

소비자 피해구제와 분쟁조정

- 호스피탈리티와법
- 9주차
- 전병길교수

목차

1. 소비자 피해 의 개념과 피해 구제 제도 도입배경
2. 소비자 피해 구제 가이드라인
3. 피해 구제의 정의와 절차
4. 분쟁조정과 절차

일상에서의 소비자 피해 발생

여행사에 2013. 6. 6 출발하는 티벳 여행 상품(가격 279 만원) 대하여 e-메일로 처음 문의를 한 후 3월 28일에 두 사람 분 예약을 위해 예약금 60만원을 입금하였습니다.(인당 50만원을 예약금으로 요구했지만 일단 인당 30만원만 해서 60만원 입금하였습니다.)

그 후 계속 확인해 보니 최소 출발 인원 15 명이라 되어 있는데 저희 포함 3명 만이 예약 상태이고 또한 요즘 중국에 AI 바이러스 문제 까지 생겨서 모객이 안될 가능성이 많을 것 같고 무작정 기다리다가 무산 되면 다른 여행 계획을 세울 수도 없겠다는 걱정과 여행 개시 30일전에 취소를 해야 예약금을 환불 받을 수 있다 라는 생각에 5월 2일에 여행사 담당자에게 여행 취소를 통보하는 메일을 보냈습니다.

그런데 예약금 60만원을 돌려주겠다는 얘기가 없길래 전화하기 전에 한 번 더 확인한다고 여행사 홈페이지에 들어가 확인 해보니 제가 알고 있는 상식과 틀리게 “여행출발일 20일전까지 취소 요청 시 - 여행요금의 10% 배상” 이라고 되어 있네요. 사실 환불 규정이 이렇게 바뀐 줄은 몰랐었습니다.

그 동안 메일로 예약을 하겠다는 전달을 하고 예약금을 입금했습니다만 정식 계약서를 쓴 것도 아니고 환불 규정에 대해서는 어떠한 설명도 들은 바가 없는 실정입니다. 메일을 주고받는 과정에서 모객이 안 될까봐 걱정이라는 저의 질문에 담당직원이 답변으로 "미리 예약해 놓으시고, 기다려 보는 것도 괜찮습니다. 예약금은 모객이 안되어 팀진행이 불가피하면 100% 환불해 드립니다. 예약을 원하시면, 여권사본을 메일 혹은 팩스로 보내주시기 바라며, 예약 후 3일 이내 예약금을 입금해 주시면 예약이 완료됩니다."

상기처럼 모객이 안 될 경우 환불해준다는 당연한 내용 뿐, 30일 이전에 제가 취소해도 여행경비의 10%를 위약금으로 물어야 한다는 내용은 전혀 몰랐었습니다.

이럴 경우 예약금 60만원을 돌려 받을 수 없는 건지요??

소비자 피해의 개념

소비자 피해(Consumer Damages)란, “소비자가 사업자로부터 구입한 물품 또는 용역을 이용(사용)하는 과정에서 물품의 하자 또는 결함이나 사업자의 채무불이행 또는 불법행위 등으로 인하여 입은 생명·신체·재산·정신상의 손해”를 총칭한다고 할 수 있음.

이러한 소비자 피해는 사업자로부터 구입한 물품 또는 용역을 이용(사용)하는 과정에서 생명·신체·재산·정신상의 손해를 입지는 않았지만, 물품 또는 용역의 효용이나 사업자의 사후조치 및 거래행태와 관련하여 소비자가 가졌던 합리적인 기대에 미치지 못해 발생하는 소비자불만(Consumer Complaints)과 구별됨.

