

2018  
물품  
분쟁조정 사례집



한국소비자원 소비자분쟁조정위원회



## 발간사

소비자 관련 분쟁은 소액이라는 특징 때문에 법원의 소송으로 해결하기 어려운 면이 있습니다. 이러한 점 때문에 소송 외 분쟁해결기구로서 설립된 소비자분쟁조정위원회는 원만한 합의가 이루어지지 않은 소비자와 사업자에게 객관적이고 공정한 조정안을 제시함으로써 분쟁이 합리적이고 원활히 해결될 수 있도록 노력하고 있습니다.

소비자기본법에 근거하여 1987년 설립된 소비자분쟁조정위원회는 설립 첫 해 20건의 사건 조정을 시작으로, 2004년 이후부터는 매년 1,000건이 넘는 사건을 조정하였으며, 2018년에는 3,080여건을 처리하는 등 그 역할을 충실히 수행하고 있습니다.

특히, 분쟁조정 사건을 신속하고 공정하게 처리하기 위해 2017년에는 소비자기본법 개정을 통해 조정위원을 50명에서 150명으로 확대하는 등 관련 법·제도 개선으로 소비자권익증진에 기여하고 있습니다.

이번 분쟁조정사례집에는 2017년부터 2018년까지의 기간 동안 분쟁조정이 이루어졌던 물품, 서비스, 의료, 금융·보험, 자동차 등 다양한 분야의 조정 사건 중 선례로서 의미를 갖는 결정들을 중심으로 선정하여 수록하였습니다.

각각의 조정결정 사례에는 분쟁조정 사건이 접수되어 조정결정에 이르기까지 분쟁조정위원들과 담당 조정관들의 많은 고민과 노고가 담겨져 있습니다. 분쟁조정사례집이 소비자 관련 업무 종사자와 소비자분쟁에 관심을 갖고 계신 모든 분들에게 소비자분쟁해결의 지침서로서 널리 활용되고 소비자와 함께 행복한 세상을 만드는데 많은 도움이 되기를 기대합니다.

그간 소비자분쟁조정위원회의 원활한 운영을 위하여 힘써주신 소비자분쟁조정위원회 신종원 위원장님을 비롯한 상임·비상임위원님과 분쟁조정사무국 직원 여러분들께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

2019. 5.

한국소비자원장

이 희 숙

## 머 리 말

소비자분쟁조정위원회(이하 위원회)는 1987년 설립 이후 소비자와 사업자 간 분쟁에 대해, 공정하고 합리적인 조정을 통한 당사자 간의 자율적이며 평화로운 분쟁해결에 힘을 쏟아 왔습니다. 그동안 위원회는 국내 최고의 소송외적인 분쟁해결(ADR) 기관으로서, 소비자권의 증진과 시장의 발전 등 성숙한 시민사회 성장에 기여해 왔습니다.

사회갈등과 분쟁이 심하고 매우 큰 분쟁해결 비용을 치루고 있는 한국사회에서, 다양한 ADR 기관과 제도에 대한 관심과 노력이 증가하고 있는 것은 다행한 일입니다. 그러나 여전히 민형사적 사법절차에 의한 분쟁해결 의존도가 높고 그에 따른 시간적 경제적 사회적 비용 역시 적지 않아, 소비자분쟁조정위원회 같은 ADR 기관의 역할과 책임이 더 커져야 할 것이며, 평화로운 분쟁해결의 비중이 커가면서 사회도 보다 성숙한 사회로 나아갈 것입니다.

그동안 우리 위원회도 2010년 61회 개최되었던 위원회 조정회의가 2018년 103회로 대폭 늘었고, 조정사건도 3,080여건을 처리하는 등 매년 증가하고 있는 소비자피해와 분쟁의 신속하고 적절한 해결을 위해 노력했습니다.

특히, 2018년에는 사회적 관심사가 되었던 투명치과, 라돈 검출 매트리스 사건 등 집단적인 소비자피해에 신속하게 대응할 수 있도록 소비자기본법에 집단분쟁개시 결정기한이 신설되었고, 그 결과 집단분쟁조정 개시에 소요된 기간이 2016년 158일에서 2018년 41일로 단축되었으며, 집단분쟁 접수 건도 2016년 5건에서 2018년 18건으로 크게 증가했습니다.

올해로 위원회는 12번째 분쟁조정사례집을 발간하게 되었습니다. 이번 사례집에는 보다 다양한 통계를 수록함으로써 분쟁조정 사건의 현황과 추이를 살펴볼 수 있게 하였으며, 2017년과 2018년에 처리된 사건을 물품, 서비스·집단, 의료 등 총 3권의 책으로 구성하여 다양한 조정사건을 영역에 따라 찾아볼 수 있도록 하였습니다.

이번 사례집이 소비자단체와 소비자, 시민단체, 사업자단체와 사업자, 지역의 소비생활센터, 각 지방자치단체 관계자, 소비자관련 연구자, 병원 및 의료분야 종사자 등 소비자 관련 업무에 종사하시는 모든 분들에게 소비자 분쟁해결의 지침서로서 유용하게 활용되기를 바랍니다. 나아가 다양한 현장에서 이 사례집이 활용되어 향후 유사분쟁의 해결은 물론 예방에도 기여할 수 있기를 기대합니다.

이 자료집의 출간 과정에는 사례를 찾고 자료를 선별하여 정리하고 편집하기까지 애를 써주신 위원회 사무국의 많은 직원들의 수고와 땀이 있었습니다. 깊이 감사드립니다. 또 끊임없이 쏟아지는 조정사건에 대해 꼼꼼히 검토하고 성의를 다해 자문하고 회의에 참여해 균형적인 식견을 보태어 주신 조정위원님들과 전문위원님들의 노고에 감사드립니다. 특별히 위원회의 원활한 운영을 위해 힘써주신 한국소비자원 이희숙 원장님과 소비자의원의 모든 임직원들께도 감사의 말씀을 전합니다.

앞으로도 우리 위원회의 활동에 지속적인 관심을 가지시고 격려와 충고를 더하여 주시길 부탁드립니다. 감사합니다.

2019. 5.

소비자분쟁조정위원회 위원장

신 종원

# 일/러/두/기

## 분쟁조정 통계의 기준

⇒ 수록된 통계 자료는 분쟁조정처리일 기준으로 산출되었습니다.

\* 통계 기준일 : 2019. 4. 12

⇒ 각 표의 단위는 우측 상단에 표시하였습니다.

## 수록 사례의 선정

⇒ 2017년부터 2018년까지 조정 결정된 분쟁조정 사건 중 분쟁조정 특성을 보여주면서도 유사분쟁 해결에 도움이 될 수 있다고 판단되는 사례(물품 50건)를 선정하여 수록하였습니다.

## 수록 사례의 편집

⇒ 각 사례를 편집함에 있어 소비자분쟁조정결정문을 가능한 수정 없이 원문 그대로 수록하는 방식을 원칙으로 하였습니다.

⇒ 당사자(소비자, 사업자) 및 조정결정에 따르는 개인정보 등의 사항에 대해서는 편집 또는 삭제하였습니다.

⇒ 판단은 당사자가 제출한 자료 및 직권으로 조사한 자료를 바탕으로 사실관계를 정리하고 여기에 적용된 법령과 조정결정을 수록하였습니다.

⇒ 주문은 결론에 해당하는 부분으로 당사자의 신청에 대한 소비자분쟁조정위원회의 최종적 판단이며, 조정이 성립되는 경우 당사자가 이행해야 할 사항입니다.

※ 소비자분쟁조정위원회는 2012년 9월17일부터 조정사건에 대하여 지급의무자의 기한 내 지급에 동기부여를 위해 이행기일이 경과한 경우 지연손해금을 부과하고 있습니다.



# 목 차

## Contents

### 제 1장

#### 소비자분쟁

#### 조정제도

1. 설치근거 .....	03
2. 소비자분쟁조정위원회 구성 및 운영 .....	03
3. 일반(개별사건) 분쟁조정 절차 .....	04
4. 집단분쟁조정 절차 .....	06

### 제 2장

#### 분쟁조정 현황

1. 위원회 개최 현황 .....	11
2. 일반·집단 분쟁조정 신청 및 처리 현황 .....	12

### 제 3장

#### 일반분쟁조정

#### 사례(물품)

사례 01	음료 취식 후 부작용 발생에 따른 손해배상 요구 .....	25
사례 02	냉장 온도 하자로 인한 김치냉장고 구입가 환급 요구 .....	28
사례 03	해외 구매대행으로 구입한 커피머신의 하자에 따른 청약철회 요구 .....	31
사례 04	관리되지 않은 정수기 및 비데 렌탈계약 해지에 따른 위약금 면제 요구.....	33
사례 05	하자 있는 싱크대 교환 및 손해배상 요구 .....	37
사례 06	충간소음방지 매트 시공으로 인해 훼손된 마룻바닥에 대한 손해배상 요구 .....	39
사례 07	식탁 색상 차이로 인한 구입대금 환급 요구 .....	42
사례 08	전자상거래로 구입한 가구 계약 해제에 따른 과도한 위약금 환급 요구 .....	45
사례 09	상판에서 기름이 용출되는 원목책상 환급 요구 .....	47
사례 10	안전 문제로 반품한 리클라이너 소파에 대한 환급액 조정 요구 .....	49
사례 11	전자상거래로 구입한 리퍼 서랍장 파손에 따른 환급 요구 .....	51
사례 12	사용 중 화상입은 온수매트에 대한 치료비 배상 요구 .....	54
사례 13	세탁기 초기 하자로 인한 교환 및 손해 배상 요구.....	57
사례 14	수리 불가능한 해외 구매대행 공기청정기 구입대금 환급 요구 .....	60
사례 15	세탁기 배송 지연 후 취소에 따른 손해 배상 요구 .....	63
사례 16	에어컨 실외기 시공 불량으로 발생한 손해배상 요구 .....	65
사례 17	과다하게 청구된 도시가스 요금 조정 요구 .....	67



사례 18	신발 수선 불량으로 인한 손해배상 요구	69
사례 19	전자상거래로 구매한 애플부츠의 청약철회 요구	72
사례 20	해외구매대행으로 구매 후 배송 지연된 니트의 구매대금 환급 요구	75
사례 21	염색 불량인 운동화의 구매대금 환급 요구	78
사례 22	제품하자로 인한 네일드릴 환급요구	81
사례 23	TV홈쇼핑을 통해 구입한 저주파 치료기 청약철회 요구	83
사례 24	칫솔살균기 하자로 인한 구입대금 환급 요구	86
사례 25	동일하자 반복적으로 일어나는 차량에 대한 환급 요구	89
사례 26	구매 당일부터 하자 발생한 차량에 대한 환급 요구	93
사례 27	제조 불량한 전동스쿠터 청약 철회 요구	96
사례 28	렌터카 예약취소수수료 환급 요구	100
사례 29	신차교환약정에 따른 교환 이행 요구	103
사례 30	블루투스 이어폰 유상 수리 요구	108
사례 31	주문내용과 달리 제작된 악기 교환 요구	111
사례 32	여러 차례 수리에도 하자가 개선되지 않는 손목시계에 대한 구입대금 환급 요구	114
사례 33	파손되어 배송된 TV제품에 대한 구입가 환급 요구	117
사례 34	전자상거래로 주문한 영화포스터 하자로 인한 대금 환급 요구	119
사례 35	구입한지 1달만에 모니터 파손된 노트북에 대한 교환 요구	121
사례 36	부당 청구한 컴퓨터 수리비의 환급 요구	123
사례 37	노트북 하드웨어 및 소프트웨어 하자에 따른 제품교환 요구	125
사례 38	스마트폰 작동 멈춤 등의 불량으로 인한 구입가 환급 요구	128
사례 39	하자있는 스마트폰 무상수리 요구	130
사례 40	이동전화 단말기 하자로 인한 교환 요구	133
사례 41	무약정 복클럽계약 해지에 따른 위약금 면제 요구	136
사례 42	프리다이빙 슈트 하자에 따른 교환 요구	140
사례 43	1회 사용 후 파손된 텐트의 구입대금 환급 요구	142

