재중 방문표를 투입하고 짐 부친 이에게 연락하는 등 충분한 후속 조치를 위한 경우에는 면책됨)

2 / 표시·광고와 다르게 이행된 물품의 매매대금 반환신청

➔ 사건개요

신청인은 2015년 2월경 인터넷을 통해 수입조명 1개(35,000원)와 부품(10,000원)을 구매 계약 체결 후 며칠 뒤 물품을 받았는데 그 중 조명이 인터넷에서 본 주문화면의 이미지 색상과 달리 배송되어 온 것을 확인하고 표시·광고와 다르게 이행된 조명의 매매대금을 판매자에게 반환하도록 요청하였으나 판매자는 신청인의 부주의 때문에 발생한 사안으로 청약철회가 불가하다고 주장하므로 피해구제를 신청.

➔ 처리결과

- 피신청인(판매처)과의 통화
 상품이미지의 색상은 베이지고 신청인이 주문화면 옵션을 통해 주문한 것은 화이트로 확인 됨. 주문화면 옵션을 제대로 확인하지 않고 주문한 신청인의 잘못이며 조명은 청약철회 제한물품으로 환급이 불가 함.
- 하지만 신청인은 주문 당시 주문화면 물품제목이 “△△△ 베이지” 로, 제목에서도 색상이 “베이지색” 로 표시된 것을 확인하고 주문화면의 옵션에 품절로 표시된 “△△△화이트” 를 제외하면 “베이지” 를 주문할 수밖에 없었음. 이는 주문화면에 표시된 이미지 색상을 “베이지” 인지 “화이트” 인지 명확하게 표시되지 않았기 때문이며, 결론적으로 판매인 주문화면에 물품의 표시·광고에 문제가 있었다고 보이므로 환급을 요청함.
 신청인이 구매할 당시 신청인이 주문하려던 베이지(주문화면의 이미지 물품)물품은 “베이지(품절)” 로 되어있었기 때문에 인터넷쇼핑 이용자라면 어떠한 선택을 하여야 하는지는 알 수 있을 것.
- 이 사건은 분쟁물품인 조명의 표시·광고내용과 다르게 이행되었는지가 쟁점으로 보임. 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조제2항에서는 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전 재화 등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 재화 등의 명칭·종류 및 내용, 재화 등의 정보에 관한사항, 재화 등의 가격 등의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지 하여야 한다고 규정하고 있음. 하지만 물품 주문화면의 이미지 색상에 대한 표시가 없어 색상 전문가가 아닌 이상 주문화면 이미지 색상이 화이트인지 베이지인지 혼동할 수 있다고 보임으로 판매자는 소비자에게 환급을 해주어야 함.

3 / 이사한지 며 칠 만에 방안에서 곰팡이가 필 경우 책임문제

➔ 사건개요

신청인은 2014년 9월 공인중개사를 통해 미니 투룸을 보증금 500만 원, 월세 53만 원에 1년 계약. 이사 후 3일 만에 곰팡이가 피기 시작하더니 현재까지 벽 중앙과 모서리에 곰팡이가 번져있음. 곰팡이 제거제로 청소하고 보일러를 틀어보아도 결로현상만 더 심해지고 곰팡이는 그대로임. 제습기도 사용해 봤지만 효과가 없고 방안 곰팡냄새가 심하여 거주할 수가 없음. 임대인에게 얘기하니 관리부실을 타하며 도배와 한 달 치 방세를 지급하고 이사하라고 하는데 이는 부당한 것이 아니냐며 문의하심.

➔ 처리결과

● 임대인과 통화

세입자가 보일러를 자주 틀지 않아 곰팡이가 발생하였으므로 관리부실이라고 생각되지만 과실을 입증할 수 없으므로 임대인은 기타비용을 받지 않고 계약 해지 하겠다고 함.

- 임대인은 그 계약이 존속하는 동안 세입자(임차인)가 임대주택을 정상적으로 사용 할 수 있게 해주어야 하므로 필요한 수리를 해주어야 함. 예를 들어 비가 새는 경우, 벽이 갈라지는 경우, 유리창이 깨진 경우 등은 임대인이 수리를 해주어야 하고 세입자가 직접 비용을 들여 수리한 경우에는 집주인에게 그 비용을 청구할 수 있음. (필요비 청구)

● 관련 법령

민법 제626조(임차인의 상환청구권) ① 임차인이 임차물의 보존에 관한 필요비를 지출한 때에는 임대인에 대하여 그 상환을 청구할 수 있다. ② 임차인이 유익비를 지출한 경우에는 임대인은 임대차 종료 시에 그 가액의 증가가 현존한 때에 한하여 임차인의 지출한 금액이나 그 증가액을 상환하여야 한다.

이 경우에 법원은 임대인의 청구 때문에 상환 기간을 허여할 수 있다. 민법 제 623조(임대인의 의무) 임대인은 목적물을 임차인에게 인도하고 계약 존속 중 그 사용, 수익 필요한 상태를 유지하게 할 의무를 부담한다.

4 / 중고외제차 구입 후 발생한 하자에 대한 보상

➔ 사건개요

신청인은 2015년 4월 인천의 중고자동차 매매 점에서 외제 차를 2100만 원에 구매. 한 달이 약간 지난 시점에서 800km 정도 운행 중 도로에서 차가 멈춤. △△△에 a/s를 요청했더니 엔진에 찌꺼기가 끼어 서서히 쌓이면서 차가 멈춘 것으로 보인다고 함. 판매자는 경유차에 휘발유를 주유했을 가능성이 가장 크다며 보상을 거부. 소비자는 몇 군데 카센터에 a/s 맡겨보니 쇳가루나 찌꺼기는 맞으나 정확한 원인은 모르겠고 인덕션을 교체해야 한다고 함. 인덕션 금액이 최고 수백만 원대까지 한데 사업자 측에서 배상을 거부하므로 이런 경우 어떻게 대처해야 하는지 문의하심.

➔ 처리결과

● 사업자 측과 통화

어떤 원인에 의한 것인지 정확한 전문가의 소견서가 없으므로 소비자에게 전문가의 소견서 및 증빙 자료첨부 및 기름에 의한 것인지 다른 이유가 있는 건지 확인해 보시고 한국소비자원으로 피해구제 신청하시길 권유.

● 소비자분쟁해결기준에 의하면

중고자동차매매업의 경우 보증기간 이내에 중고자동차성능, 상태점검기록부에 기재 된 내용과 자동차의 실제 성능, 상태가 다르거나 하자가 발생한 경우 무상 수리 또는 수리비 보상.(보증기간은 개별약정에 따른다. 단, 보증기간은 30일 이상, 2,000 km이상이어야 하며 그 중 먼저 도래한 것을 적용한다.)

5 / 병아리부화기 구매 후 성능 불만족 시 반품가능 여부

➡ 사건개요

신청인은 2015년 5월 7일 인터넷으로 병아리부화기를 480,000원에 구매. 물품 도착 후 한번에 100알씩 두 번 사용하였지만 부화실패 함. 실패 원인을 분석해보니 37℃에서 부화하는 알인데 적정온도까지 도달한 후 여열로 인해 42℃까지 온도가 올라간다고 함. 판매자에게 연락하여 a/s 보냈으나 이전과 똑같음. 또 실패할 것 같아 판매자에게 반품 요청 했으나 반품 불가라며 거부하고 있는데 이것이 정당한 것인지 문의하심.

➡ 처리결과

● 사업자 측과 통화

37℃에 센서가 맞춰져 있어 그 이상 온도가 올라가진 않지만 밀폐된 공간이기 때문에 여열이 발생하여 온도가 42℃까지 올라감. 이런 경우 즉각 온도를 낮추어 적정온도를 맞추어줘야 함. 습도, 온도가 다 맞아야 부화 성공률이 높음. 사용상의 부주의 일수도 있으므로 기계상의 문제라고 단정 지을 수 없음. 다른 사용자들은 이런 문제가 발생하지 않음. 환급은 불가함.

- 소비자분쟁해결기준에 의하면 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 중요한 수리를 필요로 할 때 제품교환 또는 구매가 환급.

6 / 거실장을 구입하였는데 부실제작으로 판단될 때

➔ 사건개요

신청인은 2015년 5월경 가구점에서 TV거실장을 600,000원에 구매. 한 달 뒤 거실장의 나무들이 물에 불어 손상되어 있음을 확인, a/s 기사가 방문하였고 점검결과 소비자의 과실로 인한 파손으로 결론짓고 보상 수리 또는 교환이 불가하다고 함. 생각해보니 4월 말경에 거실장 위의 화분에 물을 주다가 약간의 물이 거실장 위에 흘러 즉시 화장지로 닦아낸 사실이 있는데 그로 인한 가구파손이라고 함.

하지만 가구 윗부분 모서리에 물이 그 짧은 순간에 스며들어 나무가 불어터진다는 것은 애초부터 빈틈이 상당했기 때문에 나무들이 불어터졌을 것으로 보임. 물품 구매 시 이런 주의사항도 설명도 없었음. 업체주장대로 물만 묻어도 이런 현상이 발생한다고 미리 얘기했다면 사지 않았을 것임. 이런 경우 새 물품으로 교환 가능한지 문의하심.

➔ 처리결과

● 사업자 측과 통화

본사 a/s팀에서 조사한 결과, 물이 스며서 가구가 벌어진 것이 맞고 소비자는 잠깐 물이 흘러서 그렇게 된 것이라 하지만 정황상 몇 시간 정도 물이 방치되었을 것으로 보이므로 소비자의 과실이라고 판단함. 소비자의 과실이라면 현금 불가이며, 판매할 때 따로 주의사항을 알려주지 않았지만, 가구를 싸고 있던 비닐에 주의사항이 표기되어 있고 상식상 나무에 물을 쏟으면 나무가 손상 입을 수밖에 없음.

● 소비자는 위의 사실을 인정할 수 없고 한국소비자원에 피해구제를 신청하여 그 결과에 따라 손해배상을 청구하겠음.

7 / 결혼예정일 22일 전에 예식장 취소요청 시 환불규정

➔ 사건개요

신청인은 2015년 7월 11일 결혼식을 하기 위해 5월 28일 웨딩숍에 가서 계약 함. 기본형(메이크업, 드레스, 택시도 등), 웨딩부케, 폐백음식 등 330만 원정도 견적이 나왔고 식대 28,000원 * 150명 = 420만 원, 총 720만 원으로 계약 후 30만 원 계약금 지급. 하지만 식을 22일 앞두고 사정이 생겨 6월 20일 취소요청을 하니 소비자분쟁해결기준에 따라 총비용의 35%를 배상하라며 독촉전화가 옴. 계약서엔 환불 관련 규정이 명확히 적혀 있진 않았고 계약 당시 환불 관련 안내도 듣지 못함. 게다가 청첩장이 이미 나왔고 72만 원을 따로 지급하라고 함. 그러면 총 320만 원을 배상해야 하는데 너무 과한 것 같음.

➔ 처리결과

● 사업자 측과 통화

결혼식 22일 전 계약취소를 하게 되면 대체 계약은 발생하지 않는다고 봐야 함. 만약 예식 일에 대체 계약이 발생한다면 계약금 환급은 가능. 소비자로 인하여 큰 타격을 받았으므로 소비자분쟁해결기준에 따라 처리하는 게 맞다고 봄. 소비자의 사정도 고려해 320만 원 중 80%만 손해배상 청구할 예정.

● 소비자분쟁해결기준에 의하면

예식예정일 90일 전까지 (~90) 계약해제 통보 시 계약금 환급
 예식예정일 60일 전까지 (89~60) 계약해제 통보 시 총비용의 10% 배상
 예식예정일 30일 전까지 (59~30) 계약해제 통보 시 총비용의 20% 배상
 예식예정일 29일 이후 (29~) 계약해제 통보 시 총비용의 35% 배상

8 / 중고냉장고 구입 후 환불을 안 해줄 때

➔ 사건개요

신청인은 2015년 7월 31일 자신의 냉장고가 고장 나 냉장고를 가지고 중고백화점을 찾아가 수리를 부탁하자 주인이 출고된 지 오래된 제품이라 부품을 구하기 힘들다며 새로 살 것을 권하자 중고 냉장고를 7만 원에 구입. 집으로 가져가 작동해보니 상태가 좋지 않았고 고장 났었던 기존의 냉장고가 다시 작동하자 몇 시간 만에 중고냉장고를 환불 받으러 갔으나 환불 불가라고 함. 이런 경우 반품이 안 되는지 문의하심.

➔ 처리결과

● 사업자와 통화

소비자의 기존 냉장고가 20년 정도 된 제품으로 수리가 어렵겠다는 말은 했지만 강매를 한 것도 아니고 기능상의 하자가 발생한 경우라면 수리를 해 줄 수는 있지만 환불은 불가.