소비자: 소비자기본법 제2조에서 정의한 소비자(사업자가 제공하는 물품 및 용역을 소비생활을 위해 사용하거나 이용하는 자) 및 동법 시행령 제2조에서 정한 자

사업자: 소비자기본법 제2조에서 정의한 사업자(물품을 제조, 수입, 판매하거나 용역을 제공하는 자)

물품의 하자/결함: 유모차의 접힘 장치 결함, 휴대폰의 메인보드 결함, 놀이기구의 위해 결함 등

채무불이행: A/S 불이행, 배송약속 불이행, 부대서비스 불이행 등

불법행위: 이사회물 파손사고, 스키장에서의 안전사고, 병원에서의 의료사고 등

소비자 피해 구제제도의 도입배경

- 자본주의 자유시장경제 체제 아래에서 보편화된 대량생산(수입)·대량판매 및 대량소비시스템이 심화되면서, 소비자 피해 발생은 보편화, 광역화되는 양상을 보였고, 피해내용도 소규모의 재산 피해로부터 심각한 신체 위해까지 다양하고, 광범위하게 나타났음.
- 불가피하게 직면하게 되는 소비자 피해와 관련하여 사업자로부터의 적절한 보상조치를 신속하게 받을 수 없는 경우에는 헌법에 보장된 소비자 기본권에 대한 침해가 문제됨.
- 그 동안 소비자피해구제의 문제가 소비자문제로서 중요한 정책적 과제로 등장한 것도 이러한 이유라고 할 수 있음. 특히, 소비자 피해의 원인 규명이 대체적으로 쉽지 않다는 점, 사업자와 소비자 개인 간의 역량이 대등하지 않은 점 등을 감안하여 헌법에서도 제124조에 소비자보호를 위한 국가의 역할규정을 두고 있음.
- 1980년 소비자보호법 제정을 통해 소비자의 보상받을 권리(Right to obtain proper compensation for damages) 보장은 국가의 중요한 정책적 과제로 자리매김을 하게 됨.
- 이러한 정책적 과제에 대한 국가의 의무를 보다 명확히 하기 위해 1987년 개정 소비자보호법 제3조에서는 ‘소비자의 보상받을 권리’를 소비자의 기본적인 권리의 하나로 명시하였고, 이러한 국가의 피해구제 의무를 이행하기 위하여 한국소비자보호원(現, 한국소비자원)을 설립하여 소비자보호 제도의 하나인 피해구제 업무를 담당하게 하고 있음.

소비자 피해 구제 가이드라인

- 소비자 피해를 야기한 사업자에게 합리적인 보상을 권고하기 위해서는 물품의 사용 또는 용역의 이용과정에서 발생한 손해액 보전을 원칙으로 하되, 손익상계와 과실상계 절차를 거쳐 최종 손해액을 정하게 됨.
- 합리적 보상권고를 위해 당사자 간의 법적 권리와 책임을 분석하기 위해서는 방문판매 등에 관한 법률 등 **특수거래관련 소비자기본법령**과 의료법, 자동차관리법 등 **품목관련 소비자기본법령**이 우선적으로 활용되고 있음.
- 피해구제 업무를 담당하는 실무자들의 피해보상 권고 가이드라인으로는 공정거래위원장이 소비자기본법 제16조 제2항 및 시행령 제8조 내지 제9조의 규정에 의하여 고시하는 “**품목별 소비자분쟁해결기준**”이 주로 활용되고 있으며, 그밖에 약관의 규제에 관한 법률 등의 소비자기본법령, 민법 또는 민사특별법과 판례 등에 따라 처리됨.
- **“품목별 소비자분쟁해결기준”은 소비자기본법 시행령 제9조의 규정에 의해 분쟁 당사자 간에 보상방법에 대한 별도의 의사표시가 없고, 피해 소비자가 품목별 보상기준에 따른 피해보상만을 신청하는 경우에 한하여 피해 보상의 기준이 됨.**
- 소비자 피해의 발생원인 및 책임규명은 피해와 관련된 현물의 확인, 또는 과학적 시험검사와 사실조사 결과 등 객관적 증거자료에 의해 처리되고 있음.
- 품목별 소비자분쟁해결기준의 제정: 정부에서는 소비자와 사업자간의 분쟁인 소비자 피해를 원활하게 해결하기 위하여 1985년 12월 31일 「소비자보호법」에 의거, 40개 업종 149개 품목에 대하여 「품목별 소비자 피해보상기준」을 제정·고시하였음. 2007년 3월 28일 시행된 소비자기본법에 「**소비자분쟁해결기준**」으로 변경됨.