# 목 차

## Contents

### 제 3장

#### 일반분쟁조정

#### 사례(물품)

사례 44	선천성 질병으로 반환한 애완견에 대한 구입대금 환급 요구	145
사례 45	허위 안내에 의해 계약한 아파트 분양계약 해제 요구	147
사례 46	시스템이중창 설치공사 하자에 따른 하자 보수 이행 등 요구	151
사례 47	보일러 오작동 및 온도 급상승으로 인한 손해배상 요구	154
사례 48	비닐하우스에 사용된 필름의 결함으로 인한 손해배상 요구	156
사례 49	수리 거부한 탈모치료기 구입가 환급 및 손해 배상 요구	159
사례 50	전자상거래로 구입한 약탕기 반품 후 파손에 따른 배상 요구	161



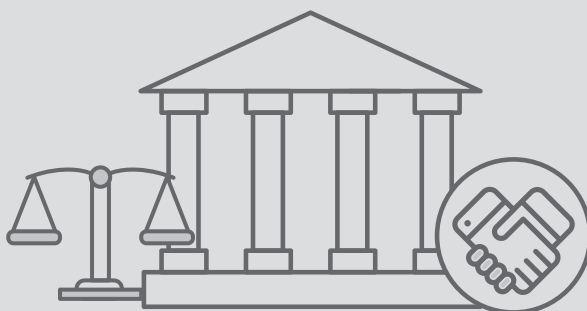


---

# 제 1 장

## 소비자분쟁조정제도

---





## 1

## 설치근거

소비자분쟁조정위원회(이하 위원회)는 소비자분쟁에 대해 조정신청(의뢰) 사건을 심의하여 조정·결정하는 준사법적인 기구로 소비자기본법 제60조에 따라 한국소비자원에 두고 운영해오고 있다.(1987년 7월 설치)

## 2

## 소비자분쟁조정위원회 구성 및 운영

소비자분쟁조정위원회는 한국소비자원장의 제청으로 공정거래위원장이 임명하는 위원장 1인과 상임위원 4인을 포함한 150명 이내의 위원으로 구성되어 있으며, 비상임위원 116인은 전국적 규모의 소비자단체 및 사업자단체 대표, 각계의 전문가(의료, 건축, 금융 등)로 구성되어 있다.

- 위원 현황

(단위 : 명)

상임위원	비상임위원			
	소비자대표	사업자대표	분야별 전문가	법조인
4	21	14	54	27

소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정회의와 조정부로 구분되며, 분쟁조정회의와 조정부는 회의에 참여하는 위원수, 회의 주재자 및 관장사항 등에 있어서 차이를 보인다.

분쟁조정회의는 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성되는 회의이고, 조정부는 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성되는 회의이다. 분쟁조정회의는 위원장이 주재하며, 조정부는 위원장 또는 상임위원이 주재한다.

조정부는 2019년 1월부터 의료, 항공·여행, 문화오락, 공산품, 금융·자동차·정보통신의 5개 전문분야별 조정부와 광주, 대전, 대구, 부산, 강원, 인천, 울산의 7개 지역별 조정부로 구성하여 운영하고 있다.

소비자분쟁조정위원회의 회의는 위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 이 경우 조정위원회의 회의에는 소비자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 한다.

소비자분쟁조정위원회는 국가나 지방자치단체, 한국소비자원이나 소비자단체로부터 분쟁조정을 신청 받은 경우 지체 없이 분쟁조정절차를 개시하여야 하며, 부득이한 사정으로 30일 이내에 그 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우에 해당하지 아니하는 한 분쟁조정신청을 받은 날부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 한다. 부득이한 사유로 조정을 마칠 수 없는 경우 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 한다.

소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정을 위하여 필요한 경우 전문위원회에 자문할 수 있고, 분쟁조정절차에 앞서 이해관계인·소비자단체 또는 관계기관의 의견을 들을 수 있다. 이와 같은 분쟁조정절차를 거쳐 이루어진 분쟁조정 효력과 관련하여 「소비자기본법」 제67조가 이를 규율하고 있는데, 분쟁조정을 마친 때에는 지체 없이 그 분쟁조정 내용을 당사자에게 통지하여야 하며, 당사자는 통지를 받은 날로부터 15일 이내에 분쟁조정 내용에 대한 수락여부를 통보하여야 한다. 15일 이내에 수락·거부의 의사표시를 하지 아니한 경우 수락한 것으로 보며, 이 경우 소비자분쟁조정위원회는 조정조서를 작성하고, 정본을 당사자에게 송달한다.

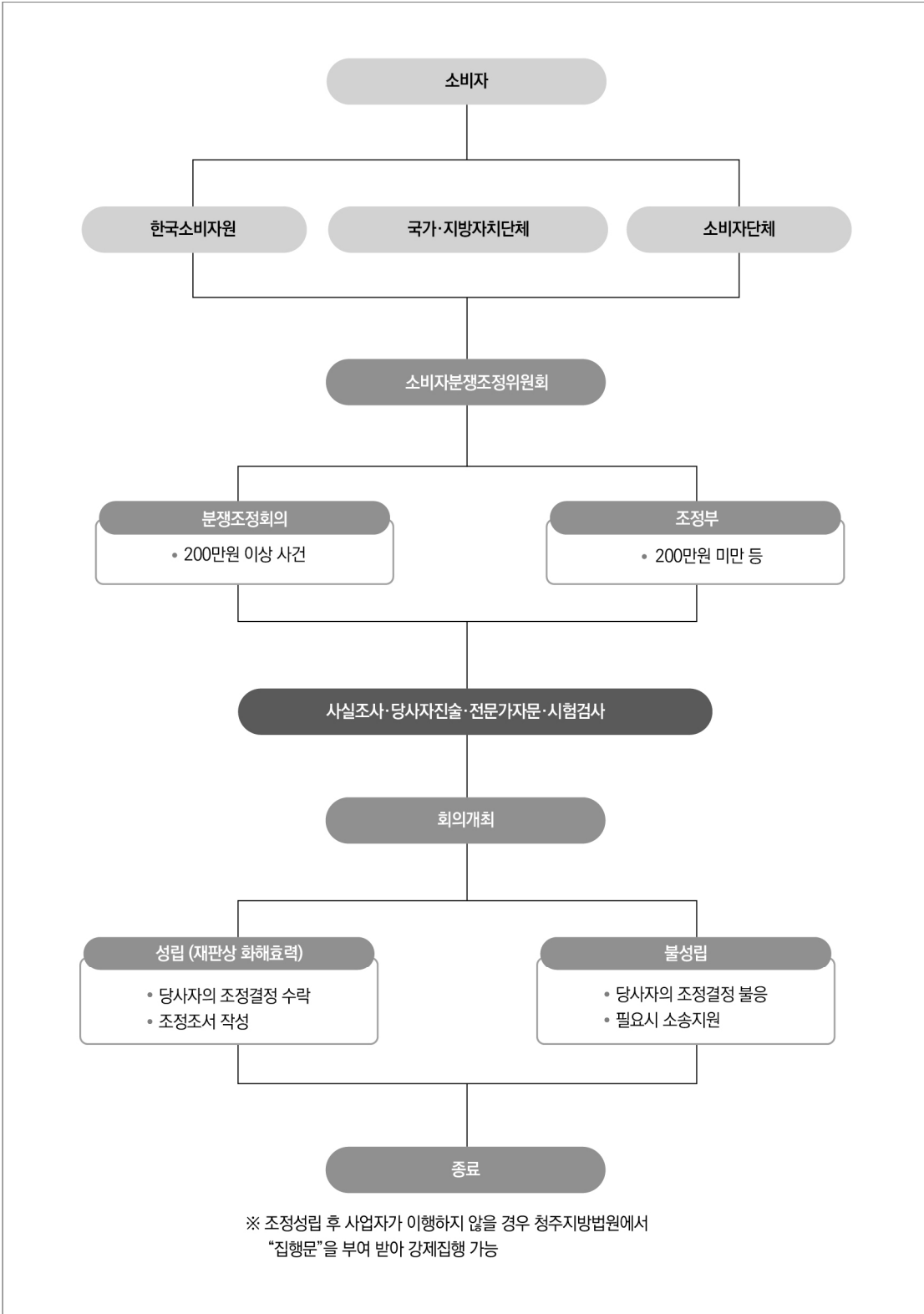
분쟁조정 내용을 당사자가 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우 그 분쟁조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

- 전문위원 현황 : 48개 분야 185명

(단위 : 명)

일반 (16개 분야) 소계 : 62	운송 2	자동차 8	증권·금융 2	보험 4	건축 7	게임 3	법률 9	여행 1
	화학·섬유 1	공산품1 (기계·금속) 7	공산품2 (전기·전자) 3	공산품3 (기타) 4	농축수산업 4	광학 2	기타 서비스 2	환경 3
의료 (32개 분야) 소계 : 123	의료법률 6	신장내과 2	비뇨기과 4	소아청소년과 3	외과 7	신경외과 7	흉부외과 4	신경과 4
	산부인과 6	정형외과 9	성형외과 8	안과 4	이비인후과 3	피부과 3	치과 16	해부병리 1
	영상의학과 3	응급의학과 3	수위과 4	마취과 1	한의학 5	약학 1	법의학 1	정신건강의학과 3
	감염내과 1	소화기내과 7	심장내과 3	호흡기내과 4	류마티스내과 4	혈액종양내과 2	재활의학과 2	방사선종양학과 3

# 일반분쟁 사건처리 절차도



국가, 지방자치단체, 한국소비자원, 소비자단체, 사업자, 소비자는 소비자의 피해가 50명 이상의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하고, 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통되는 경우 소비자분쟁조정위원회에 집단분쟁조정을 신청 또는 의뢰할 수 있다. 다만, 해당 소비자 피해에 관하여 사업자와 합의한 소비자, 다른 법률에 따른 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 소비자, 법원에 소송을 제기한 소비자는 제외된다.

집단분쟁조정을 의뢰받은 소비자분쟁조정위원회는 집단분쟁조정의 요건을 심사하여 의결로서 집단분쟁조정절차를 개시할 수 있다. 집단분쟁조정이 개시되는 경우 소비자분쟁조정위원회는 14일 이상 기간을 정하여 한국소비자원 홈페이지 및 전국을 보급지역으로 하는 일간 신문에 개시공고를 하여야 한다.