● 소비자분쟁해결기준에 의하면

중고전자제품매매업의 경우 판매자가 보증한 기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 성능, 기능상의 하자가 발생한 경우 무상 수리 또는 수리비 보상 (단, 수리가 불가능한 경우에는 구입가 환불)

※ 보증기간을 소비자에게 명시적으로 고지하지 않은 경우의 보증기간을 6개월로 한다.

9 / 인터넷으로 유니폼 주문제작 후 사이즈가 너무 다를 때

➡ 사건개요

신청인은 2015년 4월경 인터넷을 통해 유니폼 30벌을 주문. 130만 원을 결제하고 회사로고를 옷에 새겨놓기로 하고 추후 납품을 받았으나 이전에 주문했던 치수 그대로 주문했는데도 치수가 10cm 정도 커서 수선해 달라고 요청. 표본으로 수선된 유니폼을 받았는데 허리만 약간 줄였고 팔, 다리 등 다른 부분은 수선이 제대로 되지 않았으며 재수선을 요청하였으나 현재까지 별다른 대책 없이 전화를 피하기만 하는데 환불이 가능한지 문의하심.

➡ 처리결과

● 사업자와 통화

소비자가 애초에 치수를 잘못 발주하였으며 옷은 세탁할수록 줄어드는 소재라서 이전에 주문했던 헌옷과 현재 옷을 비교하면 차이가 날 수밖에 없으며, 수선을 해줬지만 불만족해 함. 회사의 로고가 새겨진 유니폼이기 때문에 환불은 불가하고 재수선하기로 소비자와 합의.

● 소비자분쟁해결기준에 의하면

의복류의 경우 치수(사이즈)의 부정확

①무상 수리 → ②교환 → ③환급

10 / 잘못 기재된 물품가격으로 계약취소를 요구할 때

➔ 사건개요

신청인은 2015년 7월 인터넷몰을 통해 카메라를 주문하고 269,000원을 결제 함. 결제 후 몇 시간 뒤 인터넷몰의 고객센터로부터 289,000원인 카메라 가격이 잘못 기재되었으니 주문을 취소해 달라는 요청전화가 음. 이에 신청인은 판매자의 과실을 이유로 일방적인 계약취소를 요구하는 것은 부당하다고 생각되어 상담을 요청.

➔ 처리결과

● 판매처와 통화

카메라의 할인판매 가격을 입력하는 과정에서 직원의 실수로 다른 모델의 카메라의 가격으로 잘못 기재하였고 갑자기 카메라의 주문량이 늘어난 것을 발견하고 상품정보화면의 물품 가격이 잘못 기재되어 있는 것을 확인하였다. 이에 신청인을 비롯하여 다른 구매자들에게 연락하여 사정을 설명하고 주문취소를 요청하였으나, 신청인만 이를 거부함.

- 민법 제109조 제1항에서는 “의사표시는 법률행위의 중요부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있으나 그 착오가 표의자의 중대한 과실로 인한 때에는 취소하지 못한다.” 고 규정하고 있음.

- 판매자가 의도적으로 가격을 내려서 판매량을 늘렸다고 보기 어렵고 가격 오기재를 확인한 후 즉시 가격을 정정하는 등 비교적 빨리 필요한 조치를 취한 것으로 보이므로 판매자는 착오를 이유로 구매 취소하도록 신청인과 동의하에 합의함.

11 / 임플란트의 반복 탈락에 따른 손해배상 요구

➡ 사건개요

신청인(남,63세)은 2013년부터 피신청인 의원에서 임플란트 4개를 식립하고 상하악에 의치를 제작하기로 하고 1200만 원을 지급했으나, 잦은 매식체의 탈락으로 약 3년간 치료를 받았고, 현재 치조골의 손상으로 매식체가 모두 탈락하여 재치료가 필요한 상태임. 하지만 피신청인은 시술 전 상담 시 뼈가 부족하여 부작용일 생길 수 있음과 임플란트 주위에 염증이 발생 시 재고정이 필요함을 설명하였고, 3회 임플란트를 재고정 하였으나 계속 빠져 대신 틀니를 새로 제작해 주었으므로 손해배상은 하지 않겠다고 이런 경우 얼마를 배상받을 수 있는지 문의하심.

➡ 처리결과

● 신청인 (소비자)

시술 전 임플란트의 탈락 가능성 및 시술의 어려움 등을 설명했다면 치료받지 않았을 것인데, 임플란트 4개(800만 원), 상하틀니(400만 원)에 대해 치료가 가능하다고 하여 시술 받았고, 약 3년간 55회의 치료를 받는 동안 매식체가 수차례 탈락하여 그때마다 극심한 통증으로 식사를 하지 못해 체중(5Kg)이 감소했으며, 현재 매식체가 모두 탈락한 상태로 시술 전보다 치아 및 잇몸상태가 좋지 않으므로 이에 대한 손해배상을 요구함.

● 전문위원의 소견

신청인의 치료 전 치조골 상태가 매우 불량하여 임플란트 식립 시 골유착이 어려울 것으로 예상되고, 상악 전치부에는 치아가 있으므로 의치 장착을 해도 하악보다 교합력이 더 강할 수 있기 때문에 식립한 임플란트와 의치의 안정성이 불리할 수 있어 임플란트 식립 및 의치제작은 무리한 시술로 사료됨. 신청인의 요구 등에 의하여 임플란트 식립은 고려해 볼 수 있지만, 1차 임플란트의 식립이 실패한 이후에는 골 이식술 후 의치제작 등을 고려하여 치료계획을 변경했어야 하나, 수년간 근본적인 원인 진단 없이 일시적인 조치만 했다고 사료됨. 임플란트 치료 전과 비교했을 때 임플란트 식립 실패 후 치조골의 흡수가 더욱 진행되어 골절 위험성도 있음. 일반 틀니도 쉽지 않은 상황에서 무리한 치료라고 사료됨.

● 신청인의 시술 전 치조골 상태가 좋지 않아 임플란트 식립이 실패할 가능성이 높았던 점을 고려하여 피신청인의 책임 범위를 50%로 정함. 재산적 손해에 대해서는 피신청인 병원 진료비 금 12,000,000원의 50%에 해당하는 금 6,000,000원으로 산정함이 상당하고 위자료에 대해서는 이 사건의 경위, 치료 기간, 설명의무 미흡 등 여러 사정을 참작하여 금 4,000,000원으로 산정함이 상당함. 종합하면 피신청인은 신청인에게 재산적 손해 및 위자료 합계 금10,000,000원을 지급 할 것을 권고.

12 / 계약내용과 다르게 이행된 물품대금 반환신청

➡ 사건개요

2015년 2월 경 신청인은 인터넷을 통해 노트북을 1,500,000원에 구매. 물품을 받고 확인한 결과 노트북 뒷면 배터리 삽입부분 안쪽면에 스크래치가 심하게 난 것을 확인, 중고물품으로 의심되어 다음날 환급을 요청. 물품을 확인한 a/s 센터에서는 내부규정상 사용상 문제가 없고 스크래치가 난 부분이 배터리를 장착하면 외관상 드러나는 부분이 아니므로 교환이나 환급이 불가하다고 주장 함. 또한, 정상물품을 발송하였는데 신청인이 배터리를 장착하면서 발생한 스크래치 일수도 있으므로 판매자의 책임이라고 단정 지을 수 없다고 함. 하지만 신청인은 환급을 원하는데 가능한지 문의하심.

➡ 처리결과

- 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한법률에 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 재화 등을 공급받거나 재화 등의 공급이 시작된 날부터 7일 이내에 청약철회 등을 할 수 있으며, 소비자는 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다고 규정하고 있다.
- 본 건의 분쟁물품은 분쟁당사자가 제공한 사진을 통해 스크래치가 발생한 위치가 배터리를 장착하는 안쪽면이고 스크래치의 정도가 그다지 심하지 않다고 보이며, 피신청인이 주장 ‘노트북 화면이나 외관에 생긴 스크래치가 아닌 배터리를 장착하는 안쪽면의 스크래치로 미적 관점으로 보았을 때도 아무런 문제가 없어 노트북의 가치가 현저히 감소되었다고 보기 어려워 신청인이 분쟁물품을 받은 지 다음날에 하자로 청약철회를 요청하였지만, 위와 같은 이유로 단순변심에 의한 청약 철회가 가능할 것으로 보인다.
- 이에 신청인은 왕복 배송비를 부담하고 피신청인은 신청인에게 거래대금을 환급 할 것을 권고한다.

13 / 애견샵에 강아지를 맡겼는데 다리가 부러졌을 때 손해배상

➔ 사건개요

신청인은 2015년 8월에 해외여행을 위해 강아지 애견샵에 애완건을 맡김. 1주일 후 여행이 끝나고 애견샵에 갔더니 강아지 왼쪽 다리가 부러져 있음. 신청인과 애견샵 주인은 강아지를 데리고 부산 동물 메디컬센터에 가서 골절수술을 시킴. 다행히 수술은 잘 되었고 책임여부를 물으니 케이지에서 강아지가 가만있지 못하고 케이지를 다 물어뜯기에 이빨이라도 빠질까싶어 가게안쪽에 매어 두었더니 다음날 다리가 부러져 있었음. 아마 옆에 소파에서 놀다 다친 것으로 보임. 사업자는 본인의 관리부실이라면 100% 책임지겠지만 가만있지 못하는 강아지를 위해서 그렇게 조치를 한 것이고 도의적인 책임에서 50%를 배상하겠다고 함. 수술비는 180만 원이 나왔고 부산까지의 경비까지 포함해 총 300만 원정도가 나왔는데 사업자측에서 150만 원만 주겠다고 하는데 300만원 전액을 배상받을 수 있는지 문의하심.

➔ 처리결과

● 사업자와 통화

강아지가 가만있질 못하고 케이지를 다 물어뜯고 카펫도 물어뜯고 어쩔 수 없이 넓은 곳에서 활동하게 하려고 가게안쪽에 묶어뒀는데 놀다가 다리가 부러진 것으로 보임. 어린 강아지라 멀리 부산에 있는 큰 병원까지 갔고 수술비도 지인소개로 할인을 많이 받았음. 거제에 있는 일반 동물병원에 갔더라면 100만 원도 안 나왔을 건데 소비자가 배상을 과도하게 요구하고 있으므로 50%(150만 원) 배상하겠음.

● 소비자와 통화하여 100%업체의 과실이 아니라 강아지가 가만있지 못해 그런 조치를 하였고 사업자 입장에서 미안함에 큰 병원까지 데리고 가서 치료해준 성의가 있으므로 사업자는 50%(150만 원) 배상하기로 소비자와 합의.

14 / 해외배송 된 물품의 하자에 따른 매매대금 반환요청 청구

➔ 사건개요

2015년 5월 신청인은 구매대행업체(피신청인)를 통해 90만 원 상당의 피규어를 구매하였고, 보름 뒤 신청인에게 물품이 배송되었으나 물품의 보증서도 없고, 물품 표면의 흠집이 있어 피신청인에게 물품하자를 사유로 반품을 요청하였으나 판매자는 국제운송료, 수입세금, 반품배송비용을 제외한 70만 원만 환급하겠다고 하는데 부당하다고 생각되어 상담신청.

➔ 처리결과

● 구매대행업체(피신청인)와 통화

본 업체는 구매대행 업체로서 신청인이 반송한 물품을 확인하고 창고보상이 가능한지 관련 업체에 요청하니 육안으로는 확인할 수 없을 정도의 미세한 실금이기 때문에 검수불량으로 볼 수 없다는 업체의 답변을 수신 함. 그러므로 수입세금,

국제운송료 및 반송비용 20만 원은 환불이 안 되고 피신청인의 대행수수료만 신청인에게 환급할 의사가 있음을 전달 함.

● 물품의 다리부분이 금이 가고 일부 패여져 있는 등 본래 온전한 상태의 물품이 배송되지 않은 이상 전자거래에 있어서 신청인은 그러한 하자를 이유로 반송비용을 판매인의 부담으로 반환하고 그와 동시에 그 대가로 지급한 금액 일체를 반환 받을 수 있다.

(전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률 제 17조 및 18조)

하지만 이 사건 물품 상의 하자의 특성상 피신청인으로서도 이를 발견하기 쉽지 않았던 점, 현재 피 신청인은 자신이 취득할 대행수수료를 받지 않겠다고 하고 있는 점 등을 고려하면 피 신청인에게 이 사건 물품의 반품으로 인한 부담을 모두 지우는 것은 사회 상규나 거래계의 현실 등에 비추어 다소 부적절한 면이 있기 때문에 20만 원을 삼등분하여 각각 부담하는 것이 상당하다고 보임.

15 / 단순변심에 따른 매매대금 반환이 가능한지 문의 청구

➡ 사건개요

신청인은 2015년 10월 인터넷을 통해 음료캔 2박스를 주문하였고 3일이 지난 후 물품을 수령 함. 신청인은 수령한 물품 세트에서 각 1개씩 개봉하여 시음하였더니 상품 상세 정보로는 부드러운 맛이라고 기재되어 있었으나 맛이 너무 역하고 신맛이 나서 더는 마실 수가 없었음. 하지만 판매처에서는 세트상품에서 각1개씩 마시면 재판매가 불가하여 반품이 안 된다고 하는데 이런 경우 어떻게 대처해야 하는지 문의하심.

