

문제 진단

추가요금 요구·정리정돈 엉망·물품 파손 등 이삿짐 업체 횡포 여전하다

이사와 관련한 소비자들의 불만이 날로 증가하고 있다. 계약서를 교부하지 않는 것은 물론, 당초 계약 내용을 제대로 이행하지 않거나 파손된 이삿짐에 대해 책임을 회피하는 등 이삿짐 업체들의 횡포가 줄어들지 않고 있다.

■ 조사/장은경<한국소비자보호원 생활경제국> ■ 정리/최재희<소비자정보국>

8년만에 내집을 장만한 중소기업 K과장은 새로운 곳으로 이사할 생각에 마음이 들떠 있다. 부인과 맞벌이를 하는 터라 이사는 간편하게 포장 이삿짐 업체를 이용하기로 했다. 적지 않은 돈이지만 60만원의 이사 비용이 들더라도 일단 몸이 편하고 작업 인부들도 친절할 것이라는 생각에서였다.

이사 당일, 내집 마련에 들뜬 설레임도 잠시였다. 아침부터 이삿짐 업체와 실랑이를 벌이게 되었다. 계약과 달리 작업 인부 2명이 부족했고 식사비와 담배값을 달라며 추가 요금을 요구했다. 완벽하게 해준다면 정리정돈은 어설피기 그지 없었고 짐을 운반하는 과정에서 식탁 유리가 깨지는 등 서비스가 엉망이었다. 깨진 식탁 유리의 보상을 요구했지만 한달이 지난 지금까지 무소식이다.

이사를 한 번쯤 해 본 사람이라면 K과장과 같은 경험을 해보았을 것이다. 한국소비자보호원에도 이사와 관련한 소비자들의 불만이 끊이지 않고 있다. 지난 98년 6월부터 99년 5월까지의 상담·불만 및 피해 구제 접수 건수는 총 2천2백77건으로 전년 동기의 1.4배에 달한다.

이사는 대다수 국민들이 한 번 이상 경험하는 것이라고 볼 때 소비자의 불만과 피해를 근본적으로 해결할 방안이 시급하다. 이에 따라 한국소비자보호원에서는 서울·부산·광주·대구·대전 지역의 57개 이사업체와 98년 1월 이후 이사를 한 소비자 5백2명 등을 대상으로 조사, 이삿짐 업체의 문제점과 개선 방안을 알아보았다.

문제 진단 ①

거래 약관과 관인계약서는 있으나 있으나

이삿짐 업체는 거래 약관 신고가 의무화되어 있어서 '전국화물운송주선연합회'가 작성한 약관을 사용하도록 되어 있다. 그러나 실제 거래할 때는 신고한 약관 내용과 달리 사업자에게 유리하게 변경해서 사용하고 있어 문제다.

즉, 신고 약관에는 계약금을 운임의 1/10로 규정하고 있으나 일부 업체에서는 운임의 10~20%를 받거나 그 이상을 요구하고 있다. 해약 수수료도 소비자가 개인 사정으로 인수일 전까지 해약을 할 경

우 통상 계약금을 반환하지 않는 선, 대체로 약정 운임의 10%를 배상하도록 규정하고 있으나 일부 업체의 경우 계약금 불반환 외에 별도의 배상을 소비자에게 요구하고 있다.

이와는 달리 사업자가 해약을 할 경우 신고 약관의 규정에 의하면, 운송일 2일전, 1일 전, 당일 통지시 각각 계약금 반환 및 약정 운임의 20%, 40%, 60%를 배상하도록 돼 있으나 통보 시점에 관계없이 계약금만 반환하는 업체들이 있다.

게다가 이삿짐이 없어지거나 파손되었을 때 사업자의 책임을 이삿짐을 인도받은 날로부터 14일로 규정돼 있는 약관 내용을 2일이나 5일, 심지어는 이사 당일로 변경하고 있어서 사업자의 책임을 회피하고 있다.