해외여행피해유형과 피해구제 예시

<계약취소관련 사례>

여행출발전 계약해지

【사례1】임신8개월 주부 피신청인 과실로 출국못함

2005년 12월 문씨(여, 30대) 가족 3인은 일본여행을 가기로 계약했는데, 최초 계약시 임신 8개월인 사실을 알리자 피신청인 직원이 괜찮다고 함. 진료받던 병원 간호사가 다시 진단서가 필요하다고 하여 재차 문의했으나 필요없다고 함. 공항에서 진단서가 없다고 탑승 거절됨.

☞ 총 여행경비의 50% 배상

【사례2】건설교통부의 운항승인취소를 이유로 여행사가 계약해제

정씨(남, 20대)는 보라카이여행을 가기로 계약후 확정출발 통보를 받았는데, 출발 15일전 건설교통부의 갑작스런 운항승인취소라며 계약을 취소함. 여행경비의 5% 배상요구

☞ 운항승인을 받지 않은 상태에서 여행객 모집 확인. 5% 배상

여행출발후 계약해지

【사례1】여행도중 친족사망 귀국건

2006년 12월 서씨부부(50대)는 이태리일주와 융프라우여행을 갔는데, 현지에서 장인의 사망소식을 알게되어 귀국함. 장례후 숙박비 및 여행 미이행에 따른 차액보상을 요구하자 40유로만 보상한다고 함.

☞ 여행발생 이익 340유로 보상

【사례2】여행도중 귀국시 부당한 가이드팁요구

박씨(여, 40대)는 2007년 1월 캐나다로 노팁 패키지여행을 갔다가 갑작스런 사정으로 귀국함. 최초 고마움의 표시로 100\$를 지급하자 가이드가 추가비용을 요구, 추가로 15\$를 지급하였으나 추가비용을 요구하여 100\$ 추가지급. 총 215\$를 지급

☞ 여행사가 별도로 받은 215\$ 환급 1

해외여행피해유형과 피해구제 예시

〈일정/숙박지 임의 변경 사례〉

여행조건변경 관련

【사례1】 현지사정을 이유로 여행지 및 숙박장소 변경

김씨(여, 30대)외 1명은 2007년 8월 일본 후쿠오카/하우스텐보/벳부온 천 패키지여행을 다녀왔는데, 도착후 일본현지 추석이라 숙소를 잡지 못했다며 일방적으로 여행지와 숙소를 변경후 1인당 5만원 보상제시

☞ 총 여행경비의 30%(약 45만원) 배상

【사례2】 홈쇼핑에서 판매한 제품 과대광고

배씨(여, 20대)외 가족 3인은 홈쇼핑에서 판매한 여행상품 광고를 보고 보라카이여행을 다녀왔는데, 광고내용과 달리 본관이 아닌 별관이 숙소여서 화이트비치까지 오토바이를 타고 다녀야 했고, 수영장도 3개가 아닌 1개만 있는 등 과대광고로 손해를 입음

☞ 총 여행경비의 15% 배상

해외여행피해유형과 피해구제 예시

〈쇼핑관련 피해 사례〉

쇼핑관련 피해 사례

【사례1】 구입한 한약 복용후 전립선암 악화에 따른 피해

2007. 2 중국패키지여행을 갔던 박씨(남, 30대)는 현지가이드의 안내로 북경대학교라는 곳에서 진맥후 약 230만원정도의 한약을 구입하여 박씨의 아버지가 복용하다가 전립선암이 악화되어 섭취중단. 전립선암 악화에 대해 보상을 요구하자 한약복용과 명확한 연관성이 없다며 보상을 거절함.

☞ 피신청인이 금 1,200,000원을 지급하고 합의

【사례2】 판매처 부도를 이유로 반품처리 지연 회피

2007.1 호주패키지여행을 갔던 박씨(여, 40대)는 현지가이드의 안내로 방문한 매장에서 청상어연골 등 건강기능식품을 약 700만원정도 구입함. 귀국후 확인한 바 유사제품에 비해 터무니없이 비싸고 일부식품은 유통기한이 경과되어 반품 요구하자, 판매처 부도를 이유로 반품처리를 회피함.