➡ 처리결과

● 판매자와 통화

신청인이 반품사유는 캔음료 외관변형이나 내용물이 상했다거나 하는 등의 하자가 아니라 신청인이 기대한 맛과 마신 맛이 서로 불일치, 즉 피고인의 입맛과 맞지 않아서 반품을 요청하고 있는바(이른바 변심에 의한 반품요청), 피신청인은 위 캔음료는 한 상자(15개)로 된 세트상품이고, 날개로 판매되는 것이 아니며 자신들도 제조사에서 세트로만 사기 때문에 사실상 훼손 된 것이므로 반품이 어려움. 또 상세페이지를 통해서 “포장을 개봉하거나 훼손 되면 상품의 가치가 현저히 감소한 경우에는 반품·교환이 불가하다” 고 안내하였음.

- 이 사건은 판매자의 주장처럼 세트상품으로서 1개라도 마실시 반품이 불가한지 판단하여야 함. 이 물품은 구매사이트에 세트가격만 기재되어 있을 뿐 개당 가격이 기재되어 있지 아니한 점, 제조사에서도 세트로만 판매하여 일반 소비자들이 날개로 구입하기 어렵다는 점, 일반인이라면 1개라도 마셨을 경우 세트 상품으로서의 가치가 현저히 떨어진다는 것을 쉽게 인지할 수 있는 점 등을 비추어보면 판매자에게 책임을 물을 수 없다고 판단되며 소비자도 동의함.

16 / 여행 전 모친 사망으로 여행계약을 취소하는 경우

➔ 사건개요

신청인은 2015년 3월경 4박5일 하와이여행을 계약하고 총 여행경비 110만 원을 지급. 그런데 갑작스러운 모친의 사망으로 여행을 가지 못하게 되어 그 사실을 출발 5일 전에 여행사에 알려줌. 부득이한 사유로 여행 취소를 하는데도 여행경비를 전액 환급해주지 않고 30%의 취소 수수료를 요구하는데 전액 환급을 받을 수 있는지 문의.

➔ 처리결과

- 여행사는 소비자에게 여행경비 전액을 환급해야 함.

국외여행표준약관 제15조(여행출발 전 계약해제) 제2항에서는 '여행자의 3촌 이내의 친족이 사망한 경우' 에는 여행사에 손해배상액을 지급하지 아니하고 여행계약을 해제할 수 있도록 규정하고 있음. 물론 부친사망 증빙서류를 갖추어 여행사측에 제시해야 함.

17 / 여행 계약 후 여행사가 도산 시 보상 받을 수 있는지 문의

➡ 사건개요

신청인은 친구와 8박9일 몰디브로 여행을 가기 위해 계약 후 여행경비 650만 원을 결제. 출발 2일 전 여행사에 전화해서 여행일정이나 특별한 변경사항이 있는지 문의하였고 여행사에서는 별다른 변동사항이 없다고 함. 그러나 출발 당일 가이드와 통화중 업체의 부도로 인하여 여행을 갈 수 없다는 얘기를 듣게 되었는데 이런 경우 손해배상을 받을 수 있는지 문의하심.

➡ 처리결과

- 관광진흥법 제9조(보험가입 등) 및 동법 시행규칙 제18조(보험의 가입 등)에서는 여행업자는 사업을 개시하기 전에 여행알선과 관련한 사고로 인하여 여행자에게 피해를 준 경우 그 손해를 변상할 것을 내용으로 하는 보증보험 또는 공제에 가입하거나 업종별 관광 협회에 영업보증금을 예치하고 당해 사업을 하는 동안 계속해서 이를 유지하도록 규정하고 있음.

※ 예치금액(직전 사업연도 매출액 1억 원미만 일 경우): 일반여행업 5천만 원 이상, 국외여행업 3천만 원 이상, 국내여행업 2천만 원 이상, 기획여행 실시업체 2억 원 이상 일 때 그 피보험자 또는 변상금의 수령자는 업종 지역별 협회장으로 되어 있으며 동 보험은 여행업의 등록이 취소되거나 폐업을 한 경우를 제외하고는 해약하거나 환급하지 못하도록 정하고 있음.

따라서 여행사의 부도로 손해를 입은 여행자는 보증보험 또는 영업보증금의 피보험자 또는 변상금 수령자인 업종 지역별 협회장에게 피해보상을 신청할 수 있음.

18 / 렌탈정수기 설치 하자로 입은 누수피해에 대한 손해배상 요구

➡ 사건개요

신청인은 피신청인과 정수기 렌탈 계약(월 20,900원)을 체결하고 2015년 3월 정수기를 집에 설치하였는데 몇 달 후인 6월에 집 아래층에 누수 피해가 발생하여 원인을 파악하던 중 신청인의 집에 설치된 정수기 어댑터에서 누수가 발생한 것으로 확인되어 복구비용인 150만 원을 손해배상 할 것을 요구하였으나 피 신청인이 거절하여 이에 소비자상담을 신청 함.

➡ 처리결과

- 신청인은 누수피해 발생 후 a/s 요청하여 방문기사가 어댑터에서 누수가 발생한 것을 확인 하고 이를 재결합하는 조치를 취함. 피신청인이 처음에는 보상하겠다고 하였으나 견적비용 이 상당량 발생하자 갑자기 태도를 바꿔 보상을 원한다면 피신청인 과실임을 입증하라며 손해배상을 거절하고 있음. 전문 업체에 배관누수 유무체크검사를 의뢰하니 신청인 거주 아파트 배관에는 이상이 없는 점을 확인하였고 정수기 부품의 문제임이 확인됨으로써 피신청인은 신청인에게 복구비용을 배상해야 함.

19 / 스웨이드 신발을 세탁업자가 세탁 후 소재의 변색 및 변형

➔ 사건개요

2015년 12월 스웨이드 재질의 신발을 착화하던 중 신발이 더러워 운동화 전문 세탁소에 세탁을 맡김. 세탁이 완료되어 확인하니 스웨이드 재질이 뽀뽀해지고 탈색이 되었음. 세탁업자는 물세탁을 하면 그런 현상은 당연하다면서 배상을 거부하는데 배상을 받을 수 있는지 문의하심. (신발은 구매한지 1년 정도 됨.)

➔ 처리결과

- 스웨이드(가죽 소재)는 그 특성상 물세탁을 할 경우에 경화, 이염, 변·퇴색 현상이 발생할 수 있음. 따라서 세탁업자는 사전에 물세탁 시 발생할 수 있는 현상에 대해 소비자에게 고지를 하고 소비자의 동의가 있는 경우에 세탁을 하여야 배상 책임을 면할 수 있음. 한편 이런 고지를 았은 상태에서 피해가 발생한 경우 소비자분쟁 해결기준에 따라 업자는 신발 손상에 대해 원상회복의무가 있고 불가능시 손해배상 책임이 있음. 배상금액은 신발의 물품사용일수와 신발소재에 따라 다르고 소비자분쟁해결기준 배상 비율표에 의해 결정됨. 물품 사용일수는 물품 구입일로부터 사용여부에 상관없이 세탁 의뢰일까지 계산한 일수임. 따라서 위 사례와 같이 1년 된 가죽신발의 경우에는 배상비율표상 구입가의 60%가 배상금액 임. 만약 소비자와 사업자간 신발구매가, 구매 시기에 대해 다툼이 있으면 소비자가 결제영수증 등을 통해 입증해야 하며, 입증하지 못할 시 사업자는 세탁요금의 최대 20배를 배상해야 함.

20 / 브랜드시계 행사장을 방문하여 구입한 시계 품질보증 적용여부

➔ 사건개요

신청인은 2015년 5월 유명상표 시계를 패밀리데이 행사 때 행사장에 방문하여 9백만 원에 구매. 이후 품질보증기간 내 하자가 발생하여 수리를 요구하였지만 피신청인(시계판매업자)은 패밀리데이 때 행사 구매한 상품이며 원래 가격의 50%정도의 가격으로 구입하는 대신 하자 발생 시에는 무상수리가 불가한 조건으로 구입한 것이므로 유상수리비가 청구된다고 답변 함. 또한 이와 관련하여 구입 시 해당 약관에 서명을 하고 구입하였음. 이런 경우 무상 수리를 요구할 수 있는지 문의하심.

➔ 처리결과

● 무상수리 불가 약관 조항의 효력 여부

피신청인의 주장처럼 이 사건 약관에 신청인이 직접 서명하였다면, 특별한 사정이 없는 한 피신청인은 신청인에게 무상 수리 불가약관 조항에 관해 설명하였고 신청인은 그 조항에 동의한 것으로 볼 수 있음. 따라서 약관의 명시·설명 의무 위반으로 무효라 보기 어려움. 한편, "상당한 이유" 없이 사업자가 담보책임 배제 또는 제한하는 경우에는 "약관규제법" 제6조 또는 제7조 제3호 등에 해당하여 무효가 될 수 있음. 그러나 피신청인은 신청인에게 시계를 50% 할인 판매하는 대신 무상 수리책임을 배제하였다는 점을 고려할 때 담보책임 또는 무상 수리책임 배제에 상당한 이유가 있었다고 볼 수 있으므로, "약관규제법" 제6조 또는 제7조에 위반되어 무효라 보기에 어려움이 있음.

● 소비자분쟁해결기준에서도 품질보증기간을 정하고 있으나 당사자 사이에 별도의 약정이 없는 경우 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 될 뿐이므로 피신청인을 강제할 수 없음. (소비자기본법 제16조 제3항). 현재 파악된 사실관계에 의하면 신청인은 피신청인에게 무상 수리를 요구할 수 없다고 보임. 특별한 약정이 없는 경우라면 소비자분쟁해결기준에 따라 무상 수리를 요구할 수 있음.

21 / 착화 시 통증이 심한 신발 환급 문의

➔ 사건개요

소비자는 2015년 12월 겨울부츠를 구매하여 하루 착화해 보니 발이 너무 아프고 물집도 생겼음. 판매자에게 상황설명을 하고 불량인 것 같아서 환급되는지 물어보니 구매 당시 직접 신어보고 샀는데 이미 착화한 상품을 되팔 수도 없고 환급은 불가하다고 하는데 환급이 불가능한지 문의하심.

➔ 처리결과

- 신발 중 수제화가 아닌 기성화인 경우 착화자의 발 특성(발볼넓이, 발의 형태) 등에 따라 개인차가 있을 수 있음. 그리고 또한 전자상거래를 통한 구입이 아닌 오프라인 매장에서 사는 경우 구매 전 직접 착화를 할 수 있으므로 구매 전 충분히 착화 테스트를 하여 자신의 발에 맞는지 확인해야 함.
- 한편 신발의 특정부분에 봉제처리 미흡이나 설계 불량으로 통증이 느껴지거나, 좌우 신발 비대칭 등으로 통증을 유발할만한 요소가 확인된 경우 사업자에게 수선, 교환, 환급 등을 요구할 수 있음. 따라서 이런 경우 환급은 불가함.

22 / 햄 섭취 후 이물질로 인해 파손된 치아 보상

➔ 사건개요

신청인은 2015년 6월 동네 가게에서 식품(햄)을 구입하여 섭취 중 이물질에 의해 치아가 손상되었는데 이런 경우 어디에 신고를 해야 하고 어떻게 피해보상을 받을 수 있는지 문의하심.

➔ 처리결과

- 소비자가 식품을 섭취하던 중 이물질을 발견하면, 식품의약품안전청 홈페이지(www.kfda.go.kr) 『식품안전소비자신고센터』에 신고하거나 부정불량식품신고 ‘1399’로 전화하면 담당 행정기관에서는 소비자 신고내용에 대해 사실조사를 거쳐 이물 혼입 원인을 밝히게 됨. 이물혼입 원인이 식품제조 또는 유통업체 책임으로 밝혀지면 공정거래위원회가 운영하는 ‘1372 소비자상담센터’에 전화상담 (☎ 1372) 후 피해구제 신청하면 됨. 단순히 이물 혼입에 의한 것은 소비자분쟁해결기준에 따라 제품교환이나 구입가 환급을 받을 수 있음. 식품에 혼입된 이물에 의하여 신체적 상해를 입은 경우에는 치료비, 경비 및 일실소득을 배상 받을 수 있음.

23 / 초과 주유된 유류비 정산 관련 문의

☞ 사건개요

신청인은 2015년 4월 제주 여행 중 차량을 대여함. 여행하면서 차량에 연료를 주유하였고, 차량을 반납할 때에는 연료량 게이지가 처음 대여할 당시보다 초과하였음에도 렌트카 업체에서는 초과 주유된 금액을 환급해주지 않음. 초과 주유된 유류의 금액에 대해서 렌트카 업체에 환급을 요구할 수 있는지 문의.