집단분쟁의 당사자가 아닌 소비자나 사업자는 개시공고 기간 내 한국소비자원 홈페이지를 통해 참가 신청 하면 조정의 당사자가 될 수 있다. 소비자분쟁조정위원회는 참가신청기간이 끝난 뒤 10일 이내에 참가인정 여부를 서면으로 통지하여야 한다.

집단분쟁조정은 분쟁조정 회의에서 심의·의결하며, 위원장, 상임위원 및 위원장이 회의마다 지명하는 5인 이상 9인 이하의 위원으로 구성한다. 분쟁조정 회의는 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 소비자분쟁조정위원회는 조정절차에 앞서 이해관계인, 소비자단체 또는 관계기관의 의견을 들을 수 있다. 당사자는 위원회에게 심의 의결의 공정성을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 원장에게 기피신청을 할 수 있다. 조정 절차 중 법원에 소를 제기한 당사자는 그 사실을 위원회에 통보하여야 한다. 이 경우 소를 제기한 소비자는 조정절차에서 제외된다.

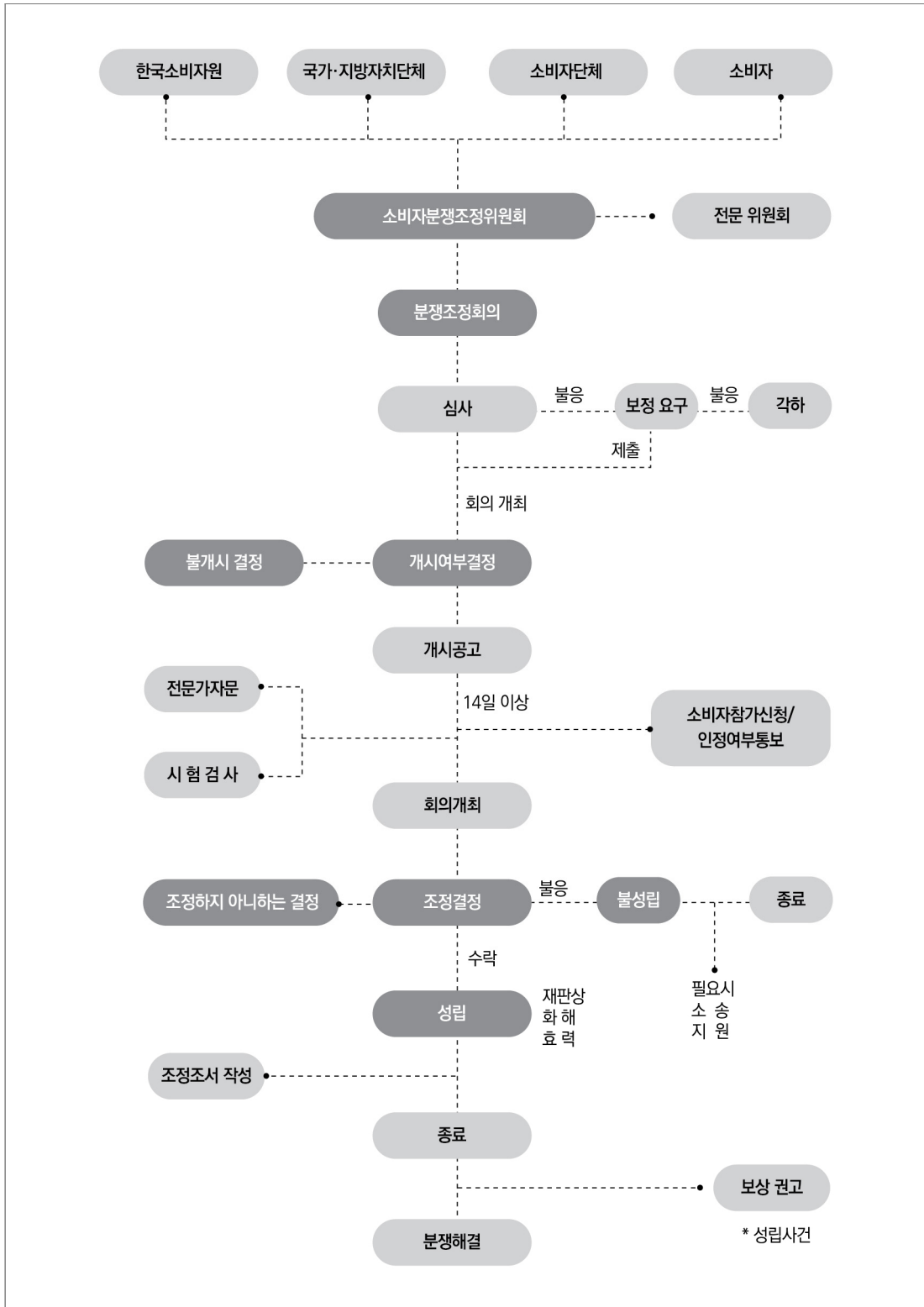
소비자분쟁조정위원회는 참가 신청이 종료되고 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 한다. 위원회는 30일 이내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우 그 기간을 연장할 수 있다.

이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 대리인에게 통지하여야 한다.

조정이 결정된 경우 그 내용은 즉시 당사자에게 통보되어야 하며, 당사자는 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 분쟁조정 내용에 대한 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 한다. 조정이 성립된 경우 그 조정내용은 재판상 화해와 동일한 효력이 있으며, 이와 관련된 내용은 앞서 기술한 바와 동일하다.

소비자분쟁조정위원회는 사업자가 위원회의 집단분쟁조정의 내용을 수락하는 경우에는 당사자 아닌 다른 피해소비자에 대한 보상계획서를 작성하여 제출하도록 권고할 수 있다. 이 권고를 받은 사업자는 권고를 받은 날부터 15일 이내에 권고의 수락 여부를 위원회에 알려야 한다.

## [집단분쟁 사건처리 절차도]







---

## 제 2 장

### 분쟁조정 현황

---





- 회의별 개최 현황

(단위 : 회)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
분쟁조정회의	35	33	31	27	31
조정부	79	85	74	65	72
계	114	118	105	92	103

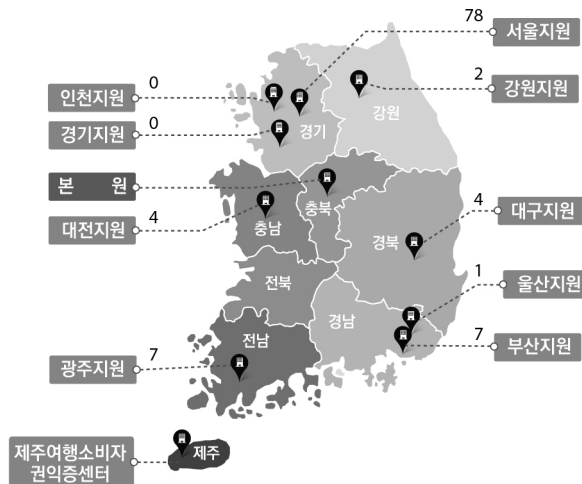
- 지역별 개최 현황

(단위 : 회)

연도 \ 구분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	전체
2014년	77	5	5	1	7	11	3	4	1	114
2015년	79	4	6	1	8	11	4	4	1	118
2016년	68	5	6	0	7	9	4	4	2	105
2017년	62	6	6	0	6	8	0	2	2	92
2018년	78	7	4	0	7	4	1	0	2	103
계	364	27	27	2	35	43	12	14	8	532

- 2018년 지역별 개최 현황

(단위 : 회)

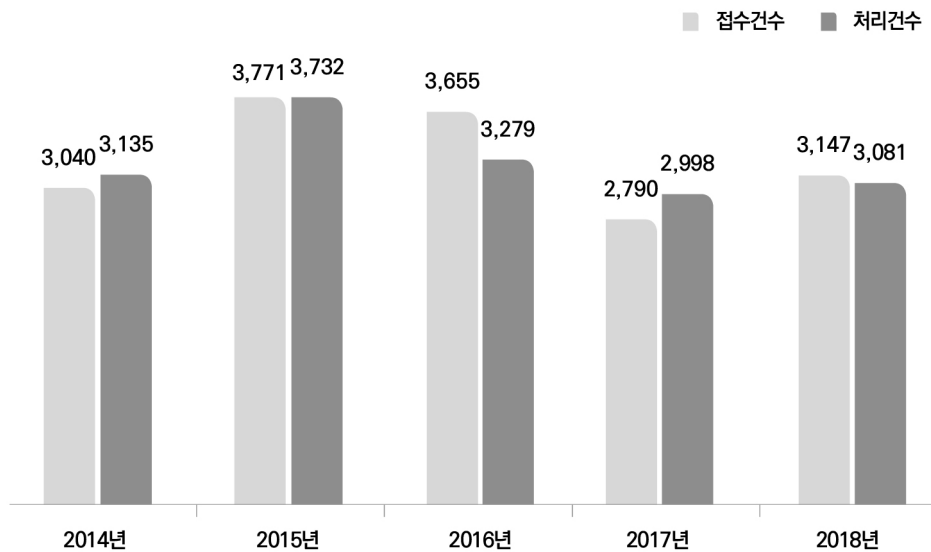


## 가. 일반 분쟁조정 현황

## ① 연도별 분쟁조정 신청 및 처리 현황

(단위 : 건)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
접수건수	3,040	3,771	3,655	2,790	3,147
처리건수	3,135	3,732	3,279	2,998	3,081



## ② 신청 현황

## • 신청인 성별 현황

(단위 : 명, %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
남성	1,687	1,894	1,816	1,362	1,676	8,435(51.4)
여성	1,353	1,877	1,839	1,428	1,471	7,968(48.6)
계	3,040	3,771	3,655	2,790	3,147	16,403(100.0)

• 신청인 연령별 현황

(단위 : 명, %)

구분	10세 미만	10 ~ 19세	20 ~ 29세	30 ~ 39세	40 ~ 49세	50 ~ 59세	60 ~ 69세	70 ~ 79세	80세 이상	미상	계
2014년	19	40	360	756	594	572	261	104	24	310	3,040
2015년	26	37	436	908	752	623	368	134	45	442	3,771
2016년	5	46	546	1,027	759	502	241	91	32	406	3,655
2017년	6	28	339	792	613	430	227	109	35	211	2,790
2018년	9	28	380	896	757	496	286	130	32	133	3,147
계	65 (0.4)	179 (1.1)	2,061 (12.6)	4,379 (26.7)	3,475 (21.2)	2,623 (16.0)	1,383 (8.4)	568 (3.5)	168 (1.0)	1,502 (9.2)	16,403 (100.0)

• 신청인 지역별 현황

(단위 : 명, %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
서울	726	1,185	1,256	933	1,093	5,193(31.7)
부산	345	274	207	243	193	1,262(7.7)
대구	122	121	77	41	48	409(2.51)
인천	191	241	260	170	230	1,092(6.7)
광주	45	68	60	45	49	267(1.6)
대전	51	74	89	49	55	318(1.9)
울산	118	81	46	70	51	366(2.2)
세종	1	6	7	5	9	28(0.2)
강원	111	90	73	52	55	381(2.3)
경기	818	1,097	1,128	820	983	4,846(29.5)
경남	191	172	135	143	97	738(4.5)
경북	104	94	58	45	42	343(2.1)
전남	29	45	50	31	42	197(1.2)
전북	48	75	72	44	57	296(1.8)
제주	48	58	29	33	38	206(1.3)
충남	56	37	63	38	59	253(1.5)
충북	35	52	44	22	45	198(1.2)
미상	1	1	1	6	1	10(0.1)
계	3,040	3,771	3,655	2,790	3,147	16,403(100.0)