☞ 구입한 대금의 1.5배 건강기능식품 지급 및 1,000,000원 환급

【사례3】 불법고가 제품 판매후 장기간 환급지연

2007.4 호주/뉴질랜드 패키지여행을 갔던 최씨(여, 50대)는 현지가이드의 안내로 방문한 쇼핑매장에서 약 600만원 상당의 의약품 등을 구입했는데, 호주에서 구입한 의약품중 일부는 전전과 달리 호주식약청에 등록되지 않았고 뉴질랜드에서 구입한 알파카매트나 녹용 등도 현지가격보다 터무니없이 고가였음. 귀국 다음날 환급신청을 하자 6개월 내지 8개월을 기다려야 환급해 줄 수 있다고 함.

☞ 판매처에서 환급

해외여행피해유형과 피해구제 예시

〈선택관광관련 피해 사례〉

선택관광관련 피해 사례

【사례1】 선택관광을 하지 않으면 버스운행을 하지않는다며 강요

2006.2. 가족과 함께 마카오/방콕/캄보디아 패키지여행을 갔던 문씨(남, 20대)는 선택관광으로 마사지를 하지 않자 차량에서 4시간 가량 대기시켰고, 다음날에는 1인당 \$60 선택관광을 하지 않으면 차량을 운행할 수 없다고 하여 반강제로 선택관광을 하게 됨.

☞ 총 여행경비의 10% 배상

【사례2】 계약된 선택관광외에 추가선택관광 강요

2007.3 중국으로 패키지여행을 갔던 정씨(남, 50대)는 현지 가이드가 최초 협의된 발맞사지외에 전신맞사지를 받을 것을 계속 강요하여 추가로 \$20를 지급하고 전신맞사지를 받아 환급 요구

☞ 추가된 선택관광비 \$20 환급

【사례3】 현지가격보다 고가로 선택관광비 받음

2007.8 사이판으로 패키지여행을 갔던 김씨(남, 30대)는 현지 가이드가 할인해준다는 말에 따라 패러세일링을 10분간 \$65에 이용했는데, 현지가격을 알아본 바, 45분에 \$65 로 2배이상 고가로 하게 되어 환급 요구함.

☞ 여행사에서 선택관광비 환급

피해구제

"피해구제"란 소비자가 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 사용하거나 이용하는 과정에서 발생하는 피해를 구제하기 위하여 사실조사, 전문가 자문 등을 거쳐 관련 법률 및 규정에 따라 양 당사자에게 공정하고 객관적으로 합의를 권고하는 제도

피해구제 대상에서 제외:

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

피해구제 절차

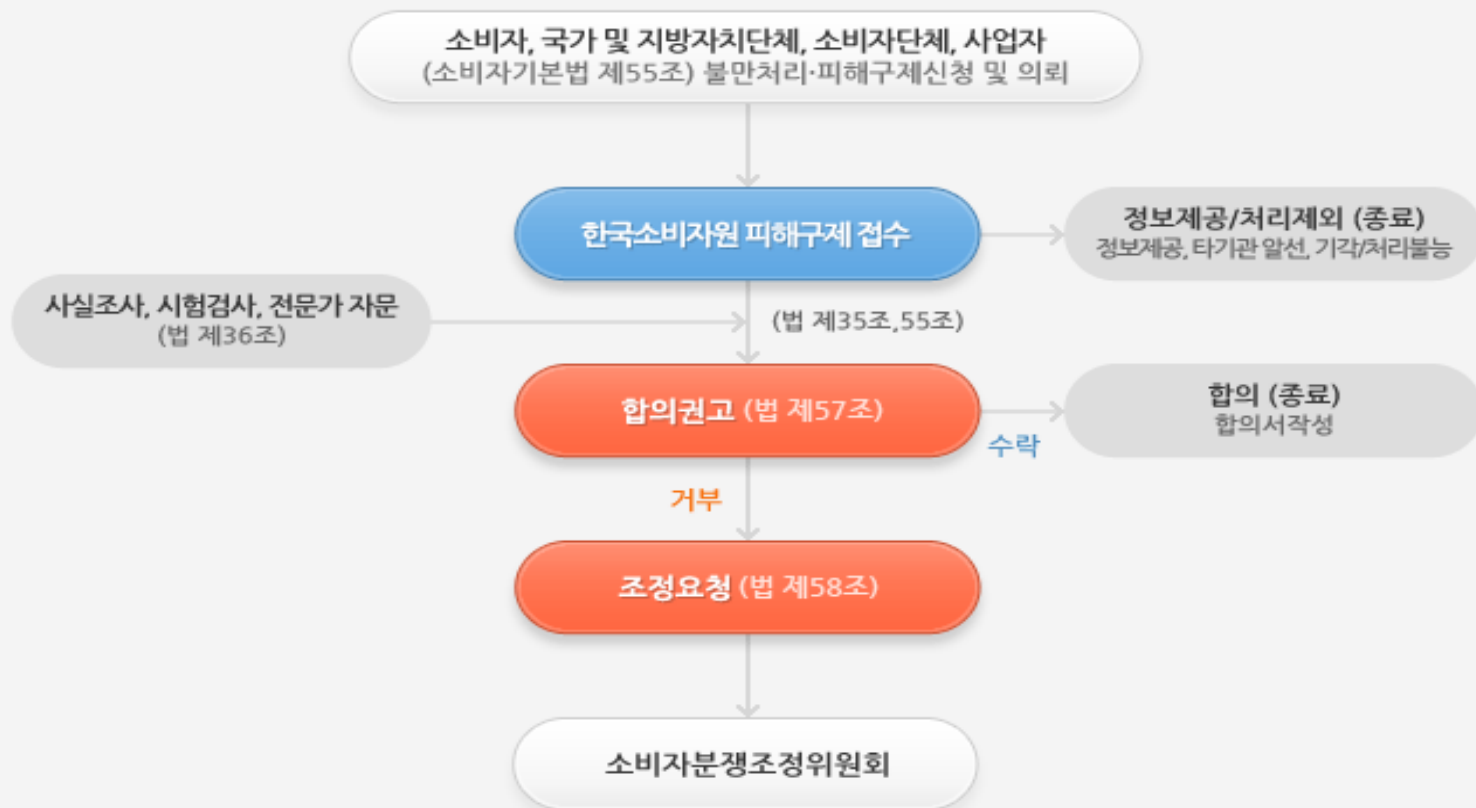


그림 출처: 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) 피해신청(절차안내)

피해구제 절차

1. 소비자 상담

소비자피해 발생 시 소비자상담을 신청 하면 대응 방법 안내 등 신속한 문제해결에 도움
피해구제 신청 전 먼저 상담을 받아야 함

2. 피해구제 신청

소비자상담으로 문제가 해결되지 않을 경우 방문, 우편, 팩스, 인터넷을 통하여 피해구제 신청
접수된 피해구제는 30일 이내에 처리하며 사안에 따라 90일까지 연장이 가능

3. 사업자 통보

피해구제가 접수되면 해당 사업자에게 피해구제 접수사실이 통보됨
접수사실을 통보 받은 사업자는 사건 발생 경위 등에 대한 해명과 합의 의사를 전달해 오는 경우도 있음

4. 사실조사

소비자의 주장과 사업자의 해명을 토대로 ‘서류검토’, ‘시험검사’, ‘현장조사’, ‘전문가자문’ 등을 통해 사실조사를 실시

5. 합의권고

사실조사를 바탕으로 관련 법률 및 규정에 따라 공정하고 객관적으로 양당사자에게 합의를 권고하며 합의가 이루어질 경우에는 사건은 종결됨
사실조사 결과 사업자에게 귀책사유가 없는 것으로 판명된 때에는 합의권고 없이 사건 종결됨

6. 소비자분쟁조정위원회 조정

원만한 합의가 이루어지지 않은 경우 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청

참고: 소비자기본법 제55조, 제56조

제55조(피해구제의 신청 등) ①**소비자**는 물품등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있다.