☞ 처리결과

- 초과 주유된 연료대금의 정산을 요구할 수 있음.

공정거래위원회의 「자동차대여 표준약관」 제22조 제4항에서는 차량 반환 시 연료량이 임대시보다 부족할 경우 당해 부족분에 대한 연료대금을 요구할 수 있으며, 반대로 대여자는 반환시의 연료량이 임차시의 연료량을 초과하는 경우 당해 초과분에 대한 연료대금을 대여업체에 요구할 수 있음을 규정하고 있음.

24 / 편의점 무인택배 단말기 이용 중 분실된 물품의 손해배상책임 범위

➡ 사건개요

소비자는 2015년 3월 800만 원의 명품가방을 팔기로 하면서 편의점 무인택배 단말기를 이용 함. 당시 편의점 운영자는 택배단말기에 접수 가능한 물품가액 한도는 100만 원 이라고 안내함. 소비자는 물품가액을 100만 원으로 입력한 뒤 운송장을 출력해 택배 상자에 부착하고 제삼자에게 운송장 사진을 전송함. 며 칠 후 제삼자가 택배 취소접수를 요청 하여 편의점 운영자는 신분 확인 없이 택배상자를 제삼자에게 전달하였고 이에 소비자는 경찰에 신고. 편의점 운영자가 800만 원을 배상할 책임이 있다고 보이는데 이 경우 100% 배상을 받을 수 있는지 문의하심.

➡ 처리결과

● 재판부의 판결

편의점 운영자는 신분 확인 절차를 거치지 않고 택배 상자를 인도하는 행위는 상법 제62조에 따라 선량한 관리자로서의 주의 의무를 위반한 과실로 소비자가 입은 손해를 배상할 책임이 있다고 판시 됨. 손해배상책임 범위는 소비자가 택배 물품 가액을 100만 원으로 입력해 접수했고, 제삼자에게 휴대전화 사진기로 촬영한 운송장을 전송해 제삼자가 운송할 번호를 토대로 쉽게 택배 상자를 인도 받게 한 과실이 있는 점을 고려해 접수 가능한 물품가액의 한도인 100만 원으로 제한.

25 / 국내 당일 여행 전 여행사의 귀책사유로 여행이 취소된 경우

➡ 사건개요

소비자는 2015년 11월 하루 일정으로 강원도 설악산 관광을 하기로 여행사와 계약을 하고 11명분 여행경비 55만 원을 완불하였음. 그런데 여행사에서 여행 출발 하루 전 여행 일정이 취소되었다고 통보하며 여행 요금 55만 원만 돌려주겠다고 함. 여행을 위해 다른 일정도 취소하였는데 여행요금만 환급 받는 건 부당하다고 생각되는데 이런 경우 손해배상 청구가 가능한지 문의하심.

➡ 처리결과

- 여행사의 귀책사유로 여행 계약이 취소된 경우 소비자는 여행사를 상대로 배상을 요구할 수 있음. 소비자분쟁해결기준에 따르면 국내 당일 여행 시 여행사에서 여행을 취소하게 되는 경우, 여행개시 1일전까지 여행취소 통보를 하였다면 여행사는 여행 계약금 환급과 함께 요금의 20%를 배상하게 되어 있으므로 소비자는 이미 지불한 여행요금의 환급과 여행요금(55만 원)의 20%인 11만 원을 요구할 수 있음.

소비자분쟁해결기준에 의하면 여행 당일 취소 통보 및 통보 없이 취소하는 경우는 계약금 환급 및 요금의 30% 배상, 여행개시 2일전까지 취소 통보 시는 계약금 환급 및 요금의 10%를 배상하게 되어 있고, 여행개시 3일전까지 취소 통보시는 계약금만 환급받을 수 있음.

26 / 미성년자 계약의 취소 후 사업자가 지급명령 청구 시 대응방안

㉠ 사건개요

2015년 11월 미성년자인데 부모님 동의 없이 도서를 할부로 구매. 바로 취소하고 싶었지만, 그 방법을 몰라 이리저리 알아보던 중 한 달 쯤 지난 후 서면으로 계약 취소를 요구하자 사업자가 이를 거절하며 소송을 진행하겠다고 함. 이 후 몇 차례 대금 청구서가 왔으나 이를 무시하던 중 어느 날 갑자기 법원에서 지급명령서가 송달됐음. 본인은 미성년자로서 계약 후 취소하였으므로 계약은 당연히 취소된 것으로 알고 있었는데 이런 경우 어떻게 대응해야 하는지 문의하심.

㉡ 처리결과

- 미성년자가 부모의 동의 없이 체결한 계약이고 취소의 표시를 하였다면 그 시점에서 당연히 취소된 것은 맞으나 법원에서 지급명령서가 온 경우에는 그에 대응하여야 함. 지급명령제도는 채권자(사업자)가 채무자(소비자)에게 채권(물품대금)의 변제를 청구하는 간이절차로 많이 활용되고 있는데, 법원이 당사자 일방의 신청에 의한 관련 서류만으로 판단하여 지급명령이 이루어지는 것임.

사업자의 청구 때문에 소비자에게 지급명령이 송달된 경우에는 지급명령서에 기재된 이의제기 기간 이내에 입증자료를 갖추어 이의 제기하여야 하는데 일반적으로 이의 제기할 수 있는 기간은 송달일로부터 2주간으로 되어 있으므로 사업자의 청구 내용이 부당하다 할지라도 반드시 이에 대응하여 이의 제기하여야 할 것이며, 그렇게 하지 않으면 지급명령서의 내용이 확정되고 이를 번복하려면 훨씬 더 번거로운 절차를 거쳐야 하는 경우가 생길 수 있으므로 주의해야 함.

27 / 단종 차량 부품 미보유 시 정비 관련 문의

☞ 사건개요

소비자는 2009년에 생산이 중단된 차량을 소유하고 있는데, 차량의 수리를 위해 제조사의 공식 정비사업소를 방문하였으나 부품이 없다는 이유로 차량을 수리하지 못함. 이런 경우 부품을 보유하고 있지 않다는 제조사 측에 차량의 수리를 요구할 수 있는지 문의하심.

☞ 처리결과

- 차량의 수리를 요구할 수 있음.

소비자 분쟁해결기준에서는 자동차의 부품보유 기간을 사업자가 해당 제품의 생산을 중단한 시점으로부터 기산하여 8년 동안 부품을 보유할 것을 규정하고 있음. 단, 정비사업소에서는 성능과 품질의 하자가 없는 범위 내에서는 유사부품을 차량의 수리를 위해 사용할 수 있음.

28 / 예매 오류로 지정좌석에서 관람하지 못한 연극공연의 보상

➔ 사건개요

2015년 11월 신청인은 연극 공연 관람을 예매하고 공연장을 찾았으나 예매한 좌석이 중복으로 예매되어 결국 뒤쪽의 비어있는 다른 좌석에서 관람하였음. 처음 예매했던 좌석은 중간쯤이어서 관람하기 좋았을텐데 뒤쪽에서 관람하여 제대로 공연을 못 본 것 같음. 관계자는 예매에 오류가 있었다며 죄송하다고 하는데 이에 대한 보상을 받을 수 있는지 문의하심.

➔ 처리결과

- 예매 오류로 지정된 좌석을 이용하지 못하였다 하더라도 공연 주최측에서 다른 좌석으로 안내하여 무리 없이 연극을 관람하였다면 계약이행에 해당되므로 사업자에게 배상을 요구하기는 어려울 것으로 판단됨.
다만, 원래 예매한 좌석보다 좋지 않은 좌석으로 안내되었다면 그 차액을 요구할 수 있을 것으로 보이며 안내된 좌석이 연극을 관람하기 어려울 정도의 불편이 따랐다면 해당 사실 입증 등을 통해 보상을 요구할 수 있음.

29 / 개인간 거래에서 계약내용과 다르게 이행된 물품의 계약해제

㉠ 사건개요

2015년 신청인은 농기계전문 직거래장터 사이트에 등록 된 트랙터를 보고 구입하기 위해 판매자에게 문의하니 “사이트에서 보는 그대로이며, 직접 사용하던 것이라 작동에 문제가 없고 손을 봐둔 상태라 바로 사용하기 좋은 트랙터” 라고 답변하였고 9,000,000원에 구매하기로 결정 함.

착불로 수령(260,000원)하여 작동해보니 트랙터 고유의 유압이 작동하지 않음은 물론, 엔진부로 통하는 급유관에서 누유가 발생하는 등 판매인의 설명과는 상이하게 다른 물품(표기와 다른 모델, 2009년식이라고 기재하였으나 10년을 초과한 제품, 사용시간을 150시간이라고 하였으나 1,500시간을 초과)으로 판단되어 환급을 요청 .

신청인은 왕복 배송비를 부담하는 조건으로 판매자에게 환급요청을 하였으나 결제금액의 50%에 해당하는 금액만 환급 가능하다고하여 상담을 신청 함.

㉡ 처리결과

- 이 사안은 개인간의 인터넷 직거래 장터를 이용한 거래로서, 전자상거래법 제2조 제1호에 규정한 전자거래의 방법으로 상행위를 하는 경우에 해당하지 않고, 동조 제2호에 규정한 통신판매 등에 의한 거래에도 해당하지 아니하므로 위 법률이 적용되지 아니함. 따라서 이 사건 거래에 관하여는 민법이 적용 됨.

본 사안의 트랙터는 판매 당시 광고나 안내와는 달리 성능상 하자가 존재할 뿐만 아니라, 상태도 큰 차이가 있는 것으로 보이므로 갑이 왕복 배송비를 부담하는 조건으로 환급을 요청한 이상, 을은 갑으로부터 본 사안의 트랙터를 반환받는 동시에 결제금액 전액을 반환할 의무가 있다고 판단됨.

30 / 청약철회 요구한 물품에 대한 배송비 청구

➡ 사건개요

신청인은 2014. 2. 29. 피 신청인에게 5,840,000원 상당의 돌침대를 구매하기 위해 현금과 카드를 사용하여 대금을 지불하였다.

피 신청인에게 지불한 구매 내역	
신용카드	현금
4,000,000원(할부)	1,840,000원
합계	5,840,000원

결제 후 신청인은 기존에 보유하고 있던 기존 제품과 유사함을 알게 되어 피 신청인에게 청약철회의사를 전화로 알리고자 하였으나 연락이 되지 않아 2014.3.2. MMS로 청약철회 의사를 전했다.

신청인의 제품취소요청에 따라 피 신청인은 구매대금(5,840,000원)을 100%환불해 주겠으나 개인변심에 의한 것이기에 돌침대 배송 시 발생하는 운송비(350,000원)에 대한 요금을 신청인에게 요구하였다.

신청인은 아직 제품을 받지 않았을 뿐 아니라 제품취소 의사도 미리 알렸으므로 운송비 청구는 부당하다고 생각하는데, 이런 경우 누가 부담해야 하는지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 제품이 아직 집으로 배송되지 않았기 때문에 운송료(350,000원)에 대한 소비자의 배상 책임은 없음.
- 소비자분쟁해결기준에 의하면 선금 지불 후 물품배달 전 해약 할 경우
 - 배달 3일전까지는 계약금에서 물품대금의 5% 공제 후 환급.
 - 배달 1일전까지는 선금에서 물품대금의 10% 공제 후 환급.
 - 따라서 당사자 간에 별다른 특약이 없다면, 위 기준에 따라 계약금에서 물품대금의 5% 공제 후 환급받을 수 있음.

31 / 게스트하우스 내국인 이용은 불법, 피해발생 시 보상 가능 여부

➡ 사건개요

신청인은 2014. 5월 경 친구 3명과 함께 2박3일 서울여행을 계획하면서, 서울 마포소재 게스트하우스 6인실에 4명 예약하고 이용금액 160,000원 중 계약금 50,000원을 지불하였다. 여행 전 날, 피 신청인으로부터 같은 방에 외국인 남성 1명을 예약 받았다고며 괜찮은지 물어왔다. 소비자는 계약 당시 혼숙이라는 말은 없었고, 단지 2명을 더 예약 받을 수 있다는 것만 전달받았기 때문에 외국인 남성과 혼숙은 받아들일 수 없다고 하자 피 신청인은 본인 아파트에서 함께 지내자고 제안했지만 그것도 불편하다는 생각이 들어 다른 게스트하우스를 찾아 보 달라고 요청하였다. 밤 11시쯤 새로운 방을 구했다는 연락이 왔지만 비용이 2배정도 비쌌기 때문에 비싼 만큼의 차액을 보상해달라고 하였지만 응해주지 않아 결국 여행을 취소 할 수밖에 없었다. 게스트하우스의 무책임한 행동에 화가나 배상을 요구하였으나 피 신청인은 게스트하우스가 숙박업으로 분류되지 않으니 숙박 환불규정에 의한 보상은 어렵고 계약금만 돌려주겠다고 하는데 신청인은 부당함을 느끼고 손해배상 청구가 가능한지 문의하였다.