• 신청이유별 현황

(단위: 건, %)

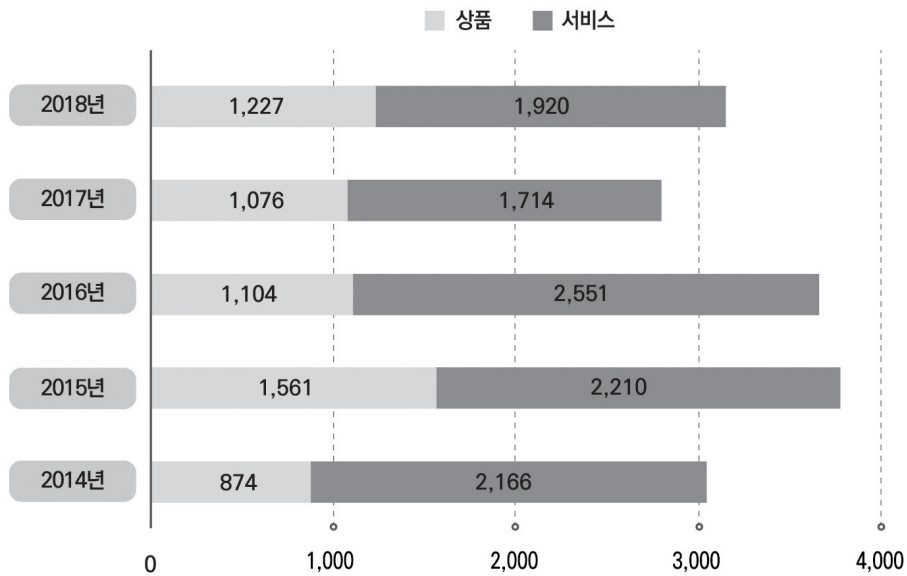
구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
표시·광고	9	217	36	38	47	347(2.1)
약관	4	2	14	4	4	28(0.2)
가격·요금	27	18	28	8	35	116(0.7)
이자·수수료	2	1	1	5	8	17(0.1)
무능력자계약	3	4	10	3	1	21(0.1)
청약철회	118	101	154	109	140	622(3.8)
계약불이행(불완전이행)	340	548	613	562	631	2,694(16.4)
품질(물품/용역)	1,118	1,384	1,035	1,035	1,117	5,689(34.7)
안전(제품/시설)	75	66	143	53	84	421(2.6)
AS불만	167	198	166	153	176	860(5.2)
계약해제·해지/위약금	808	958	1,189	698	737	4,390(26.8)
부당채권추심	1	1	5	1	10	18(0.1)
거래관행	3	1	4	2	3	13(0.1)
법·제도	3	225	-	-	1	229(1.4)
부당행위	302	46	239	104	139	830(5.1)
단순문의·상담	60	1	13	14	14	102(0.6)
미상	-	-	5	1	-	6(0.0)
계	3,040	3,771	3,655	2,790	3,147	16,403(100.0)

## ② 품목별 현황

### • 상품 및 서비스별 신청 현황

(단위 : 건, %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
물품	874	1,561	1,104	1,076	1,227	5,842(35.6)
서비스	2,166	2,210	2,551	1,714	1,920	10,561(64.4)
계	3,040	3,771	3,655	2,790	3,147	16,403(100.0)



• 품목별(대분류) 신청 현황

[물품]

(단위 : 건, %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
식료품·기호품	20	443	22	16	17	518(8.9)
식생활기기	25	33	38	50	45	191(3.3)
주방용품·설비	44	58	54	62	91	309(5.3)
가구	70	110	126	110	153	569(9.7)
가사용품	56	49	84	123	138	450(7.7)
광열·수도	5	2	8	4	9	28(0.5)
의류·섬유신변용품	100	82	73	96	77	428(7.3)
보건·위생용품	38	59	58	59	84	298(5.1)
차량·승용물	171	243	116	76	140	746(12.8)
문화용품	67	82	96	90	118	453(7.8)
정보통신기기	134	172	214	198	164	882(15.1)
도서·음반	19	25	24	19	28	115(2.0)
스포츠·레저·취미용품	51	66	81	78	64	340(5.8)
토지·건물·설비	57	121	90	77	88	433(7.4)
농·수·축산용품	11	9	7	1	3	31(0.5)
기계류기타물품	6	7	13	17	8	51(0.9)
계	874	1,561	1,104	1,076	1,227	5,842(100.0)

[서비스]

(단위 : 건, %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
세탁서비스	30	13	14	10	13	80(0.8)
운수·보관·관리서비스	163	345	366	310	325	1,509(14.3)
정보통신서비스	233	123	168	117	168	809(7.7)
문화·오락서비스	352	453	863	423	533	2,624(24.8)
의료서비스	806	719	521	521	580	3,147(29.8)
보건·위생서비스	31	78	69	50	33	261(2.5)
법률·행정서비스	14	3	6	6	2	31(0.3)
교육서비스	109	117	220	64	95	605(5.7)
기타서비스	166	141	271	161	149	888(8.4)
금융	43	37	14	9	13	116(1.1)
보험	219	181	39	43	9	491(4.6)
계	2,166	2,210	2,551	1,714	1,920	10,561(100.0)



• 상위 10개 세부 품목 신청 현황

(단위 : 건)

순위	2014년	건수	2015년	건수	2016년	건수	2017년	건수	2018년	건수
1	상조 서비스	215	백수오 제품	414	헬스장·휘트니스센터	354	항공여객운송 서비스	187	항공여객운송 서비스	200
2	정형외과	163	항공여객운송 서비스	232	항공여객운송 서비스	262	헬스장·휘트니스센터	141	헬스장·휘트니스센터	198
3	이동전화 서비스	135	헬스장·휘트니스센터	230	국외여행	175	스마트폰	85	국외여행	129
4	내과	126	상조 서비스	129	인터넷 교육 서비스	159	이동전화 서비스	75	치과	85
5	헬스장·휘트니스센터	118	정형외과	124	정형외과	80	국외여행	70	이동전화 서비스	72
6	신경외과	92	내과	93	이동전화 서비스	88	정형외과	67	스마트폰	64
7	항공여객운송 서비스	88	국외여행	93	미분류 대여(렌트)	75	포장이사 운송 서비스	51	정수기 대여(렌트)	61
8	국외여행	87	이동전화 서비스	81	치과	50	치과	43	TV	57
9	치과	73	신경외과	69	스마트폰	70	스포츠 시설이용	43	포장이사 운송 서비스	57
10	외과	62	인터넷 교육 서비스	67	내과	57	신경외과	41	정형외과	54

제2장

분쟁조정  
현황

③ 처리 현황

• 분쟁조정 처리 현황

(단위 : 건)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
성립	1,557	1,712	1,595	1,246	1,259	7,369
불성립	511	720	524	633	590	2,978
기각	354	432	438	413	378	2,015
기타*	713	868	722	706	744	3,753
성립기간중	-	-	-	-	110	110
계	3,135	3,732	3,279	2,998	3,081	16,225

\* 기타 : 처리중지, 처리불능, 신청취하, 분쟁회의 이송, 이첩 등

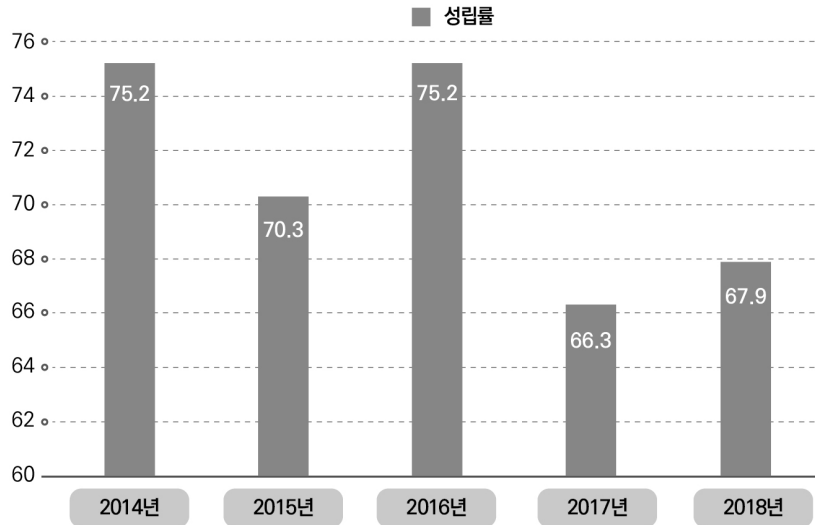
• 분쟁조정 성립률 현황

(단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
성립률	75.2	70.3	75.2	66.3	67.9

※ 성립률 = 성립사건/(성립사건+불성립사건)×100

(단위 : %)



• 분쟁조정결정 세부내용

(단위 : 건, %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
교환	19	29	28	31	29	136(0.8)
수리·보수	43	39	65	54	83	284(1.8)
계약해제	111	122	176	37	72	518(3.2)
배상	582	802	617	646	557	3,204(19.7)
계약이행	26	24	27	23	20	120(0.7)
환급	657	556	644	716	666	3,239(20.0)
합의이행	653	959	643	354	393	3,002(18.5)
기각	356	432	438	422	487	2,135(13.2)
신청취하	422	489	379	385	368	2,043(12.6)
처리중지	40	44	21	17	16	138(0.9)
처리불능	89	95	94	108	115	501(3.1)
분쟁회의이송	92	133	131	153	177	686(4.2)
기타	45	8	16	52	98	219(1.3)
계	3,135	3,732	3,279	2,998	3,081	16,225(100.0)

• 품목별 성립률 현황

(단위 : %)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
식료품·기호품	90.0	41.7	72.7	71.4	88.9
식생활기기	84.6	94.4	100.0	75.0	96.0
주방용품·설비	89.3	91.4	84.6	81.4	78.2
가구	69.8	80.8	82.3	68.1	83.2
가사용품	88.9	73.5	91.5	82.7	83.6
광열·수도	100.0	66.7	100.0	50.0	75.0
의류·섬유신변용품	78.1	79.0	71.7	83.0	72.5
보건·위생용품	84.9	85.7	91.9	85.2	81.1
차량·승용물	73.6	77.5	76.5	63.8	61.6
문화용품	87.8	89.3	74.5	69.4	73.2
정보통신기기	83.6	77.8	75.7	73.9	71.3
도서·음반	92.3	100.0	58.8	50.0	29.4
스포츠·레저·취미용품	61.7	68.2	60.0	59.4	64.7
토지·건물·설비	62.2	81.8	64.4	60.0	54.9
농·수·축산용품	75.0	92.3	50.0	66.7	0.0
기계류기타물품	83.3	100.0	100.0	77.8	42.9
세탁서비스	55.6	87.5	81.8	83.3	75.0
운수·보관·관리서비스	78.5	67.6	73.7	59.3	66.5
정보통신서비스	86.3	80.0	83.2	67.5	70.7
문화·오락서비스	83.5	74.0	73.3	70.3	68.8
의료서비스	68.9	78.6	65.1	57.1	59.2
보건·위생서비스	89.7	72.9	72.7	63.3	50.0
법률·행정서비스	0.0	100.0	100.0	66.7	0.0
교육서비스	73.0	90.6	88.2	61.1	60.4
기타서비스	66.1	77.7	75.8	70.3	68.3
금융	54.0	50.0	86.7	83.3	35.7
보험	74.0	40.7	61.1	42.5	57.1
계	75.2	70.3	75.2	66.3	67.9