계약서와 관련해서는 관련 기관에서 확인한 관인계약서를 사용하는 업체는 17.5%에 불과했다. 또한 약관 규정에 계약서 작성 및 교부를 의무화하고 있음에도 불구하고 실제 작성하지 않는 경우가 많았다.

문제 진단 ②

요금 · 차량 · 정리정돈 등 계약 내용과 달라

이사를 할 때마다 시비가 붙는 것이 추가 요금 문제다. 때로는 힘든 이사 작업의 특성 때문에 고마운 마음으로 소비자가 추가 요금을 지불하기도 하지만 이사 첫날부터 다투기 싫어 달라는 대로 주는 것이 대부분이다. 식사비 · 담배값 · 목욕비 · 사다리차 비용 등이 추가 요금의 명목.

조사 결과, 평균 이사 비용은 39만2천원인데 비해 추가로 지불한 요금은 4만3천3백원이어서 이사 운임 총액의 11%를 차지하고 있었다. 소비자 입장에서 당초 계약한 운임 외에 별도로 지불하는 것이어서 불만이 아닐 수 없다.

이사업체를 이용하면서 겪는 불만 가운데 또 하나는 계약 때보다 적은 작업 인부, 그리고 차량이 다르게 제공된다는 것이다. 그렇지만 소비자가 계약 내용과 다른 것에 대해 항의를 하고 비용을 환불받는 경우는 드물어서 이로 인한 이삿짐 피해가 발생할 가능성이 큰 것으로 나타났다.

알아봅시다

이삿짐 업체를 이용할 때 주의할 점

- 이사 업체를 고를 때는 회사의 규모나 공신력, 서비스의 종류, 추가 요금 유무 등을 살피고 반드시 관허 업체를 택하도록 한다.
- 관인계약서를 작성해서 파손이나 분실 · 계약 불이행 등에 따른 피해 보상의 근거를 마련해둔다.
- 계약서 이면에 기재된 거래 약관을 읽어두어 각종 계약 사항과 피해 보상에 대한 관련 내용을 알아둔다.
- 계약시 이삿할 곳의 도로 사정, 건물 층수, 주위 여건을 정확하게 이삿짐 업체에 알려주어 추가 요금 시비를 막도록 한다.
- 계약서 작성시 이삿짐의 품명과 수량을 쌍방이 확인하고 에어컨 설치 여부, 피아노 운반 등과 같은 특약 사항은 구체적으로 기재한다.
- 파손 · 분실 등의 피해가 발생한 경우, 현장에서 확인서를 받아두고 사진 촬영을 해두어 즉시 이사 업체에 보상을 요구한다.
- 이사 업체에서 피해 보상을 해주지 않을 때는 빠른 시일 내에 시 · 군 · 구청 민원실이나 한국소비자보호원(02-3460-3000)에 신고한다.

정리정돈 또한 만족할 만한 서비스를 제공한 업체는 6%로 나타나 소비자들의 불만을 사고 있다. 이삿짐 포장과 정리정돈 서비스를 하고 있는 포장이는 일반이사나 반포장이사(중요 물품만 포장 · 정리정돈해주는 형태)에 비해 운임은 비싸지만 이삿짐 정리정돈에 소요되는 시간이 절약되고 편리하다는 장점이 있다.

↓ 이사를 하다보면 파손이나 분실 등이 발생할 수 있다. 이러한 피해가 일어났을 때는 현장에서 확인서를 받아두고 사진 촬영을 해두어 이사업체에 즉시 보상을 요구한다.





↑이사를 할 때는 이사할 곳의 건물 층수, 사다리차 비용, 도로 사정 등을 쌍방이 정확하게 확인하여 추가 요금 시비를 막도록 한다.

그러나 만족할 만한 수준의 정리정돈 서비스를 받는 경우는 드물어서 일반이사나 반포장이사에 비해 서비스의 차별화가 이뤄지지 않고 이사 비용만 비싸게 지불하는 결과를 초래하고 있다.