➡ 처리결과

- 해당 게스트하우스 소재 마포구청 문화관광과로 문의한 결과, 게스트하우스는 관광진흥법에 의해 관광편의 시설업으로 관계 관청에 등록하여 외국인만 이용할 수 있으며, 내국인을 이용하게 할 경우 공중위생법 위반으로 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 되어 있음. 위 관련규정을 신청인에게 전달하였으나 해당업체를 차마 신고하지는 못하였고, 다음에 숙박 시설을 이용할 경우 참고하겠다고 함.



32 / 경비업체의 무단 제품설치에 대한 규정문의

➡ 사건개요

신청인은 개인 사업장 오픈을 위해 리모델링 및 경비용역업체를 선정하고 있었다. 주변인들에게 추천받은 A경비용역업체의 서비스에 대한 정보를 제공받던 중 B경비용역업체의 견적서를 받아 비교해보았고 그 결과 B경비용역업체의 서비스가 더 마음에 들었다. 이에 B경비용역업체와 구체적인 서면계약이 진행되었고 계약이 진행되는 동안 A경비용역업체에서 확인연락은 없었다.

타 업체와의 계약 후 2014. 3. 24. 신청인이 리모델링 공사를 인부들에게 맡기고 사업장을 잠시 비운 사이 A경비용역업체의 담당자들이 찾아와 경비관련 기기들을 설치하고 갔다. 가게에 돌아와 이 사실을 확인한 신청인은 피 신청인에게 이유를 물으니 리모델링을 전담하는 소장과의 합의가 되었고 이전에 신청인과의 구두로 합의했던 보안기기 설치에 대한 부분을 진행한 것이라며 구두상의 계약도 계약이라는 명목으로 신청인의 취소요청을 거절하였는데 이런 경우 규정이 어떻게 되는지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 피 신청인(사업자)은 계약 성립 여부에 대한 객관적 증명, 증빙이 반드시 필요. 이에 '실질적 계약' 이라 함은 두 가지의 조건을 가지고 있음.
 - 1) 서면으로 계약서가 작성된 경우
 - 2) 서면으로 계약서가 작성되지 않았지만 금전적 거래가 이루어진 경우
- 현재 상황으로는 피 신청인(사업자)의 계약 성립 관련에 대한 객관적 증명이 어려움으로 일방적인 제품의 사용강요는 성립할 수 없음을 피 신청인(사업자)에게 공지. 이에 소비자의 제품취소 요구에 사업자의 무상제품철회가 성립.



33 / 경비용역업체 출동지연 배상문의

➡ 사건개요

신청인은 주택 1층은 사무실로 사용하고, 2층은 주거지로 사용하고 있는데 사무실 오픈과 동시에 경비시스템을 설치하였다. 2014. 2월경 잠을 자던 중 경보음이 울려 사무실로 내려가 보니 도둑이 컴퓨터와 복사기를 들고 도망 간 상태였다. 하지만 30분이 지나도 경비업체에선 출동 하지 않아 직접 전화하고, 경찰서에 직접 신고하였다. 피 신청인은 경보가 잘못 울리는 경우가 있어 이번에도 그럴 것이라 예상하고 오지 않았다고 하는데 이런 경우 보상이 가능한지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 소비자분쟁해결 기준에 의하면 경비 시스템 성능, 기능상 하자 또는 출동 지연으로 인한 도난 발생 시 도난 피해액 배상이 가능.

※ 피해액 입증이 곤란한 경우 계약서에 약정된 범위에서 보상 가능.

- 사업자 측에서는 컴퓨터와 복사기에 대한 정확한 금액을 알 수 없는 상태이므로 계약서에 기재된 최고금액 500,000원에 대해 배상 하겠다고 하였고 소비자도 동의하여 배상이 이루어 짐.

34 / 인터넷 쇼핑몰에서 구입한 사파리점퍼의 반품 요구

➡ 사건개요

신청인은 모 인터넷 쇼핑몰에서 사파리점퍼를 주문하였는데 주문한 상품을 받고 보니 사이즈가 너무 작았다. 이에 배송 받은 다음날 쇼핑몰 게시판을 통해 반품을 통보하고 내용증명과 함께 제품을 반송하였다.

피 신청인(판매자)은 판매 시 사이트의 공지사항을 통해 세일품목의 경우 환불 불가를 안내하였기에 환불이 불가하며 반송한 물품도 수취 거부하겠다고 하였는데 이런 경우 반품이나 환불이 가능한지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 통신 판매업자의 수취 거부행위는 청약철회를 방해하는 금지 행위에 해당 됨.
현행 전자상거래에 있어서의 소비자보호에 관한법률 제17조(청약철회)에 의하면 인도 후 7일 이내에는 반품이 되도록 되어 있으며 이 경우에는 구매자가 운송비를 부담하도록 되어 있음.
- 동법 제35조(소비자 등에 불리한 계약의 금지)에서 제17조(청약철회) 내지 제19조 (손해 배상청구 금액의 제한 등)의 규정에 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 그 효력이 없음을 규정하고 있으므로, 사업체의 청약 철회 거절은 부당함.

35 / 헬스클럽 중도해지 시 환불 문의

➔ 사건개요

신청인은 2014. 4. 15. 사업자가 발행한 전단지 보고 전화 상담 후 헬스장을 방문하였고 1년간 계약하면 할인금액인 900,000원에 제공한다고 하여 신용카드를 결제하였다. 신청인은 2014. 5. 10. 이후 개인사유(출장)로 인해 더 이상 헬스장 이용을 할 수 없게 되어 다음 달 6. 12. 피 신청인을 만나 해지 의사를 통보하였다.

피 신청인은 기존에는 한 달 수강료가 200,000원인데 당시 회원할인권으로 계약함으로 50%할인해 주었기에 2개월분(4/15~5/14, 5/15~6/14) 400,000원과 부가가치세 10% 및 신용카드 카드수수료 3%를 신청인에게 부담하라고 하는데, 이런 경우 어떻게 대처해야 하는지 문의하셨다.

➔ 처리결과

- 소비자분쟁해결기준에 의하면 소비자의 사정으로 중도해지 시 전체 대금에서 이용기간에 해당하는 금액과 전체 대금의 10%인 위약금을 공제한 잔액을 환급하도록 규정.
- 따라서 사업자가 당초 1개월 이용료는 200,000원이나 장기간 계약하여 할인해 주었으므로 중도해지 시 당초 월 이용료로 계산하겠다는 주장은 타당성이 없으므로 이를 인정하기는 어렵고 전체 대금을 이용기간으로 나누어 일일 이용료를 산출해 계산해야 할 것임.
- 900,000원을 신용카드를 결제하였을 경우 81,818원을 국세청에 매출세액으로 신고하게 되고 신용카드사로부터 수수료를 공제한 잔액을 받게 되므로 사업자가 주장하는 비용이 발생할 수 있음. 그러나 헬스장 이용계약 취소 시 신용카드 매출 자체를 취소하면 부가가치세와 신용카드수수료 문제는 발생되지 않게 됨.
- 따라서 이 사건에 있어서 사업자는 헬스장 계약과 관련된 신용카드 매출을 취소하고 소비자가 소비자분쟁해결기준에 의해 산정한 이용료와 위약금(10%)을 부담하며 처리하는 것이 적절함.

36 / 방문판매로 구입한 유아교재의 청약철회

➔ 사건개요

신청인은 2014. 4. 3. 집으로 방문한 판매원으로부터 유아도서세트를 750,000원(12개월 할부)에 카드 결제하였고 피 신청인(판매자)은 도서선수금이라는 명목으로 현금을 요구하였다. 이에 현금 80,000원을 추가 지불함으로 총 830,000원 결제하였다. 당일 저녁, 구매한 도서에 대한 개인변심으로 인해 청약철회를 요청하였으나 피 신청인은 책과 함께 동봉된 사은품(DVD)을 이미 개봉하였다며 구매금액의 10%를 위약금으로 청구하겠다고 하는데 이런 경우 어떻게 대처해야 하는지 문의하셨다.

➔ 처리결과

- 구입 후 14일 이내 청약철회를 요청하였기에 무상철회는 가능하나 이미 도서와 함께 동봉된 사은품 DVD의 경우 제품이 개봉되었다면 업체매입가를 배상하여야 함.
- ‘방문판매 등에 관한 법률’ 8조 ‘복제할 수 있는 재화 등의 포장을 훼손한 경우’ 청약철회가 어려우나 소비자분쟁해결기준에 의거 사은품(DVD)에 대한 업체 매입가를 배상해주는 선에서는 계약해제가 가능.



37 / 학원등록 후 중도해지 시 환급 여부

☞ 사건개요

신청인은 작년, 일본어 1개월 무료수강 후 3개월 강의를 240,000원에 등록하였다. 1개월 무료수강 후 사정이 생겨 피 신청인과 합의 하에 강의 수강을 연기하였다. 그러나 사정이 여의치 않아 결국 수강을 할 수 없게 되었는데 학원비 환급이 가능한지 문의하셨다.

☞ 처리결과

● 무료로 수강한 수강료를 제하고 남은 2개월의 수강료는 환급이 가능한데 소비자분쟁해결기준에 의하여 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 시 다음과 같다.

1) 개시일 전, 이용금액 전액 환급

2) 개시일 후,

① 수강료 징수 기간이 1월 이내일 경우

- 계약기간의 1/3 경과 전, 수강료의 2/3 해당액 환급
- 계약기간의 1/2 경과 전, 수강료의 1/2 해당액 환급
- 계약기간의 1/2 이 후, 미 환급

② 수강료 징수 기간이 1월 초과인 경우

- 반환사유가 발생한 당해 월의 반환대상 수강료 (수강료징수기간이 1월 이내인 경우에 따라 산출된 수강료를 말함)와 나머지 월의 수강료 전액을 합산한 금액을 환급.



38 / 분실된 택배물에 대한 배상기준

➔ 사건개요

신청인은 일주일 전 △택배사를 통해 1,000,000원 상당의 물건을 지인에게 배송하였다. 그러나 신청인의 지인은 물건이 2주가 지난 여태껏 도착하지 않았다고 연락이 왔다. 신청인은 발송한 택배에 대한 운송장을 소지하고 있었기에 즉각 피 신청인(택배사)에게 연락하였으며 분실사고 접수가 진행되었다. 택배분실사고를 접수해놓았으나 이후 피 신청인 측과의 연락이 원활하지 않아 이에 대한 피해보상기준을 문의하셨다.

➔ 처리결과

- 운송장에 기재된 운송물의 금액을 기준으로 손해배상 및 배송비 환급이 가능.
- 소비자분쟁해결기준의 택배업 소비자피해보상기준
 - 1) 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 경우,
 - 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
 - 2) 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우,
 - 전부 멸실된 때는 인도 예정일의 인도 예정 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
- 운송물에 대한 정확한 기록이 운송장에 접수 되었다면 위의 기준을 적용하여 피해액에 대한 배상 청구가 가능. 그러나 물품의 가치에 대해 운송장에 기재한 사항이 없다면 배상금액에 대한 결정이 어려우므로 소비자는 택배 의뢰 시 제품의 금액에 대해 기록하는 것이 좋음.



39 / 택배 운송 과정에서 훼손된 운송물(배)에 대한 배상 문의

➡ 사건개요

신청인은 2014. 2. 9. 택배 서비스를 이용하여 배 5박스를 발송한 후 도착지에 운송물 수령 여부를 확인하는 과정에서 운송물 5박스 중 3박스가 파손된 사실을 알게 되었다. 이에 해당 택배사에 항의하고 배상을 요구한바 택배사에서는 운송물 포장 불량을 거론하며 일부 금액만 배상하겠다고 하였다. 택배사의 택배운송 중과실이므로 택배비 환급 및 훼손된 운송물에 대한 배상을 요구할 수 있는지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 택배표준약관 제10조(운송물의 수탁거절) 제2호에 따라 운송에 적합한 포장이 되지 않은 경우 수탁을 거절할 수 있음에도 운송물을 수탁한 점은 운송물을 수하인에게 안전하게 배송을 책임지겠다는 의사표시로 볼 수 있으므로 택배사에서 운송물 포장 부실로 인해 일부 금액만 배상한다고 하는 것은 부당하며 정상적인 손해배상을 요구 할 수 있음. 손해배상기준으로, 택배 소비자분쟁해결기준에 택배 운송물이 운송 중 전부멸실 또는 일부 멸실된 때에는 운임환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하도록 규정되어 있음.

또한 택배 표준약관상에 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우 전부 또는 일부 멸실된 때에는 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하고, 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 전부 멸실시 인도예정일의 인도 예정 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하고 일부 멸실시에는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하도록 규정하고 있음.

따라서 운송장에 운송물 가격이 기재되어 있다면 기재된 가격을 기준으로, 운송장에 운송물 가격이 기재되어 있지 않다면 거래가격을 기준으로 배 3박스에 대한 손해액을 산정하여 배상을 요구할 수 있으며, 배송비도 환급 요구가 가능함.