※ 성립률 = 성립사건/(성립사건+불성립사건)×100

• 조정결정금액 현황

(단위 : 건, %)

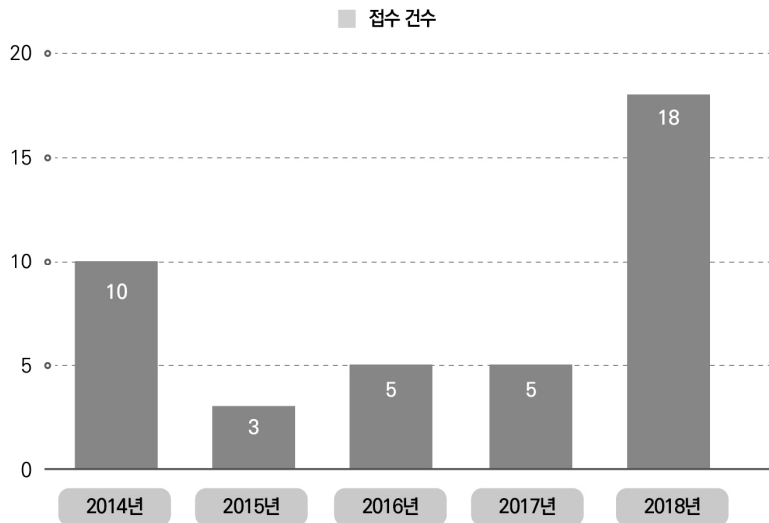
구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
5만원 미만	1,334	1486	1957	1587	1758	8,122(50.1)
5만원~10만원 미만	164	232	119	179	148	842(5.2)
10만원~20만원 미만	222	340	192	242	242	1,238(7.6)
20만원~30만원 미만	168	313	181	144	139	945(5.8)
30만원~40만원 미만	124	213	122	100	120	679(4.2)
40만원~50만원 미만	107	157	88	65	78	495(3.1)
50만원~100만원 미만	292	323	189	240	187	1,231(7.6)
100만원~200만원 미만	254	255	149	148	136	942(5.8)
200만원~500만원 미만	245	238	147	129	137	896(5.5)
500만원~1,000만원 미만	108	92	68	71	55	394(2.4)
1,000만원~5,000만원 미만	103	74	57	70	70	374(2.3)
5,000만원 이상	14	9	10	23	11	67(0.4)
계	3,135	3,732	3,279	2,998	3,081	16,225(100.0)

## 나. 집단 분쟁조정 현황

- 집단분쟁조정사건 접수·처리 현황

(단위 : 건)

구 분	접수 건수	조정 결과		
		성립	불성립	기타 (기각, 취하 등)
2014년	10	2	3	5
2015년	3	-	-	3
2016년	5	-	3	2
2017년	5	2	1	2
2018년	18	1	10	7
계	41	5	17	19



- 집단분쟁 품목별 접수 현황

(단위 : 건, %)

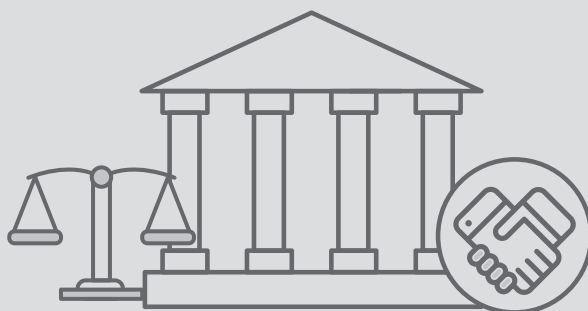
구분	가구	금융	도서·음반	운수·보관·관리 서비스	의료 서비스	정보통신 서비스	차량·승용물	토지·건물·설비	기타*	합계
2014년	-	-	-	3	-	2	1	2	2	10
2015년	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
2016년	-	-	-	1	-	-	-	4	-	5
2017년	-	-	-	1	-	-	1	-	3	5
2018년	5	1	1	1	4	1	1	2	2	18
계	5 (12.2)	1 (2.4)	1 (2.4)	6 (14.6)	4 (9.8)	3 (7.3)	3 (7.3)	11 (26.8)	7 (17.1)	41 (100.0)

\* 기타 : 냉장고, 공연, 인터넷강의, 유아매트 등



# 제 3 장

## 일반분쟁조정 사례(물품)







## 음료 취식 후 부작용 발생에 따른 손해배상 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 14.까지 신청인에게 350,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 1. 15.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 8. 9. 00:00경 거주하는 단지 내 편의점에서 피신청인이 제조한 음료(물품명: ○○○, 이하 ‘이 사건 제품’)를 구입하여 마셨는데 이상 증세가 있어 조정 외 □□의료원에 방문하였다.
- 나. 조정 외 신△△이 2017. 8. 9. 00:40분경 작성한 응급의료센터진료기록에 따르면, ‘acute caffeine addiction(급성 카페인 중독)’, ‘간기능수치 증가 재검사 권함’이라고 적혀있다. 조정외 김△△이 2017. 8. 17. 작성한 진료기록부에 따르면 ‘경과 관찰’, 2018. 2. 9. 작성한 진료기록부에 따르면 ‘검사 정상’이라고 적혀있다.
- 다. 조정외 신△△은 2018. 8. 7. “acute caffeine addiction(급성 카페인 중독)은 신청인의 대리인이 ○○○를 음용했다고 하여 내린 추정진단이며 자세한 진단은 혈중 카페인 수치를 검사해야 하지만 여건상 하지 못했다”고 답변하였다. 조정외 김△△은 2018. 7. 30. “원인불상의 간수치 이상이 있으나 바이러스 또는 만성적인 간수치 증가상태는 아닌 것으로 판단되지만, 이 사건 제품과 간수치 이상의 인과관계 역시 단정 지을 수 없다”라는 취지로 답변하였다.

라. 피신청인은 2017. 9. 25. 조정외 경기도보건환경연구원으로부터 이 사건 제품과 동일한 생산 날짜의 제품을 검사하여 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료 항목에서 ‘적합’판정을 받았다.

마. 이 사건 제품 외관에는 ‘고카페인 함유, 총 카페인 함량 60mg’, ‘어린이, 임산부, 카페인에 민감하신 분은 음용에 주의하십시오.’라고 되어 있다. 서울중앙지방법원은 2017. 6. 8. 조정외 불상자가 피신청인에게 3,000,000원을 지급하라며 제기한 소송에서 ‘원고가 제출한 증거들만으로는 피고가 이 사건 음료를 제조·판매하면서 효능에 관한 허위·과장광고를 하고 카페인의 부작용에 관한 주의·경고문구를 기재하지 않은 잘못으로 원고의 과다 음용을 유도하였다는 점, 카페인이 과도하게 포함된 이 사건 음료의 음용 때문에 원고에게 신체상의 피해가 발생하였다는 점을 인정하기에 부족하므로 원고의 청구를 기각한다’라고 하였다.

바. 신청인은 2017. 8. 12.에 실시된 HSK6급 ‘응시내역 상세조회’페이지를 제출하였다.

## 2. 판 단

신청인은 수시모집 요건을 갖추기 위한 HSK6급 시험을 3일 앞둔 날에 이 사건 제품으로 인한 부작용을 겪어 결국 시험에 낮은 점수를 얻었다는 점을 고려한 손해배상이 이루어져야 하나, 국민건강을 위해 끝까지 여러 기관에 진정을 하겠다는 신청인의 의사를 막지 않겠다는 조건 하에 피신청인의 제안을 수용할 의사가 있다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 제품에 하자가 있거나 표시·광고를 잘못하였다는 사정이 없어 배상을 할 근거는 없으나 도의적인 차원에서 신청인이 더 이상 민·형사상 이의제기를 하지 않는다는 전제 하에 병원에 지급한 비용상당액인 350,000원을 지급할 의사는 있다고 주장한다.

살피건대, 신청인이 2017. 8. 9. 조정외 신△△으로부터 ‘acute caffeine addiction(급성 카페인 중독)’이라는 진단을 받았으나 조정외 신△△은 “신청인의 대리인이 ○○○를 음용했다고 하여 내린 추정진단이며 자세한 진단은 혈중 카페인 수치를 검사해야 하지만 여건상 하지 못했다”라고 한 점, 조정외 김△△은 2017. 8. 17. ‘경과 관찰’이라 판단하였는데 “원인불상의 간수치 이상이 있으나 이 사건 제품과 간수치 이상의 인과관계 역시 단정 지을 수 없다”라는 취지로 답변한 점, 신청인은 2018. 2. 9.자 진료기록부에 따르면 ‘정상’인 점을 종합하면, 신청인이 2017. 8. 9.경 간수치 이상이 있었던 사실은 인정되나 이 사건 제품을 섭취하여 간수치 이상이 발생

하였다고 단정하기 어렵다.

또한 피신청인은 2017. 9. 25. 조정외 경기도보건환경연구원으로부터 이 사건 제품과 동일한 생산 날짜의 제품을 검사하여 납, 카드뮴, 세균수, 대장균군, 보존료 항목에서 '적합' 판정을 받은바, 이 사건 제품에 어떠한 결함이 있었다고 보기 어렵다.

그리고 서울중앙지방법원은 2017. 6. 8. 조정외 불상자가 피신청인에게 이 사건 제품과 같은 제품을 음용한 후 발생한 손해 배상으로 3,000,000원을 지급하라며 제기한 소송에서 '피고가 이 사건 음료를 제조·판매하면서 효능에 관한 허위·과장광고를 하고 카페인의 부작용에 관한 주의·경고문구를 기재하지 않은 잘못을 인정하기 부족하다'라고 판단하였고 신청인이 위 사례와 달리 판단할 자료를 제출하지 않아 피신청인이 이 사건 제품에 관해 허위·과장 광고를 하였다거나 부작용에 대한 주의·경고문구를 기재하지 않았다고 판단할 근거가 부족하다.

한편 신청인은 2017. 8. 12.에 실시된 HSK6급 '응시내역 상세조회'페이지를 제출하였으나 위 자료만으로 이 사건 제품으로 인한 부작용을 겪어 결국 시험에 낮은 점수를 얻었다는 신청인의 주장을 인정하기 어렵다.

