

결혼 사진 하자로 인한 손해 배상 요구건

최종 수정된 사진 앨범을 주고 60만원을 배상하라고 결정

■ 조사/박길상(한국소비자보호원 분쟁조정1국) ■ 정리/오승건(소비자정보국)



결혼은 인생에 있어 가장 축복 받는 일 중의 하나다. 세월은 가도 추억은 남는다고 결혼식 때 찍은 사진은 살면서 생각 날 때마다 꺼내보고 미소를 짓는 요술단지 같은 것이다. 그러나 결혼식 때 찍은 사진이 잘못돼 분쟁이 생기는 일이 종종 생긴다.

경기도 수원시에 사는 L씨는 98년 12월 초순경 J농협과 결혼예식장 사용 계약을 하면서 드레스·비디오·사진 촬영까지 맡겼다. J농협은 L씨와의 계약 내용중 12장의 원판 사진 촬영을 평소 거래하던 K사진관에 의뢰했다. 원판 사진(10×11) 1판당 3만원씩 총 12판을 찍고 앨범 3권을 받기로 했다.

그 해 12월 25일 L씨는 결혼식을 올리고 신혼의 단꿈에 젖어 살고 있었다. 99년 2월 K사진관에서 원판 사진 앨범을 받았으나 결혼 사진 상태가 엉망이었다.

환상적이어야 할 결혼 사진은 아래 위에 검은 그림자가 나타나 있고, 일부 사진은 초점이 맞지 않았다. 앨범 2개에 들어 있는 사진은 당초 약속한 사이즈(10×11)보다 적은 8×10 사이즈였다.

L씨는 계약과 다른 사진 사이즈와 사진에 하자가 있음을 들어 시정해 줄 것을 요구했다. 99년 5월 K사진관은 사진 중에 하자가 있는 부분만 다시 제작하여 L씨에게 인도했으나 처음의 사진보다 색도와 선명도가 더 떨어졌다.

L씨는 K사진관에 다시 하자가 있는 부분을 수정해 완전한 상태의 사진으로 인화해 줄 것을 요청했다. 2개월 뒤 하자 부분을 수정해 인화한 사진을 받았으나 주례 선생님의 얼굴에 줄이 생기는 등 하자가 여전히 있었다. 심지어 가로로 인화해야 할 사진을 세로로 인화한 경우도 있었다.

결혼식이 끝나고 사진을 받는데 두 달이나 걸렸을 뿐만 아니라 사진 상태도 엉망이었다. L씨는 K사진관에 사진을 수정해 달라고 요구했으나 별 반응이 없었다. 결혼한 지 1년이 지나도 결혼식 사진건이 해결되지 않자 화가 난 L씨는 그간의 정신적·물리적 피해를 들어 한국소비자보호원에 피해 구제를 신청, 배상을 요구하기에 이르렀다.

J농협은 예식장 계약 당사자인 L씨의 피해를 감안해 적정한 위로금을 지급하고 화해하는 방안을 검토할 수 있다는 입장이었다. K사진관은 사진 아래 위에 검은 띠가 생기는 것은 예식 장소의 문제로 L씨가 그것을 알고 계약했다는 것이다.

K사진관은 L씨의 요구대로 3차례나 사진을 인화해 인도했을 뿐만 아니라 원판 사진의 불량 여부는 사람에 따라 느끼는 정도가 다르다는 입장이다.

제한된 공간에서 촬영하므로 사진의 파손이나 훼손으로 회복 불가능한 경우가 아니면 사진 제작 기술에는 문제가 없다는 것이다. 사진 납품 과정에서 발생한 감정상의 문제로 L씨가 손해를 배상을 요구하는 것이므로 응할 수 없다고 맞섰다.



XXX
J농협은 사진 촬영 계약의 당사자로서, K사진관은 사진을 촬영해 분쟁의 원인을 제공한 당사자로서 각각 L씨의 피해에 대해 배상할 책임이 있으므로 연대하여 60만원을 배상하고 최종적으로 수정 제작된 앨범은 청구인에게 인도하는 것이 상당하다고 결정했다.
 XXX

【 소비자분쟁조정위원회 판단 】

K사진관은 결혼 사진에 문제가 없다고 주장하지만 소비자분쟁조정위원회에서 실물을 살펴본 결과 사진 아래 위에 검은 띠 형태의 그림자는 일반적인 결혼 사진에서 볼 수 없는 것으로 조명에 문제가 있었던 것으로 인정된다. 앨범 사진도 코팅이 안 돼 약간의 습기에도 쉽게 우그러지는 현상이 나타났다. 예식 사진을 계속 촬영해온 전문업자인 K사진관이 사진 촬영 때 성의를 기울였으면 이러한 하자는 예방할 수 있었을 것인데 이를 소홀히 한 과실이 인정된다고 판단했다.

결혼식 사진은 신랑 신부뿐만 아니라 가족들 모두가 결혼식 이후에 사진을 보기 위해 기다린다. 이러한 점을 감안하면 K사진관이 결혼식이 끝나고 2개월이나 지난 뒤에야 사진을 인도한 것은 지체 정도가 과도하다.

그 후 사진 하자 수정 과정에서도 신속한 대처 없이 지체해 사진을 받은 시점이 촬영일로부터 9개월이나 지났다는 것은 이유 여하를 막론하고 예식 사진 촬영업자로서 소비자에게 서비스를 제대로 하지 못한 것이 분명하다.

따라서 J농협은 사진 촬영 계약의 당사자로서, K사진관은 직접 사진을 촬영해 분쟁의 원인을 제공한 당사자로서 각각 L씨의 피해에 대해 배상할 책임이 있다고 본다. J농협과 K사진관은 연대하여 L씨에게 피해를 배상하고 최종적으로 수정 제작된 앨범은 청구인에게 인도하는 것이 적절하다고 판단된다. 배상금은 60만원 정도를 지급하는 것이 상당하다고 결정했다.



조정 결정 내용

J농협과 K사진관은 연대하여 L씨에게 60만원을 99년 12월 26일까지 지급한다. K사진관은 12월 26일까지 L씨에게 결혼식 사진 앨범과 사진 원판을 인도한다. ㉞