②**국가·지방자치단체 또는 소비자단체**는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.

③**사업자**는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.

1. 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 날부터 30일이 경과하여도 합의에 이르지 못하는 경우
 2. 한국소비자원에 피해구제의 처리를 의뢰하기로 소비자와 합의한 경우
 3. 그 밖에 한국소비자원의 피해구제의 처리가 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 사유에 해당하는 경우
- ④원장은 제1항의 규정에 따른 피해구제의 신청(제2항 및 제3항의 규정에 따른 피해구제의 의뢰를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)을 받은 경우 그 내용이 한국소비자원에서 처리하는 것이 부적합하다고 판단되는 때에는 신청인에게 그 사유를 통보하고 그 사건의 처리를 중지할 수 있다.

제56조(위법사실의 통보 등) 원장은 피해구제신청사건을 처리함에 있어서 당사자 또는 관계인이 법령을 위반한 것으로 판단되는 때에는 관계기관에 이를 통보하고 적절한 조치를 의뢰하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2011.5.19>

1. 피해구제신청사건의 당사자가 피해보상에 관한 합의를 하고 법령위반행위를 시정한 경우
2. 관계 기관에서 위법사실을 이미 인지하여 조사하고 있는 경우

참고: 소비자기본법 제57조, 제58조, 제59조

제57조(합의권고) 원장은 피해구제신청의 당사자에 대하여 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있다.

제58조(처리기간) 원장은 제55조제1항 내지 제3항의 규정에 따라 피해구제의 신청을 받은 날부터 30일 이내에 제57조의 규정에 따른 합의가 이루어지지 아니하는 때에는 지체 없이 제60조의 규정에 따른 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하여야 한다. 다만, 피해의 원인규명 등에 상당한 시일이 요구되는 피해구제신청사건으로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 60일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있다.

제59조(피해구제절차의 중지) ①한국소비자원의 피해구제 처리절차 중에 법원에 소를 제기한 당사자는 그 사실을 한국소비자원에 통보하여야 한다.
②한국소비자원은 당사자의 소제기 사실을 알게 된 때에는 지체 없이 피해구제절차를 중지하고, 당사자에게 이를 통지하여야 한다.

분쟁조정이란?

소비자피해 접수 건은 상담, 합의권고, 분쟁조정 등의 절차를 거쳐 처리됨
분쟁의 해결은 원칙적으로 민사소송을 통해 해결하여야 하지만 소송은 고비용, 장기간 소요, 복잡한 절차 등의 번거로움이 발생할 수 있음

한국소비자원 피해 구제는 이러한 불편을 해소하기 위해 **소비자분쟁해결기준** 등 관련법률에 따라 양당사자에게 공정하고 객관적으로 합의를 권고 하는 제도로서 법원 판결과 달리 강제력은 없지만 비용 없이 신속히 분쟁을 해결할 수 있습니다.