그러나 피신청인은 신청인에게 350,000원을 지급할 의사는 있다고 하므로 이를 인정함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 1. 14.까지 신청인에게 350,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 1. 15.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 냉장 온도 하자로 인한 김치냉장고 ● 구입가 환급 요구

### 주 문

피신청인은 2019. 3. 29.까지 신청인에게 이 사건 제품(김치냉장고, 모델명 : ○○○○○)을 동일한 새 제품으로 교환해 준다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 1. 25. 조정 외 인터넷쇼핑몰 ○○○에서 피신청인이 제조한 김치냉장고(모델명 : ○○○○○, 이하 ‘이 사건 제품’이라 함)를 1,590,750원에 구입하였다.
- 나. 신청인은 이 사건 제품을 사용하던 중 2017. 12. 26.경 이 사건 제품의 내부 온도를 수은 온도계로 측정하였더니 영상 3.5℃로 온도 이상을 보여 피신청인에게 A/S를 요청하였다.
- 다. 피신청인이 2017. 12. 30. 신청인의 집을 방문하여 전자온도계로 이 사건 제품을 측정(이하 ‘1차 측정’이라 함)하였는데, 영상 3℃로 측정되어 신청인에게 무상 교환을 안내하였으나 신청인이 교환을 거부하고 환급을 요청하였다.
- 라. 피신청인이 2018. 1. 13. 재차 온도를 측정(이하 ‘2차 측정’이라 함)하였는데 수은 온도계 영상 0.8℃, 전자온도계 영하 0.2℃로 측정된바, 피신청인은 이 사건 제품에 하자가 없다고 주장하고 있다.

## 2. 판 단

신청인은 1차 측정 당시 피신청인이 하자를 인정하여 교환을 약속하였고, 2차 측정결과에 대해서는 전자온도계 측정결과는 신뢰할 수 없으므로 재측정을 한다하더라도 ‘수은 온도계’로 측정해야 하며, 현재 수은 온도계로 이상 값이 측정되므로 환급 또는 이 사건 제품의 구입 가격과 동일 가격 범위 내에서 피신청인의 김치 냉장고 저용량 모델 1대와 일반 냉장고 1대로 교환을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 전자온도계를 통한 측정이 더 신뢰할 수 있는 것으로, 1차 측정시 신규 구입 전자온도계의 사용법 미숙에 따라 이상 값이 측정되었을 뿐, 2차 측정에서 정상 범위였으므로 이 사건 제품 하자가 아니며, 전자온도계로 한 차례 더 측정하여 이상 범위가 나온다는 전제하에 구입가 환급이 가능하고, 신청인에게 1차 측정을 근거로 무상 교환을 안내했던 점을 고려하여 도의적인 차원에서 동일 가격 범위 내 동일 모델 혹은 다른 모델의 김치냉장고 1대로 무상 교환이 가능할 뿐, 신청인이 요구하는 김치 냉장고 1대와 일반 냉장고 1대 교환은 불가하다고 주장한다.

「소비자분쟁해결기준」에 따르면 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자의 경우 ① 수리가 가능한 경우에는 무상수리, ② 수리불가능 시 제품교환 또는 구입가 환급, ③ 교환불가능 시 구입가 환급하도록 정하고 있고, 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하거나 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우에는 수리가 불가능한 것으로 정하고 있는바, 이 사건 제품의 경우 온도 이상으로 하자가 있는지에 대하여 양 당사자 사이에 다툼이 있고, 1차 측정 값과 2차 측정 값이 달라 재측정을 통해 이 사건 제품 온도 이상 여부를 입증할 필요가 있는데, 수은 온도계와 전자온도계 측정 온도에 차이가 있어, 양 당사자 사이에 온도계에 대한 신뢰도 차이로 재측정이 이뤄지지 않고 있고, 2차 측정 당시 전자온도계의 값이 영하로 나타난 이상, 이 사건 제품에 하자가 있다고 단정하기 어려움이 상당하다.

가사 이 사건 제품에 온도 이상의 하자가 인정된다 하더라도 그 하자에 대하여 2회 이상 수리하지 아니한바, 이 사건 제품의 수리가 가능한 점을 고려하면 동기준에 따른 환급은 어렵다고 판단된다.

다만, 신청인은 이 사건 제품의 온도 이상 및 이로 인한 사용상의 불편을 호소하고 있고, 피신청인이 조정결정일 현재 도의적인 차원에서 이 사건 제품 무상교환의 의사를 표시하고 있는바, 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 도모하는 조정의 취지를 고려하여 피신청인이 신청인에게 이 사건 제품을 무상으로 교환하여 주

는 것이 상당한데, 「소비자기본법 시행령」 제8조 제2항에 따른 ‘일반적 소비자분쟁해결기준’ 1. 라.에 따르면 ‘교환은 같은 종류의 물품등으로 하되, 같은 종류의 물품등으로 교환하는 것이 불가능한 경우 같은 종류의 유사물품등으로 교환’하도록 정하고 있는데 피신청인 주장에 따르면 이 사건 제품과 같은 종류 물품으로 교환이 가능한바, 이 사건 제품을 저용량 김치냉장고 1대 및 일반 냉장고 1대로 교환해 달라는 신청인의 주장은 타당하지 아니하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 동기준에 따라 2019. 3. 29.까지 신청인에게 이 사건 제품을 동일한 새 제품으로 교환해 주는 것이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 소비자기본법 시행령 제8조 제2항, 소비자분쟁해결기준 별표Ⅱ. 품목별 해결기준

#### 9. 공산품

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 해외 구매대행으로 구입한 커피머신의 ● 하자에 따른 청약철회 요구

### 주 문

1. 신청인은 피신청인에게 커피머신을 인도하고, 그 인도에 필요한 비용은 피신청인이 부담한다.
2. 피신청인은 신청인으로부터 제1항 기재 커피머신을 인도받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 178,000원을 지급한다.
3. 만일 피신청인이 제2항의 지급을 지체하면 제2항 기재 3영업일이 경과한 날로부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2018. 3. 19. 피신청인의 ○○○○을 통해 판매자인 조정외 ○○○(이하 ‘판매자’라고 함)의 커피머신(이하 ‘이 사건 커피머신’이라고 함)을 178,000원(제품대금 78,000원, 배송비 100,000원)에 구입하고 같은 달 24. 배송받아 같은 달 27. 최초 가동시켰으나 나사 부분 누수, 전원 불량으로 하자가 발생하여 정상적으로 사용할 수 없으므로 피신청인에게 청약철회를 요구하였으나, 피신청인이 청약철회를 거부하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 커피머신의 누수 발생 및 전원 불량으로 인해 정상적인 사용이 불가능한바, 청약철회 및 구입대금 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 통신판매중개업자로서, 판매자가 신청인의 사용 등으로 이 사건 커피머신의 가치가 훼손되었다는 이유로 청약철회를 거부하였으므로 신청인의 요구를 수용할 수 없지만, 신청인이 청약철회 기간 내 의사표시를 하였으므로 판매자에 대한 패널티(지급보류 및 경고조치, 이용제한 등) 부과는 가능하다고 주장한다.

살피건대, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제3항 및 「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관」 제13조에 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있는데, 신청인이 제출한 사진에서 나사 부분 누수와 전원이 켜지지 않는 하자가 확인되고, 신청인이 피신청인에게 30일 이내에 이 사건 커피머신의 청약철회를 요구한 점 등을 고려하면, 신청인의 청약철회는 적법하게 이루어졌다고 봄이 상당하다.

한편, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조 제10항에서 동법 제17조 제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담하여야 하는데, 판매자가 해외사업자이고 반품비용을 부담하지 않아 반품이 어려우므로 신청인은 국내사업자인 피신청인에게 이 사건 커피머신을 반환하고 그 반환에 필요한 비용은 피신청인이 부담하며, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조 제11항에 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은자가 연대하여 책임을 지도록 정하고 있는바, 피신청인은 이 사건 커피머신을 반환 받고 신청인에게 178,000원을 환급함이 상당하다.

이상을 종합하여 볼 때, 신청인은 피신청인에게 이 사건 커피머신을 인도하고, 그 인도에 필요한 비용은 피신청인이 부담하며, 피신청인은 신청인으로부터 이 사건 커피머신을 인도받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 178,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 커피머신을 인도받고 3영업일이 경과한 날로부터 다 갚는 날까지 「동법 시행령」 제21조의3에 따라 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 「동법 시행령」 제21조의3, 「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관」 제13조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● 관리되지 않은 정수기 및 비데 렌탈계약 해지에 따른 위약금 면제 요구

### 주 문

피신청인은 신청인에 대하여 2018. 4. 24. 이 사건 정수기 및 비데 렌탈계약 해지에 따른 정산금 채무가 존재하지 아니함을 인정한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2016. 12. 7. 피신청인과 정수기 및 비데 렌탈계약(계약기간 : 60개월, 의무사용기간 : 36개월, 월 렌탈료 : 정수기 29,900원, 비데 12,900원, 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 체결하고 이용 중 계약 상 방문주기가 4개월임에도 2017. 4. 12. 및 2018. 4. 24. 두 차례의 관리만 받았는바, 2018. 4. 24. 관리 부실에 따라 이 사건 계약을 해지하자 피신청인은 같은 해 5. 31. 이 사건 정수기와 비데를 회수하고 위약금 납부를 고지하였다.

나. 신청인은 전화 연락이 되지 않을 경우 주소지로 방문을 하였어야 하고, 이 사건 계약 약관 제11조에서 연락두절 시 14일 이상의 기간을 정하여 그 이행 등을 최고 후 계약을 해지할 수 있다고 규정되어 있음에도 피신청인은 아무런 통보도 하지 않았으므로 관리 부실의 원인이 신청인의 잘못이라는 것은 부당하다며 위약금 면제를 요구한다. 이에 피신청인은 점검 서비스 누락 사유는 계약 당시의 신청인의 전화번호가 변경되었음에도 피신청인에게 통보하지 않아 이로 인해 연락이 되지 않아서이고, 2017. 11월 점검 직원이 주소지에 방문하였으나 폐점 상태였으며, 2018. 1월 변경 번호를 통지받았으나 피신청인의 시스템 오류로 전화번호 변경이

반영되지 않았으며 피신청인의 과실로 인해 점검이 되지 않은 기간(2018. 1월부터 8월까지) 동안 납부한 렌탈료는 위약금에서 공제가 가능하다고 주장한다.

다. 이 사건 계약의 약관 내용은 다음과 같다.

제3조(상품의 인도 및 설치, 철거) 라. 렌탈계약기간이 종료된 경우 상품의 철거비용은 회사가 부담합니다. 단, 렌탈계약이 중도에 해제 또는 해지되는 경우 상품의 철거비용은 고객의 부담으로 합니다.

제4조(설치/등록비 및 렌탈료 납부) 다. 계약 체결시 설치/등록비를 면제받은 경우, 고객의 사정으로 렌탈계약기간 내에 계약을 중도해지할 때에는 면제받은 설치/등록비를 회사에 납부하여야 합니다.

제10조(주소변경의 고지의무) 가. 고객이 상품을 설치한 후 주소와 연락처가 변경될 경우에는 그 사항을 즉시 회사에 통보하여야 합니다.

다. 고객이 전 ‘가’항과 ‘나’항의 의무를 해태할 경우 발생하는 손해는 고객이 부담합니다. 단, 고객이 과실이 없을 경우에는 예외로 합니다.

제11조(계약의 해지) 가. 상품의 하자보수 불이행 또는 관리의무 해태 등 회사의 귀책사유가 있는 경우 고객은 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고, 회사가 이행하지 아니한 경우에는 고객은 위약금을 부담하지 아니하고 계약을 해지할 수 있습니다.

라. 다음 각호의 1에 해당하는 경우 회사는 14일 이상의 기간을 정하여 그 이행 등을 최고한 후에도 그 이행이 없는 경우 본 계약을 해지할 수 있습니다.