40 / 미성년자 자녀가 부친의 신용카드로 동의없이 게임캐시를 충전한 경우

☞ 사건개요

2014. 2. 5. 신청인의 동생(고등학교 1학년)이 컴퓨터에 저장해둔 부친의 신용카드 비밀번호를 알고 인터넷게임 캐시를 충전하였다. 여러 차례 결제하였으나 부친은 알지 못했으며 최근 과도한 비용이 결제되어 확인해보니 동생이 결제한 것을 알게 되었다. 미성년자가 사용한 것을 게임사업자에게 알리고 환급 요청하였으나 거절하는데 보호자의 동의 없이 결제한 인터넷게임 캐시 환급이 가능한지 문의하셨다.

☞ 처리결과

- 원칙적으로 법정대리인의 동의 없이 미성년자가 단독으로 체결한 계약은 무효로서 취할 수 있으나, 자녀가 보호자의 동의가 있었던 것처럼 계약의 상대방(여기서는 사업자)을 속였을 경우 취소하기 어려울 수 있음.

사용하지 않은 캐시와 구입 후 7일 이내 사용하지 않은 유료아이템에 대하여는 환급이나 청약철회를 요구할 수 있을 것이나, 그 외 7일이 경과한 유료 아이템이나 이미 사용한 유료 아이템에 대하여는 별도의 환급을 요구하기 어려울 것으로 보임.

41 / 부모 동의 없이 미성년자가 구입한 화장품 계약취소요구

➡ 사건개요

신청인의 자녀 A양은 미성년자(만 19세)로써 사은품을 주겠다는 방문판매원을 통해 화장품 구매 계약서를 작성하였다.

친구들과 함께 시내거리를 활보하던 신청인의 자녀에게 다가가 지금 판매하는 화장품은 유기농 화장품으로 예민한 피부나 아토피 피부에 좋은 제품이라고 소개하였다.

현재 2만명 고객모음 행사 기념으로 선착순 VIP카드를 제공해 준다고 하며 제품이 진열되어있는 차량 안으로 유인하여 이번 기회에 등록하면 평생 화장품 값의 10%만 내고 재구매가 가능하며 학생특별할인을 통해 780,000원짜리 화장품을 500,000원에 10개월 할부로 결제해 주겠다고 제안하였다.

이에 A양은 화장품을 구매하고 계약 선금으로 100,000원을 지급하였다. 이후 화장품을 한 번 사용한 A양은 피부가 가렵고 트러블이 올라와 인터넷을 검색해보니 미성년자 화장품 피해사례가 많은 것과, 미성년자가 부모님의 동의 없이 구입한 화장품은 계약취소가 가능한 사실을 알게 되었다.

이 사실을 부모님께 말씀드린 A양은 계약취소를 요구하는 내용증명서를 발송하였으나 피 신청인 측에서는 취소 처리를 거부하였으며 부모동의 없는 구매에 대한 화장품의 반품 및 계약취소 가능한지 문의하였다.

➔ 처리결과

- 구입당시 만20세 미만의 미성년자가 부모의 동의 없이 한 계약은 민법 제5조에 의거하여 취소할 수 있으며, 민법 제141조에 따라 화장품 사용여부와 상관없이 현 상태 그대로 반품이 가능.
그러나 계약취소가 불가능한 경우도 있는데, 미성년자의 계약취소는 법정대리인(부모)의 사전 동의 또는 법정대리인(부모)의 사후계약 추인이 없을 때 가능.
- 피 신청인(판매자)이 부모님께 일반 독촉장이 아닌 최고장 발송일로부터 1개월 이내의 기간을 정하여 법정추인서(최고)를 발송한 사실이 있다면, 그 지정기간인 1개월 기간 이내에 부모가 이의제기(확답)를 하지 않은 경우에는 법적으로 계약을 사후에 추인한 것으로 인정되어 대금을 지불하여야 함.
사전 동의나 사후 추인이 되지 않은 상태에서 판매업자에게 계약취소를 요구하는 내용 증명서를 발송하였음에도 불구하고 계약취소 처리를 해주지 않는 것은 방문판매법상 판매업자의 부당한 행위이며, 구입 당시 판매자에게 받았던 계약서나 명함, 내용증명서 사본 등 서류를 첨부하여 피해구제 접수 가능.
- 계약취소는 소급적으로 무효(계약일자 기준)가 되어 이미 지급했던 대금은 부당이득금으로 반환받을 수 있으며 위와 같이 미성년자를 상대로 화장품 계약을 강요하거나 계약 과정에서 허위기만적 방법으로 계약을 유인하거나, 미성년자에게 계약취소를 거부하는 등의 행위는 방문판매 등에 관한 법률을 위반한 것으로 판매업자 관할 시, 군, 구청의 방문판매업 신고 업무를 담당하는 부서에 위법사실에 대하여 신고할 수 있음.

42 / 전기매트로 인해 발생한 화재에 따른 손해배상 요구

㉠ 사건개요

신청인은 1년 전 (2013. 7. 5) 전자상거래로 전기매트를 금 69,000원에 구입하였다. 구입한지 1개월이 되기도 전에 전기매트의 화재로 침대 매트리스와 이불, 베개 등이 불에 타서 훼손되었다. 이후 사업체에서 제품을 수거하여 사진을 촬영한 후 보상과 관련하여 연락을 주기로 하였으나, 최근에 라텍스 침대에서 사용할 경우 화재 위험이 있음을 고지하였다며 보상을 거절하였다. 이에 신청인은 피해에 대한 보상을 받을 수 있는지 문의하셨다.

㉡ 처리결과

- 신청인은 품질보증서나 제품 사용상 주의사항 등을 자세히 살펴보고 만약 사업체가 라텍스제품 사용주의 등에 대해 명시적으로 고지하지 않은 경우 제조물책임법에 근거하여 상기 하자물품으로 인한 확대손해에 대해 보상받을 권리가 있고 만약 사업체에서 합당한 배상을 거부할 경우 이 건과 관련된 자료(피해내용 및 근거자료, 사업자 인적사항, 영수증 등)를 유관기관(소비자원, 지자체, 소비자단체)에 인터넷, 팩스, 우편 또는 방문하여 접수하면 유관기관에서 사업체를 대상으로 피해구제 권고 등 도움을 드릴 수 있음. 그러나 사업체의 주장처럼 품질보증서 등에 "라텍스 제품과 함께 사용할 경우 화재위험에 대해 고지한 경우" 제품이 정상작동하고 있다면 손해배상에 한계가 있음.
- 제조물책임법 제3조(제조물책임) 제1항에 "제조업자는 제조물의 결함으로 인하여 생명·신체 또는 재산에 손해(당해 제조물에 대해서만 발생한 손해를 제외한다)를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다"고 규정되어 있고 제7조(소멸시효 등) 제2항에 "이 법에 의한 손해배상의 청구권은 제조업자가 손해를 발생시킨 제조물을 공급한 날부터 10년 이내에 이를 행사하여야 한다"고 규정되어 있으므로 손해배상을 청구 할 수 있음.



43 / 에어컨의 잦은 고장에 따른 교환, 환불문의

➡ 사건개요

신청인은 2013. 5월 경 에어컨을 구매하여 설치 후 품질보증기간 내에 동일한 하자발생으로 약 30회 정도 수리를 받았다. 이에 제품에 대한 소비자 불만족으로 제품에 대한 교환이나 환불 요구 가능한지 문의하였다.



➡ 처리결과

- 에어컨을 구입 후 품질보증기간 이내에 동일한 하자로 30여회의 수리를 받았다면 제품교환이나 구입가 환불 요구 가능.
- 소비자분쟁해결기준에 에어컨 등 공산품 소비자피해보상기준은

- 1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때 ⇒ 제품교환 또는 구입가환급
- 2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때 ⇒ 제품교환
- 3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자
 - 하자 발생시 ⇒ 무상 수리
 - 수리 불가능시 ⇒ 제품교환 또는 구입가환급

(참고) 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리불가능 한 것으로 봄.

- 교환 불가능시 ⇒ 구입가 환불
- 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때 ⇒ 구입가 환불

(참고) 에어컨의 품질보증기간은 사업자가 자율적으로 정할 수 있으며 이를 제품 또는 사용 설명서나 포장 등에 표시해야하며 표시하지 않은 경우에는 품질보증기간은 구입일로부터 2년(컴프레서의 경우는 4년) 부품보유기간은 제품 생산을 종료 한 후 5년 임.

- 이 사건의 경우 사업자에게 서면(내용증명)으로 제품교환이나 구입가 환불을 요구한 뒤 사업자가 거부하면 유관기관에 피해구제를 청구 가능함.

44 / 광고내용과 다른 김치냉장고 환급 문의

➔ 사건개요

신청인은 온라인쇼핑몰에서 김치냉장고를 구입하였다. 상세설명에 냉동기능이 있다고 해서 구입하게 되었는데 배송 받은 제품에는 냉동기능이 없었다. 온라인 쇼핑몰에서는 제조처에서 올린 광고 내용을 그대로 올린 것으로 자신들의 과실이 아니라며 책임을 회피하여 환급이 가능한지 문의하였다.

➔ 처리결과

- 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 17조에 의하면 재화 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있음.
- 광고 내용과 실제 배송 받은 김치냉장고의 기능상의 차이에 대한 확인 및 증명이 필요.

45 / 매트리스가 불량한 침대환급요구

➡ 사건개요

신청인은 2014. 12월 경 가구점을 방문해 침대와 매트리스, 협탁을 구입 후 대금 3,750,000원을 결제하고 1주일 후 제품들을 배송 받았으나 침대를 1주일 사용하자 매트리스 일부분이 움푹 들어가 복원되지 않는 현상이 발생하여 침대, 매트리스, 협탁의 구매 계약 해지 및 환급을 요청하였지만 사업자측이 거부하였다.

피 신청인은 매트리스가 초기사용 시 솜의 솜이 죽는 현상이 발생하나 상단과 하단을 돌려쓰면 이러한 현상이 개선된다는 점에 대하여 판매 시 신청인에게 충분히 설명하였고 이러한 현상을 가지고 매트리스에 하자가 있다고 할 수는 없으며, 신청인이 구입한 침대의 매트리스가 공장에서 생산되고 수입되는 과정에서 불량품이 발생할 수 있어 1차적으로 제품을 교환하여 사용해 볼 것을 권유하였으나 이를 거절하였으므로 환급을 요구하는 신청인의 요구는 받아들일 수 없다고 주장하는데 이런 경우 환급이 가능한지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 소비자분쟁 해결기준에 의하면 침대품질불량 (스프링, 매트리스 등)의 경우
 - 구입일로부터 10일 이내 : 제품교환 또는 구입가 환급
 - 구입일로부터 1년 이내 : 부품교환 및 제품교환
- 신청인은 이 사건 구매 계약 당시 피 신청인으로부터 이러한 내용에 대하여 안내를 받지 못하였다고 주장하고 있으며 피 신청인이 이러한 설명 의무를 이행하였다는 점에 대하여 달리 입증을 하지 못하고 있어 피 신청인은 이러한 설명의무 위반으로 인하여 신청인에게 발생한 손해를 배상 할 책임이 있으므로 신청인에게 이 사건 매트리스의 구입 대금을 지급함이 타당하나, 신청인이 매트리스를 배송 받은 날짜로부터 2달가량 시일이 경과하였다는 점을 고려할 때 피 신청인은 신청인으로부터 이 사건 매트리스를 인도 받음과 동시에 신청인에게 이 사건 매트리스 구입 대금 1,620,000원에서 20%를 공제한 금 1,296,000원을 지급하기로 합의하고 사건종결

46 / 상품 품질로 일부 취소시 구매금액 적어 배송비를 요구 할 경우

➡ 사건개요

신청인은 2014. 1월 경 인터넷 쇼핑몰에서 45,000원 자켓과 29,000원 셔츠를 주문하고 총 74,000원을 신용카드로 결제했다. 50,000원 이상 구매 시 배송비가 무료라서 2가지를 구입하였다. 이를 후 제품을 받아보니 자켓만 있고 함께 주문한 셔츠가 누락되어 있었다. 업체에 연락하니 셔츠가 품질되었다며 환불해 주겠다고는 하는데 셔츠를 환불하면 구매액이 50,000원 미만이 되므로 자켓 배송비 2,500원을 공제하고 환급해 준다고 한다. 업체의 과실로 제품을 받지 못한 것인데 배송비를 공제하는 것에 부당함을 느끼고 환불규정에 관하여 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률에는 청약은 받은 재화 등을 판매자가 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 그 사유를 소비자에게 지체 없이 알려야하고, 선불식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금을 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급을 해야 함.
- 구매액이 50,000원 미만이 된 것이 소비자에게 귀책사유가 있지 않으므로 배송비 요구는 부당 함. 그러므로 피 신청인(사업자)이 배송비를 부담하기로 하고 사건 종결.