분쟁조정 절차

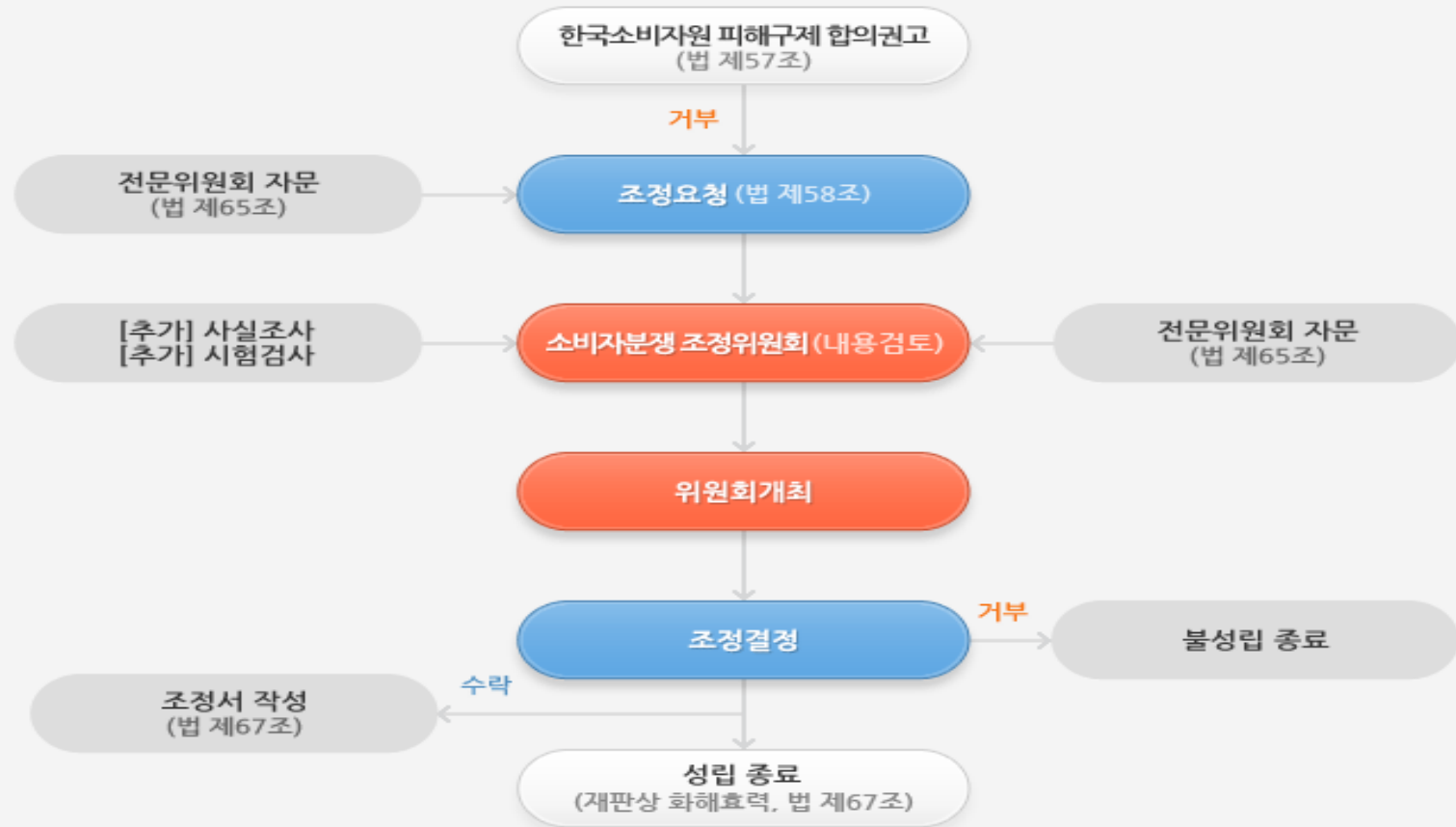


그림 출처: 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) 피해신청(절차안내)

분쟁조정 절차

1. 소비자분쟁조정위원회

위원장 1인을 포함하여 50인 이내 위원으로 구성
사실조사, 시험검사 추가진행, 전문위원회 자문

2. 위원회 회의개최

위원장 및 상임위원을 포함 5~9명의 위원들로 개최. 분쟁조정은 신청일로부터 30일 이내에 종결되는 것이 원칙이나, 위원회 일정에 따라 연장될 수 있음

3. 조정결정

조정서 작성

조정위원회는 비공개를 원칙으로 하되, 필요한 경우에는 양당사자가 참석하여 의견을 진술할 수 있으며, 최종적으로 내린 조정결정에 대하여 15일 이내에 양당사자에게 수락여부를 확인함

4. 조정성립

조정결정에 대해 양당사자가 서면으로 수락 거부의를 표시하지 않는 경우, 조정은 성립됨

5. 종료

성립된 조정결정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖게 되나, 불성립 된 사건은 소비자가 소송 등 별도의 방법을 통해 해결해야 함



감사합니다.