### 3. 고객의 행방불명 등 연락두절 및 상품분실 등의 경우

제13조(위약금) 가. 고객의 의무사용기간 중 계약을 해지하는 경우 또는 고객의 귀책사유로 계약이 해지되는 경우 전기레인지, 안마의자는 의무사용기간의 잔여 월 렌탈료의 30%에 해당하는 금액, 그 외 제품이나 의무사용기간이 없는 경우에는 잔여기간 렌탈료의 10%에 해당하는 금액을 위약금으로 회사에 지급하여야 합니다.

라. 피신청인이 청구하는 이 사건 계약 해지에 따른 위약금 내역(2018. 5. 31.기준)은 다음과 같다.

- 정수기 : 419,780원(위약금 : 245,210원, 일수금 : 24,570원, 등록비용 : 100,000원, 철거비용 : 20,000원, 설치할인 위약금 : 30,000원)
- 비데 : 279,420원(위약금 : 118,820원, 일수금 : 10,600원, 등록비용 : 100,000원, 철거비용 : 20,000원, 설치할인 위약금 : 30,000원)

## 2. 판 단

살피건대, 「민법」 제544조는 당사자 일방이 그 채무를 이행하지 아니하는 때에는 상대방은 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간내에 이행하지 아니한 때에는 계약을 해제할 수 있는 것으로 규정하고, 공정거래위원회가 「소비자기본법」 제16조 제3항, 「동법 시행령」 제8조 제3항에 따라 합의 또는 권고의 기준으로 제시하고 있는 「소비자분쟁해결기준」(물품대여서비스업)은 사업자의 서비스 지연시 지연한 기간만큼 렌탈서비스 요금을 감액하고 재발시 2회부터 위약금 없이 계약을 해지할 수 있도록 규정하고 있으며, 피신청인의 약관 제11조에서도 이와 동일한 내용으로 규정하고 있는데, 이 사건의 경우 신청인이 전화번호 변경 사실을 피신청인에게 고지하지 않아 관리가 이루어지지 않았고 신청인이 전화번호 변경을 고지한 2018. 1월 이후에는 즉시 관리가 가능했을 것으로 보이나 2018. 4월에서야 관리가 이루어졌는바, 피신청인의 1회 서비스 지연으로 보아야 하고 지연 재발로 보기 어려우므로 신청인의 이 사건 계약 해지는 위약금 면제 사유로 보기 어렵다.

또한, 이 사건 계약에 따른 관리는 4개월마다 이루어지는데, 2017. 4. 12. 첫 번째 관리 이후 2018. 4. 24. 두 번째 관리가 있을 때까지 '2017. 8월, 2017. 12월' 2회에 걸쳐 관리가 이루어지지 않았는바, 신청인이 이 사건 정수기 및 비데를 정상적으로 사용할 수 있었던 기간은 설치일인 2016. 12. 7.부터 2017. 4. 12. 첫 번째 관리 이후 4개월까지 총 8개월로 봄이 상당하고, 이후 기간 동안의 관리 미이행은 신청인의 연락처 변경 미고지에 따른 것이 주요 원인이므로 이 사건 계약 해지의 귀책사유는 신청인에게 있는 것으로 봄이 상당하다. 따라서 신청인은 「동 기준」 및 피신청인의 약관 제13조에 따라 의무사용기간 잔여월 임대료의 10%에 해당하는 금액을 피신청인에게 위약금으로 지급함이 상당하다.

한편, 피신청인은 약관 제3조, 제4조에 따라 등록비용, 철거비용, 설치할인 위약금 등을 포함하여 정수기에 대해 419,780원, 비데에 대해 279,420원의 금액을 위약금으로 청구하고 있으나, 피신청인의 위 약관 내용은 「동 기준」에서 규정한 위약금 119,840원(정수기 및 비데의 월 렌탈료 합계 42,800원×28개월(의무사용기간 36개월-사용기간 8개월)×10%)에 비하여 과다하여 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조에 따라 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항으로 보아 무효로 봄이 상당하다. 또한, 신청인은 피신청인의 사유로 관리가 되지 않은 기간 동안 및 이 사건 정수기 및 비데가 회수된 2018. 5. 31. 이후에도 2018. 8월까지 렌탈료를 납부한 사실이 확인되는바, 신청인의 이 사건 계약 해지에 따른 위약금 및 납부한 렌탈료를 고려

하여 이 사건 신청인의 위약금 면제 요구는 부당하다고 보기 어려우므로 피신청인은 신청인에게 이 사건 계약 해지에 따른 정산금 채무가 존재하지 않음을 인정함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제544조, 「소비자기본법」 제16조, 「소비자기본법 시행령」 제8조, 「소비자분쟁해결기준」 별표 II 품목별 보상기준 16. 「물품대여서비스업, 약관의 규제에 관한 법률」 제8조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 하자 있는 싱크대 교환 및 손해배상 요구

### 주 문

피신청인은 2019. 1. 2.까지 신청인이 2016. 6. 10. 피신청인으로부터 구입한 싱크대(상품명 : ○○○○)의 상판을 무상으로 교체한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2016. 6. 10. 피신청인으로부터 싱크대(이하 ‘이 사건 제품’이라고 함)를 구입하고 설치 받아 사용하던 중 2017. 4.경 이 사건 제품의 상판에 균열이 발생하여 같은 해 5.경 1차 A/S를 받았고, 같은 해 12.경 동일한 하자로 2차 A/S를 받았으나 개선되지 않았다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 제품의 상판 균열로 인하여 2017. 5.경 A/S를 받았으나, 이후 당시 부착된 보강대가 파손되는 등 개선되지 않아 이 사건 제품을 사용할 수 없으므로, 제품의 교환 또는 환급, 본사 책임자의 사과와 함께 적정 금액의 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인의 불편을 감안하여 무상 수리를 진행하였고, 필요한 경우 부분 교체까지도 제공하고자 하였으나 신청인이 이를 거부하였으며, 신청인이 주장하는 제품 전체 교환이나 본사 책임자의 사과, 손해배상 요구는 수용할 수 없지만, 신청인이 수락한다면 무상 수리 및 부분 교체를 제공하겠다고 주장한다.

살피건대, 일반적으로 하자가 있는지 여부는 거래관념에 비추어 그 종류의 물건으로서

통상 지니고 있어야 할 품질, 성능, 안전성 등을 갖추지 못하여 그 가치나 적합성이 일정한 기준에 미달하는지 여부를 표준으로 판단하여야 하고, 「민법」 제580조 제1항 및 제575조 제1항에 따라 목적물의 하자로 인하여 계약을 해제하고 매도인에게 구입가 환급을 받기 위해서는 그러한 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도에 이르러야 하는데, 이 사건 제품 상판의 균열이 매매계약의 목적을 달성할 수 없는 정도에 해당하는지에 대하여 명확하게 판단하기 어려운 점, 동일한 문제로 2차례 A/S를 받았으나 개선되지 않은 점을 종합적으로 고려하면, 피신청인은 이 사건 제품의 상판을 교체하여 줌이 적절하다.

한편, 피신청인의 본사 책임자의 사과를 요구하는 신청인의 주장은 이 사건의 쟁점인 제품의 하자과 직접적인 관련이 없는바, 판단하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2019. 1. 2.까지 이 사건 제품의 상판을 무상으로 교체가 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제575조, 제580조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● ● ● 충간소음방지 매트 시공으로 인해 훼손된 마룻바닥에 대한 손해배상 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 4. 15.까지 신청인에게 500,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항 지급을 지체하면 2019. 4. 16.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2016. 7. 12. 피신청인에게서 충간소음방지 매트(대금 : 1,223,000원, 이하 ‘이 사건 매트’라 함)를 시공받고 사용하던 중 2018. 2. 28. 매트를 걷어보 니 마룻바닥이 변색된 것을 확인하고 피신청인에게 이의를 제기하자, 피신청인은 신청인의 사용 상 과실로 인한 것이라고 하였다.
- 나. 신청인은 피신청인이 안내한 주의사항에 따라 주기적으로 청소하고 환기시키며 관 리를 하였으나 난방으로 인해 마룻바닥이 변형되었는바, 이 사건 매트의 하자 및 피신청인의 관리 방법 오안내로 인한 것이라며 마룻바닥 수리비용으로 약 2,000,000원의 손해배상을 요구한다. 이에 피신청인은 홈페이지 상 매트 관리에 대한 주의사항을 게시하였고 시공 당시에 도 관리 방법을 설명하였는바, 신청인의 관리 소홀로 인한 것이지 매트의 하자가 아니라며 신청인의 요구를 받아들이기 어 렵다고 주장한다.
- 다. 피신청인이 제시한 이 사건 매트 관리에 대한 주의사항은 다음과 같다.

- 매트 설치 후 주기적으로 바닥과 공기가 통하도록 환기를 시켜주지 않으면 장판, 마루 등 변형이 생길 수 있습니다.(계절 상관없음)
- 매트 설치 후(주 1회씩 약 1~2시간 정도) 난방을 돌려주시면 곰팡이 등 발생을 막아줄 수 있습니다.
- 겨울철 난방으로 매트 사이즈가 변형될 수 있습니다.(장시간 직사광선에 노출되어도 동일합니다.)

라. 이 사건 마룻바닥 손상에 대한 우리 위원회 전문위원의 자문 결과는 다음과 같다.

- 매트 시공으로 인해 마루의 변색이 발생하였다고 보이며, 피신청인은 매트 설치 후에 발생하는 원인을 고려하여 제품을 제작하여야 한다고 판단됨. 다만, 피신청인은 매트 설치 후 주기적으로 바닥과 공기가 통하도록 환기를 시켜주지 않으면 장판, 마루 등 변형이 생길 수 있다는 것을 신청인에게 고지한바, 신청인이 약 1년 6개월 사용하는 동안 주기적으로 바닥과 공기가 통하도록 환기를 시켰다면 현재 상태까지 진행되지 않았을 것으로 보여 신청인에게도 사용 상 일정 부분의 과실이 있다고 판단됨.

## 2. 판 단

살피건대, 우리 위원회 전문위원의 자문 결과, 이 사건 마룻바닥의 변색은 이 사건 매트 시공으로 인해 발생한 것이고, 애초에 피신청인이 바닥에 손상을 주지 않는 재질로 매트를 제작했어야 한다고 하는바, 이 사건 마룻바닥의 손상은 피신청인의 매트 시공으로 인한 것으로 봄이 상당하다.

다만, 신청인이 이 사건 매트 사용 후 약 1년 6개월이 경과한 시점에 마룻바닥 손상을 발견하였던 점, 피신청인이 매트 설치 후 주기적으로 바닥과 공기가 통하도록 환기를 시켜주지 않으면 장판, 마루 등 변형이 생길 수 있음을 고지하였던 점, 신청인이 사용 기간 동안 주기적으로 바닥과 공기가 통하도록 환기를 시켰다면 현재 상태까지 진행되지 않았을 것이라는 전문위원의 자문 결과 등을 종합하면, 신청인에게도 일부 사용 상 과실이 있다고 봄이 상당하여 피신청인의 책임을 제한함이 상당하다.

피신청인의 책임 범위는, 신청인이 수리 비용에 대한 견적서를 제출하지 않았고 수리할 계획이 없다고 하여 정확한 손해배상액 산정이 어려운 점, 당사자의 상호 양보와 이해를 통한 분쟁의 중국적 해결이라는 조정의 취지 등을 고려하여, 500,000원으로 산정함이 상당하다.