47 / 세탁 후 훼손된 모피코트 보상 요구

➔ 사건개요

신청인은 2014. 3. 28. 1,000,000원 상당의 5년 정도 된 코트(내피는 모피)를 세탁소에 드라이클리닝 맡겼다. 6월 경 연락이 와서 세탁물을 찾았는데 안쪽 모피의 색상이 흰색에서 회색으로 약간 변색되어 세탁소에 이의를 제기하자 세탁비 30,000원 환급받고 재 세탁 해주었으나 개선되지 않았다.

피 신청인은 코트를 맡길 때부터 색상이 약간 변색이 되어 있었기 때문에 더 이상 보상이 어렵다며 의류심의를 받아보라 하며 보상을 거부하였다.

이런 경우 보상을 받을 수 있는지 문의하셨다.



➡ 처리결과

● 사업자의 책임하에 (사업자 비용부담) 원상회복, 불가능시 손해 배상함.

1. 손해배상 산정방식

- 1) 배상액 = 물품구입가격 * 배상비율표(배상비율표 참조)
- 2) 다만, 소비자와 세탁업자간의 배상에 대한 특약이 있는 경우에는 그에 따름.

2. 손해배상액의 감액

- 1) 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해 배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제함.
- 2) 고객이 손상된 세탁물을 인도받기를 원하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있음.

3. 배상의무면제

- 1) 고객이 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때는 세탁업자는 세탁물 하자에 대한 보수나 손해배상책임을 면함. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있음. 단, 고객이 이상 없음 확인 하였더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실이 있음을 입증한 경우에는 면책되지 않음.
- 2) 세탁업자는 다음 각 호의 경우 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 소비자 피해에 대해 면책됨.
 - 세탁업자의 세탁물 회수통지에도 불구하고 통지 도달일로부터 30일이 경과하도록 미회수한 경우.
 - 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우 연기된 완성 예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 미회수한 경우.

4. 세탁물 확인의무

세탁업자는 세탁물 인수 시 의뢰받은 세탁물상의 하자여부를 확인할 책임이 있음.

5. 세탁물 인수증 교부의무

- 1) 세탁업자는 세탁물 인수 시 인수증을 교부하여야 함.
- 2) 인수증 미교부 시 세탁물 분실에 대해서는 세탁업소에서 책임을 짐.

5-1. 손해배상대상세탁물

- 1) 손해배상의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따름. 단, 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의 기재내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따름.
- 2) 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락하였거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 함.
- 3) 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가능한 경우 세탁업자는 고객에게 세탁요금의 20배를 배상함.

48 / 방수불량 시계 환급 요구

➔ 사건개요

신청인은 2014. 1. 22. 홈쇼핑 방송을 보고 사업자에게 시계를 구입하였다.
2014. 1. 24. 배송 받아 사용한 첫 날 시계를 착용하고 세안을 한 후 시계를 보니 내부에 기판을 알아볼 수 없을 정도로 많은 양의 물이 맺혀 있는 것을 발견하였다.
품질보증서에 방수보증 마크가 있음에도 불구하고 이 같은 하자가 발생하였다며 사업자에게 보상을 요구했으나 소비자 부주의라며 거부하였는데 이런 경우 보상 받을 수 있는지 문의하셨다.

➔ 처리결과

- 현행 소비자분쟁해결기준에서는 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때에는 제품교환 또는 구입가 환급이라고 규정하고 있음.

소비자는 시계의 품질보증서의 방수보증에 있음에도 방수기능이 불량한 것이기 때문에 이 기준에 따라 사업자에게 교환, 환급을 요구할 수 있을 것으로 보임.

49 / 애견센터에서 구매한 강아지가 폐사한 경우

➡ 사건개요

신청인은 2주 전 동네 애견센터에서 강아지를 분양 받았다. 집으로 데려온 후에 예방접종도 시키고 센터에서 알려준 대로 사료도 잘 먹이고 깨끗하게 잘 돌보았다. 집에 데려온 일주일 후 갑자기 사료도 먹지 않고 설사만 해서 센터에 얘기하니 치료해 준다고 강아지를 데리고 갔다. 데려간 지 5일이 지나도 연락이 없어 확인해보니 강아지가 죽었다고 한다. 이런 경우 어떻게 보상받을 수 있는지 문의하셨다.

➡ 처리결과



- 동종의 애완견으로 교환 또는 구입가 환급받을 수 있음. 공정거래위원회 소비자분쟁해결기준에 의하면 구입 후 15일 이내 폐사 시 동종의 애완동물로 교환 또는 구입가 환급할 수 있음. (단, 소비자의 중대한 과실로 인하여 피해가 발생한 경우에는 배상을 요구할 수 없음)

- 이 경우 질병이 발생하여 센터에서 치료시키는 도중 폐사했으므로 교환이나 구입가 환급 가능.

50 / 하자 있는 휴대폰 교환 규정 문의

사건개요

신청인은 2013. 8. 29. LTE폰을 구입하고 피 신청인과 이동통신서비스 이용계약을 체결하였는데 약 3개월 정도 사용 중 주거지 내에서 통화품질 불량 현상(데이터 연결 끊김, 수신 안됨)이 지속되어 피 신청인이 주거지역에 LTE 중계기를 신설하였으나 이후에도 통화품질은 개선되지 않았다. 소비자는 주거지 내 통화품질 테스트 결과 수신 상태가 여전히 원활하지 못한 것으로 나타났으므로 위약금 없는 해지 및 단말기 반품을 요구하였다. 피 신청인은 주거지 인근의 LTE 중계기를 설치한 후 다소 품질은 개선되었으나 3G 품질이 좋지 않은 것으로 보이므로 주거지 내 중계기 설치를 통해 어느 정도 양호해 질 것으로 판단하나 소비자가 주거지에 중계기 설치를 거부하였으므로 소비자가 원하는 가입 14일 이내 취소는 불가하다고 한다. 이런 경우 신청인의 요구가 받아들여지는지 문의하셨다.

처리결과

- 소비자분쟁 해결기준(이동통신 서비스업)에 의하면
 - 주생활지(주민등록지, 요금청구지, 직장소재지)에서의 통화품질 불량의 경우
 - 가입 14일 이내 : 계약해제
 - 가입 15일 이후 6개월 이내 : 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50%감면
- 공산품(휴대폰) 소비자분쟁해결기준 품질보증기간(1년)이내 정상적인 사용상태에서
 - 1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때—> 제품교환 또는 구입가 환급.
 - 2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때—> 제품교환 또는 무상 수리.
 - 3) 품질보증기간이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자
 - 하자 발생시 : 무상 수리.
 - 수리불가능시 : 제품교환 또는 구입가 환급.
 - 교환불가능시 : 구입가 환급.
 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때 : 구입가 환급.

단, 품질보증기간(1년)이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자. 단, 품질보증기간이내에 동일하자에 대하여 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가.

51 / 이사업체의 당일 계약취소에 따른 배상금 요구

➔ 사건개요

신청인은 2014. 5. 2. 이사센터와 계약을 체결하고 계약금 50,000원을 지급하였는데 이사 당일 12시까지 오기로 한 이사센터 직원들이 오지않아 급히 다른 이사업체를 통해 통상 가격보다 비싼 가격으로 이사하였다. 이에 신청인은 계약금의 6배에 해당하는 300,000원 배상을 요구하였지만 피 신청인은 신청인이 오지 말라고 하여 가지 않은 것이라며 배상을 거부하기에 중재를 요청하였다.

➔ 처리결과

- 소비자분쟁 해결기준에 의하면 사업자의 귀책사유로 인한 운송계약의 해제.
 - 약정된 운송일의 2일전까지 통보 시 : 계약금 환급 및 계약금의 2배액 배상.
 - 약정된 운송일의 1일전에 통보 시 : 계약금 환급 및 계약금의 4배액 배상.
 - 약정된 운송일의 당일에 통보 시 : 계약금 환급 및 계약금의 6배액 배상.
 - 약정된 당일에 통보가 없는 경우 : 계약금 환급 및 계약금의 10배액 배상 또는 실손해액 배상.
- 사업자는 운송채무 불이행으로 관련 규정에 따라 계약금과 계약금의 6배액인 300,000원을 지급하여야 함.
 - 피 신청인(사업자)에게 소비자분쟁 해결기준에 따른 배상을 요구 함.



52 / 포장 이사 후 물건 분실

➡ 사건개요

신청인은 2014. 7. 5. △△이사업체와 800,000원에 포장이사를 계약 후 이사를 하였다. 이사가 끝난 후 짐을 정리하는데 그릇이 몇 개 분실되었음을 발견했고 이사업체에 보상을 요구하였으나 피 신청인은 이사화물에 대한 인도 정리를 완료하고 신청인이 확인한 후 운임을 지급하였으므로 책임이 없다고 하는데 이런 경우 보상이 가능한지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 분실 물품의 구입 시기 및 가격에 대한 근거 서류를 구비하여 피해보상을 요구할 수 있음. 상법 제115조에서는 "운송 주선인은 자기나 그 사용인이 운송물의 수령, 인도, 보관, 운송인이나 다른 운송주선인의 선택 기타 운송에 관하여 주의를 하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못한다" 라고 규정하고 있음.

또한 운송주선약관에서도 "사업자는 이사화물의 포장 수취 보관 또는 운송에 관하여 사업자로서의 주의 관리 운송의무를 태만하지 않았던 사실을 증명하지 아니하는 한 이사화물의 멸실 훼손 또는 지연으로 인한 손해 배상의 책임을 진다" 라고 정하고 있음.

포장 이사 후 물품이 분실된 경우도 이사물품이 파손된 경우와 동일한 맥락으로 판단하면 됨. 이사 중 분실된 것인지 또는 원래 없었던 물품인지에 대해 다툼이 많지만 운송업자로서 업무 과실을 입증하지 못하면 손해배상 책임을 면하지 못하며, 이때 분실 물품의 구입 가격이나 구입 시기 등은 소비자가 입증해야 함.

53 / 여행업체의 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 때 손해배상

➡ 사건개요

신청인은 2013. 11. 10. 여행사와 호주 신혼여행 상품을 5,150,000원에 계약하고, 12. 1. 출발하여 시드니에서 1박 한 후 12. 3. 골드코스트로 가기 위해 공항에서 가이드에게 받은 항공권에 기재된 번호와 탑승게이트 앞에서 대기했으나 탑승시간이 경과한 후 탑승게이트가 바뀐 사실을 알게 되었고, 결국 탑승을 하지 못해 시드니에서 1박 하였고, 다음 날 12. 4. 항공권을 별도 구입하여 이동하였으며 일정에 차질이 있어 배상을 요구하였다. 여행사는 시드니- 골드코스트 구간의 항공편 탑승게이트 변경은 관리할 수 없는 불가항력적인 사유이나 소비자의 금전적, 정신적 피해를 이해하여 도의적인 책임을 지고 시드니 호텔 1박을 제공하였고, 골드코스트 도착 후에도 교통편과 가이드 제공 및 공항에서 송영서비스를 제공하였다. 하지만 신청인은 예정 숙소의 숙박비용의 환급을 요구하였고 피 신청인은 일정을 빠짐없이 진행하였으므로 도의적인 차원으로 1인당 100,000씩 총 200,000원을 지급하겠다고 하였다. 신청인은 정신적 손해배상이 가능한지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 소비자분쟁 해결기준(국외여행)에 의하면 여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우 : 여행자가 입은 손해배상.
- 패키지 국외여행은 여행사가 소비자의 정상적 여행을 마칠 수 있도록 여행 전반에 대한 책임이 있으므로 시드니 공항에서 가이드가 소비자에게 항공권을 전달한 것만으로는 책임을 다했다고 볼 수 없고, 언어가 통하지 않는 외국에서 여행자의 정상적인 탑승이 가능하도록 게이트 변경 등에 대한 절차를 안내하고 탑승시간까지 대기하여 적정 조치를 취했어야 하므로 손해배상 책임이 있다. 다만 일반적으로 공항에서 탑승게이트 변경 시 수차례 안내방송으로 고지하고 가이드가 탑승하지 않는 항공편임에도 기존 탑승게이트에서 탑승하지 않는 것을 이상하게 여기지 않고 상당시간 경과한 후 가이드에게 연락한 것은 소비자의 부주의였던 것을 감안하여 책임범위를 60%로 제한. 소비자의 정신적 손해배상 요구에 대해서는 신청인의 과실 및 사건 발생 후 가이드가 일정을 조절하여 빠진 일정이 없도록 진행한 점, 리무진 서비스 제공 등 추가 서비스가 제공된 점으로 미루어 충분히 배상된 것으로 봄. 시드니-골드코스트 비용, 숙박하지 못한 리조트 비용을 지급해야 하나 시드니 1박을 제공 하였으므로 이를 공제한 금액 372,000원을 배상하는 것이 적정하다고 봄.