문제 진단 ③

이삿짐 파손돼도 보상은 나몰라라

이사하면서 겪는 피해 가운데 가장 큰 것은 이삿짐 파손이다. 한국소비자보호원에 지난 98년 6월부터 99년 5월까지 접수된 이사 관련 소비자 피해 사례를 보면, 총 2백6건 가운데 75%인 1백54건이 이삿짐의 훼손이나 파손과 관련된 것이다. 주로 유리나 거울 등 깨지기 쉬운 것과 가구·주방용품 등이 피해 물품.

피해 보상과 관련해서는 이사 업체의 회피나 보상 거부로 해결되지 않은 경우가 1백60건(64.4%)이고, 처음부터 소비자가 보상 요구를 포기한 경우도 28건(11.3%)이어서 대부분의 소비자가 피해 보상을 받지 못하고 있다.

특히 피해를 당한 소비자가 판단하는 피해 금액은 평균 7만8천7백80원인데 비해 업체로부터 받은 보상 평균 금액은 1만1천1백40원에 불과해서 실질적인 보상이 이뤄지지 않고 있다. 이는 현재, 피해 물품에 대한 구체적인 보상 기준이 없어 정확한 금액을 산정하기가 불가능하기 때문이다.

게다가 전국적인 체인망을 갖춘 대형 운송 주선 업체의 경우 대다수가 독립채산제로 운영, 본사와 체

인점 간에 '대리점협약서'에 따라 사고 처리는 대리점이 독자적으로 실시하는 점도 원인으로 작용한다.

일부 대형 이삿짐 업체들의 이와 같은 운영 형태를 잘 모르는 소비자는 동일 상호를 사용하는 본사와 체인점을 같은 업체로 인식하기 마련이고 피해가 발생했을 때 본사에서 보상이 가능할 것으로 알지만 그렇지 않다.

피해 보상을 위해 마련한 피해보상이행보증금 제도 또한 별 도움이 안 되기는 마찬가지다. 이사 업체 등록시 5백만원 이상의 이행보증금을 금융기관에 예치하거나 이행보증보험에 가입하도록 한 이 제도는 95년 2월 도입된 후 현재까지 운용된 실적이 거의 없다.

문제는 보험금을 지급 받기 위해 해당 관청에 제출해야 하는 서류인 손해배상합의서, 화해조서, 한국 소비자보호원의 조정결정서 등이 모두 합의를 전제로 한 서류들이어서 사업자가 보상을 거부하며 합의하지 않을 때는 이 제도를 활용할 수 없다는 것이다.

결국 있으나마나한 제도라는 점에서 소비자가 합리적인 보상을 받을 수 있도록 근본적인 대책 마련이 시급하다.

우선, '이사화물배상보험' 상품의 개발을 생각해 볼 필요가 있다. 이삿짐은 주로 싣고 내리거나 이송하는 과정에서 파손되므로 이에 맞는 배상보험을 개발하고 피해 금액 산정과 관련한 보험 가액 및 손해액 평가 기준 등을 설정하여 합리적인 피해 보상이 이뤄지도록 하는 것이 바람직하다.

이사화물업자의 공제회를 결성해 모든 업체의 가입을 의무화함으로써 이를 통해 소비자가 피해 구제를 받을 수 있도록 하는 것도 좋은 방법이다.

아울러 신고약관과 거래약관을 달리 사용하고 있는 업체에 대한 단속과 관인계약서 사용에 대한 지도·감독이 강화돼야 하며 현재 전국적으로 동일 상호를 사용하는 체인망 사업자의 경우 피해 발생시 본사가 1차적인 보상 책임을 지거나 대리점과 연대하여 책임을 지도록 '대리점협약서'의 내용을 변경할 필요가 있다.

소비자 스스로도 피해를 사전에 예방하기 위한 노력이 앞서야 한다. 계약서와 견적서 등을 꼼꼼히 작성하고 약관 내용을 충분히 읽어보아 나중에 발생할 수 있는 분쟁의 소지를 미리 없애야 한다. ㉞