54 / 입실 하루 전 산후조리원에 의한 계약파기 보상 범위

☞ 사건개요

신청인은 출산예정일인 2013. 5. 20 에 산후조리원을 이용하기 위해 5개월 전부터 예약해 놓고 총 금액 2,000,000원 중 계약금 500,000원도 지급하였다. 출산을 하고 산후조리원에 들어갈 준비를 하는데 산후조리원에서 통보도 없이 예약된 자리를 다른 사람에게 주었다고 한다. 배상을 요구하니 다른 조리원을 소개시켜 준다면서 무책임한 태도로 일관하는데 이런 경우 보상기준을 문의하였다.

☞ 처리결과

● 소비자분쟁해결기준의 산후조리원과 관련하여

1) 입소 전 계약해제

– 사업자의 귀책사유로 인한 경우 : 계약금 환급 및 계약금의 100%배상.

(다만 계약금이 총 이용금액의 10%를 초과하는 경우에는 초과되는 금액은 전액 환급하고 그 나머지는 보상기준에서 정한 비율에 따라 환급 한다)

● 사업자에게 서면(내용증명)으로 계약금의 2배에 해당하는 금액의 보상을 요구한 뒤 사업자가 거부하면 유관기관에 피해구제 청구 가능 .

55 / 부동산 중개비용 환부에 관한 문의

➡ 사건개요

신청인은 2014. 5. 4. 35,000,000원 전세계약을 하고 입주를 하려고 했는데, 부역천장 누수로 인해 입주를 하지 못하였다. 공인중개사에 처음 전세 의뢰 시 비울 때 물이 새느냐고 물었을 때 전혀 물이 새지 않는다는 말을 믿고 거래가 성사되어 잔금 및 중개비용도 모두 지불하였다.

하지만 비가 오면 계속 물이 새서 5. 27 까지 수리되지 않으면 입주 하지 않겠다고 하고 계약을 파기하고 손해배상은 받지 않는 대신 들어간 비용만 환불요청을 하였다. 집주인은 수리를 다시 해서 다른 사람에게 전세가 나가면 전세금은 환불하겠다고 하였다.

하지만 중개비 환불은 어렵다고 하는데 중개인이 정확하게 집에 하자를 알려 주지 않은 상태에서 계약 파기 시 중개비용 환불이 가능한지 문의하였다.

➡ 처리결과

- 소비자분쟁해결기준에 따르면 부동산 중개업자의 과실로 인해 부동산중개 대상 물의 확인 및 설명을 소홀히 하여 재산상의 피해가 발생한 경우 그에 따른 손해액 배상 가능함. 부동산 중개업법은 "중개업자는 중개 업무에 관하여 중개 의뢰인으로부터 소정의 수수료를 받음. 다만, 중개업자의 고의 또는 과실로 인하여 중개 의뢰인 간의 거래 행위가 무효, 취소 또는 해제된 경우에는 그러하지 아니하다" 고 규정되어 있음. 따라서 중개업자의 과실로 인해 계약이 취소된 것이라면 중개수수료 지급 의무가 없으므로 환불을 요청 할 수 있음.

56 / 4년 전 강매당한 화장품, 4년 경과 후 대금 독촉에 대한 대응방안 문의

➔ 사건개요

신청인은 4년 전 길거리에서 피부테스트도 받고 샘플만 받아가라는 판매원의 설명을 듣고 따라가자 봉고차로 데리고 가서 화장품을 강매하였다. 2,000,000원이 넘는 제품이지만 특별히 450,000원에 준다면 보내주려 하지 않아 겁이 난 신청인은 화장품을 구입하였고 이후 피 신청인에게 반품을 요청하였지만 반품비용 90,000원을 요구하여, 반품도 못하고 집에 놔두고 있다가 이사를 가면서 화장품을 버렸다. 4년이 경과하여 사업자에게 채권추심 통보문을 받았는데 이자비용을 포함하여 1,600,000원이나 청구되었다. 이런 경우 비용을 지불해야 하는지 문의하셨다.

➔ 처리결과

● 소멸시효 완성으로 채무 이행 의무 없음.

소멸시효는 권리자가 자신의 권리를 행사할 수 있음에도 불구하고 자신의 권리를 일정기간(시효기간)동안 행사하지 않는 경우 그의 권리를 소멸 시켜버리는 제도.

할부금 채권이나 상인이 판매한 생산물 및 상품의 대가 등의 소멸시효는 3년으로 완성되며 마지막 계약일로부터 또는 최종 대금납부 일로부터 3년 이상이 경과하였다면 소멸시효 완성으로 대금 청구 불가.

만약 3년 내 사업자의 최고가 있었다 하더라도 최고 후 6개월 이내 재판상 청구, 지급명령, 압류, 가압류, 가처분과 같은 법적조치를 하지 않았다면 시효중단의 효력은 발생하지 않음.

사업자가 임의로 발송하는 독촉장, 법적절차 착수통고서 등은 무시하여도 좋으나 법원으로부터 송달되는 지급명령이나 권고이행 결정문에는 반드시 송달일로부터 2주 이내에 이의제기하여야 함.

57 / 노상에서 구입한 화장품 사용 후 발생한 부작용에 대한 손해배상 요구

㉠ 사건개요

미성년자인 신청인은 2014. 6월 경 친구와 길거리에서 화장품을 구경하고 가라는 피 신청인의 설득에 같이 봉고차에 타서 이야기를 듣다가 할부형식으로 해서 화장품을 구입하였다. 화장품을 쓰고 나서부터 얼굴에 여드름이 생겼고 피부가 더 안 좋아졌으며 할부금액도 감당하기 힘들어졌다. 일부 쓴 상태이지만 더 이상 사용 할 수 없어 피 신청인에게 환불을 요청했지만 환불이 되지 않는다고 거부하였다. 부작용으로 인해 피부과를 다니지만 보험처리도 안되고 갈 때마다 50,000원씩 치료비가 발생했다. 부모님께 말씀도 드리지 못하고 환불도 되지 않기에 신청인은 환불 규정을 문의하셨다.

㉡ 처리결과

- 화장품사용 후 부작용이 발생한 경우, 피부과 전문의로부터 화장품 사용 후 발생한 부작용이라는 사실이 입증되면 보상 가능. 소비자분쟁해결기준(화장품)에 의하면 화장품 부작용은 치료비, 경비 및 일실소득을 배상하도록 규정하고 있으며, 단 치료비 지급은 피부과 전문의의 진단 및 처방에 의한 질환 치료 목적의 경우로 함.

단 “화장품과의 인과관계가 있어야 하며, 자의로 행한 성형, 미용관리 목적으로 인한 경우에는 지급하지 아니한다” 로 규정되어 있음.

따라서 화장품과의 인과관계가 확인되는 진단서와 치료비 영수증을 제출하면 해당 화장품의 반품은 물론 치료비를 보상 받을 수 있음.

- 만20세 미만의 미성년자가 부모의 동의 없이 한 계약은 민법 제5조에 의거하여 취소할 수 있으며, 민법 제141조에 따라 화장품 사용여부와 상관없이 현 상태 그대로 반품 가능. 그러나 계약취소가 불가능한 경우도 있으니 주의하여야 하며, 미성년자 계약취소는 1)법정 대리인(부모)의 사전 동의 또는 2)법정대리인(부모)의 사후 계약 추인이 없을 때 가능. 사전 동의나 사후 추인이 되지 않은 상태라면 해당 업체에 서면(내용증명)으로 미성년자 약에 대한 취소를 요구하여야 하며, 동화장품으로 인한 부작용이라는 의사의 진단서 및 치료비 영수증을 제출하면 구입가 환급 및 치료비에 대한 보상요구 가능.

58 / 식당에서 분실한 신발에 대한 손해배상 책임 문의

➡ 사건개요

신청인은 2014. 5. 2. 회사 사람들과 점심을 먹기 위해 식당을 방문하였다. 식사 후 나와보니 구두가 분실되었다. 분실된 구두는 가죽구두로 1년 전 250,000원에 구입한 것이었다. 식당 측에서는 신발의 경우 분실의 우려가 있으므로 개인이 따로 챙기라고 고지를 한 문구가 있으므로 보상책임이 없다고 주장하였다.
고지를 했다면 신발분실에 대해서 식당의 책임이 없는지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 식당은 신발분실에 대한 책임이 있음.
상법 제152조에 의거하여 식당주인은 손님이 맡아달라고 따로 부탁하지 않았더라도 손님의 물건이 식당의 과실로 분실되면 손해배상을 해야 하며, '신발분실 책임없음' 등의 경고문을 붙여도 책임을 피할 수 없음.
- 분실된 신발의 구입가격 및 구입일자에 대한 객관적인 정보를 식당주인에게 제시하고, 세탁업 배상비율표에 따라 감가상각하여 보상요청이 가능.
배상비율표 기준으로 보았을 때 가죽구두는 내용연수 2년이며, 물품 사용일수 365일로 계산하여 구입가의 45%인 112,500원 배상 가능.



59 / 신문사절 의사표시 후 임의 배달된 신문대금 청구 취소 요구

➡ 사건개요

신청인은 음식점을 시작한 2014. 5월부터 신청하지 않은 신문이 매일 들어와, 신문을 받지 않겠다는 의사를 신문투입구에 써 놓았는데도 불구하고 계속 신문이 배달되었다. 해당 신문지국에 전화해서 배달 중지를 통보 하였음에도 6월초까지 계속 배달되었고 배달된 신문도 구독 하지 않고 그대로 모아두었다. 신문배달원에게 배달중지를 요청하였지만 오히려 화를 내며 가버렸다.
한달 후, 신문 대금 고지서가 왔는데 납부해야 하는지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 구독자의 구독거절 의사표시 후 임의 배달된 신문대금은 납부할 필요가 없음.
구독거절을 표시한 후에도 투입되는 신문을 끊기란 쉽지 않은 일이나, 수거하지 않은 신문대금의 청구행위는 부당함.
부당하게 청구된 신문대금의 납부거부에 대해 다시 한 번 해당 지국과 본사 측으로 서면(내용증명이나 신문사 게시판)을 통해 의사를 전달하고 독자투고란에 항의글을 게재하여 활용하시는 것도 좋은 방법이 될 것임.
미해결 시 신문협회 독자고충센터 (T.02-734-9336, FAX.02-737-4672) 또는 유관 기관으로 조정 신청 가능.

60 / 폐업으로 서비스가 불가한 피부샵 서비스 요구건

➡ 사건개요

신청인은 2013. 5월 경 소셜커머스를 통해 한 피부관리샵에서 100,000원 상당의 마사지 서비스 할인쿠폰을 구입했다. 구입한 쿠폰으로 100,000원 상당의 서비스를 받았고, 서비스가 만족스러워 당일 추가서비스에 대한 계약을 했는데 현금결제를 조건으로 4,000,000원 상당의 마사지를 90%이상 할인된 295,000원에 계약하고 현금을 지불하였다. 막상 서비스를 받으려고 7월에 예약을 하였으나 매장의 전선문제로 공사를 한다며 일방적 예약취소 문자를 발송한 이후 업체가 문을 닫았다. 임신을 하여 신경을 쓰지 못하다가 9월 말 업체와 다시 통화를 하니 원장이 바뀌었다며 서비스가 불가하다고 한다. 신청인은 서비스를 계속 받거나, 환불이 가능한지 문의하셨다.

➡ 처리결과

- 상법(제42조) 상호를 사용하는 양수인의 책임에 의거하여 영업양수인이 양도인의 상호를 계속 사용하는 경우에는 양도인의 영업으로 인한 제3자의 채권에 대하여 양수인도 변제할 책임이 있음. 피부마사지나 헬스클럽 등을 이용하다가 계약업체가 폐업했으나 동일한 상호로 다른 대표가 운영하는 경우에는 계속 서비스 이행을 요구할 수 있음.
- 뷰티플러스에 연락하니 전 대표가 운영하던 업체는 업주사정으로 인해 모든 직원이 일시 퇴사하고 주인이 바뀐 후 수리를 하느라 연락이 안 되었다며 대표가 변경된 상태로 이전 주인과 계약한 건에 대한 서비스 진행은 어렵다고 함.
피 신청인에게 대표가 바뀌었더라도 동일상호를 사용하는 경우에는 양수인이 서비스를 계속 이행해야 함을 설명하고 서비스 이행에 대해 요청. 피 신청인은 전 주인과 소비자가 계약한 계약금액에 대한 인계가 이루어지지 않아 환불은 어렵고 서비스는 이행하는 것으로 함.

2015년 소비자피해 상담사례집

- ※ 인쇄일 : 2016년 2월 일
- ※ 발행일 : 2016년 2월 일
- ※ 발행처 : 거제시 국가산단추진단 조선해양플랜트과
경남 거제시 계룡로 125(고현동)
TEL. (055) 639 - 4112~3
FAX. (055) 639 - 4119
- ※ 인 쇄 : (주)정문애드테크 ☎. (055) 637 - 0168