이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 4. 15.까지 신청인에게 500,000원을 지급함으로써 이 사건 분쟁을 종결함이 상당하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 4. 16.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다고 판단된다.

[관련 법규 및 고시] 「상법」 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 식탁 색상 차이로 인한 구입대금 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인 2는 2019. 1. 8.까지 신청인에게 4인 식탁세트 내추럴 식탁을 동일한 새 제품으로 교환해 준다.
2. 제1항의 교환에 필요한 비용은 피신청인 2가 부담한다.
3. 신청인과 피신청인 1 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2018. 5. 8. ○○○○○샵 △△점에서 피신청인 2로부터 4인 식탁세트 (식탁, 식탁의자 2개, 벤치의자 1개)를 구입하고 대금 839,000원을 지급하였다. 위 식탁세트 중 식탁의 상판 소재는 애쉬 원목으로, 계약 당시 작성한 계약서에는 다음과 같은 내용이 기재되어 있다.

- 무늬결 특성 : 원목/무늬목은 부위마다 색상의 차이가 있으며 재단 각도에 따라 무늬결이 다르게 나타날 수 있습니다. 이는 원목/무늬목의 천연소재에서 나타나는 고유한 색상 차이입니다.

나. 신청인은 2018. 5. 25. 위 가.항 기재 식탁세트 중 식탁(이하 ‘이 사건 식탁 1’) 및 식탁의자 2개를 배송받았는데, 매장에 전시된 견본식탁의 색상과 달라 피신청인 2에게 구입대금을 환급하여 줄 것을 요구하였으나, 피신청인 2가 식탁을 다른 제품으로 교환하여 준다고 하여 교환받기로 하였다.

다. 피신청인 2는 2018. 6. 4. 신청인에게 이 사건 식탁 1을 다른 식탁(이하 ‘이 사건 식탁 2’)으로 교환하여 주었으나, 신청인은 교환받은 이 사건 식탁 2 역시 견본식탁과 색상이 다르고 얼룩과 그을음 흔적이 있으므로 구입대금을 환급하여 줄 것을 요구하였다.

## 2. 판 단

신청인은 처음 배송받은 이 사건 식탁 1 뿐만 아니라 교환받은 이 사건 식탁 2 역시 매장에서 확인한 견본식탁과 색상이 전혀 다르고, 얼룩과 그을음 흔적이 있는 등 하자가 있으므로 피신청인들에 대하여 위 식탁세트의 구입대금을 환급하여 줄 것을 요구한다.

피신청인 1은 피신청인 2가 운영하는 직영점인 ○○○○○샵 △△점의 직원으로, 피신청인 2의 관리·감독을 받는 피용자로서 이 사건 식탁세트에 관한 매매계약의 당사자가 아니므로 피신청인 1에 대한 주장은 더 나아가 판단할 필요 없이 이유 없고, 따라서 신청인의 피신청인 1에 대한 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

피신청인 2는 이 사건 식탁 1, 2 상판 소재는 북미산 애쉬 원목으로 얼룩진 결, 곤은 결 등을 모두 사용하여 제품마다 색상 차이가 나타날 수 있고, 원목 특성상 색상 차이가 발생할 수 있다는 내용을 계약서에 기재하였으며, 매장에 전시된 견본식탁은 조명에 의해 밝게 보이므로 수령한 식탁은 견본식탁과 색상이 달라보일 수 있음을 구두로도 안내하였으나, 신청인이 지속적으로 불만을 제기하여 고객만족 차원에서 교환하여 주었으므로 신청인의 환급 요구를 받아들일 수 없다고 주장한다.

살피건대, 일반적으로 매매계약의 목적물에 하자가 있는지 여부는 거래관념에 비추어 그 종류의 물건으로서 통상 지니고 있어야 할 품질, 성능, 안전성 등을 갖추지 못하여 그 가치나 적합성이 일정한 기준에 미달하는지 여부를 표준으로 판단하여야 하고, 매매의 목적물을 종류로 지정하였는데 그 후 특정된 목적물에 있는 하자가 있는 경우 매수인은 그 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 때에는 계약을 해제할 수 있고, 그 하자로 인하여 계약의 목적을 달할 수 없는 정도에 이르지 아니한 때에는 손해배상을 청구할 수 있으며, 또한 이러한 계약의 해제 또는 손해배상의 청구 대신 하자 없는 물건을 청구할 수 있는 권리를 갖는다.

그러므로 먼저 이 사건 식탁들에 하자가 있는지 여부에 관하여 살펴보면, 사진의 영상은 빛의 양, 각도 등 촬영 환경에 따라 달라질 수 있어 양당사자가 제출한 각 사진의 영상만으로 견본식탁과 이 사건 식탁 1, 2의 색상 차이가 명백하다고 단정하기는 어려

우나, 위와 같은 사정 및 나무결, 웅이 등에 따라 색상, 무늬에 차이가 발생할 수 있는 원목의 특성을 감안하더라도 이 사건 식탁 2 상판에서 검은 그을음과 같은 흔적이 확인되므로, 위 식탁이 원목 가구로서 통상 지니고 있어야 할 품질을 갖추었다고 보기는 힘들다.

그러나 위 식탁 상판에 얼룩이나 그을음 흔적이 있는 것을 하자로 보더라도 이는 미관상 하자일 뿐 기능상, 안전상 지장이 초래될 정도에 이르지 않는 아니하여 통상의 용도로 사용할 수 있을 만한 성상을 갖추지 못하였다고 하기는 어렵고, 따라서 이로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도라고 보이지는 아니하므로, 신청인의 구입대금 환급 요구는 받아들이지 아니한다.

다만 앞서 살펴본 바와 같이 신청인은 피신청인 2에 대하여 하자 없는 물건을 청구할 수 있는 권리를 가지므로, 피신청인 2는 신청인에게 이 사건 식탁 2를 새 제품으로 교환하여 줌이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인 2는 이 사건 조정결정일로부터 10주가 경과한 2019. 1. 8.까지 신청인에게 이 사건 식탁 2를 동일한 새 제품으로 교환해 주되, 교환에 필요한 비용은 피신청인 2가 부담하고, 신청인과 피신청인 1 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제575조, 제580조, 제581조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 전자상거래로 구입한 가구 계약 해제에 ● 따른 과도한 위약금 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 3. 29.까지 신청인에게 260,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 3. 30.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2018. 2. 2. 피신청인의 인터넷 사이트를 통해 가구(○○ 원목 책장 3개, 식탁 1개, 대금 : 2,600,000원, 이하 '이 사건 제품'이라고 함)를 구입하고 같은 해 2. 13. 수령하였다. 제품 수령 당일 피신청인 사이트 상 제품 이미지와 실제 제품의 색상이 현저하게 달라 피신청인에게 계약 해제 의사를 밝히자, 피신청인은 위약금(계약금액의 10%, 260,000원) 및 운송비(200,000원)로 460,000원을 요구하여, 신청인은 위 금액을 지급하고 계약을 해제하였다.

나. 이 사건 가구 판매 페이지 내 고지 내용은 다음과 같다.

- 대리석제품을 제외한 모든 제품은 주문생산으로 진행되어 주문이후 취소나 환불이 불가능하므로 신중하게 판단해 주시기 바랍니다. 단순변심으로 반품시 위약금(30%)이 청구되며 왕복배송비(지역별 용달배송비)를 부담하셔야 합니다. 주의 : PC나 모바일 환경에 따라 색상이 달리 보일 수 있으니 이로 인한 반품은 불가능합니다.

## 2. 판 단

신청인은 단순변심이 아닌 색상 차이로 인한 불가피한 계약 해제라며 위약금 및 운송비 전액에 대한 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 제품의 원재료는 원목으로 자재 특성 상 제품마다 색상 차이는 불가피하고 PC나 모바일 환경에 따라 색상이 다르게 보일 수 있으며 주문 생산 제품으로 환불 수수료가 발생할 수 있음을 고지하였으므로 신청인의 요구를 받아들이기 어렵다고 주장한다.

살피건대, 피신청인 사이트 상 게시된 사진과 신청인이 수령한 실제 제품 사진을 보면 색상의 차이가 있음이 확인되나, 그 차이는 피신청인의 주장과 같이 조명이나 환경에 따른 차이라고 봄이 상당하다. 한편, 이 사건 가구 구입계약 해제는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제1항의 청약철회로 볼 수 있고, 동조 제2항의 청약철회 제한 사유에 해당한다고 보기 어려우므로 적법하게 청약철회 되었다고 볼 수 있다. 따라서 「동법」 제18조 제9항에 따라 신청인은 배송비를 부담하여야 하고, 피신청인은 청약철회등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없으므로, 피신청인은 신청인에게 위약금 260,000원을 환급함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2018. 3. 29.까지 신청인에게 260,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 3. 30.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따른 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제1항, 제18조 제9항, 「상법」 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 상판에서 기름이 용출되는 원목책상 환급 ● 요구

### 주 문

1. 피신청인 1은 2018. 12. 6.까지 신청인에게 309,050원을 지급한다.
2. 신청인은 2018. 12. 7.까지 피신청인 1에게 이 사건 원목책상을 반환한다.
3. 위 제1항과 제2항은 상호 동시이행 관계로 한다.
4. 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2018. 1. 8. 피신청인 2를 통해 피신청인 1과 원목책상(대금 : 284,050원, 이하 ‘이 사건 책상’이라고 함) 구입 계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하고, 같은 해 2. 2. 배송 시 설치비 25,000원을 지급한 후 이를 이용하던 중, 이 사건 책상 상판에서 기름이 용출되어 서적이 훼손되는 등의 손해가 발생하였다며 같은 해 3. 14. 피신청인 1에게 구입대금의 환급을 요구하였으나 피신청인 1은 이를 거부하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 책상 상판에서 기름이 용출되어 정상적인 사용이 불가능한바, 피신청인 1에게 이 사건 책상 구입대금의 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 원목책상은 바니쉬(가구 표면 코팅제) 처리로 인해 기름이 다소 용출될 수 있는바 이 사건 책상은 정상 제품이므로 신청인의 요구를 수용할 수

없다고 주장한다.

또한, 피신청인 2는 통신판매중개업자로서 이를 이 사건 계약 당시 신청인에게 고지하였고, 분쟁이 발생한 후 이를 해소하기 위해 노력하였던바, 책임이 없다고 주장한다.

살피건대, 우리 위원회 전문위원의 자문에 따르면, 가구 표면의 코팅을 위한 바니쉬 작업 시 물과의 희석 비율이 적절하지 않거나, 바니쉬 코팅이 두껍게 되거나 혹은 충분한 시간 동안 건조되지 않을 경우 바니쉬가 용출되는 현상이 발생할 수 있고, KS G 4203(사무용 책상 및 테이블)에서 도장면은 광택, 색조가 균등하고 얼룩 및 흘러내림 등이 없을 것으로 규정하고 있는바, 이 사건 책상은 원목상판으로서 통상 갖추어야 할 품질이나 성질이 결여되어 이 사건 매매계약의 목적을 달성할 수 없는 정도의 하자가 있다고 판단되므로, 매수인인 신청인은 「민법」 제581조 제1항, 제580조 제1항 및 제575조 제1항에 따라 이 사건 계약을 해제할 수 있고, 이에 따라 매도인인 피신청인 1은 신청인에게 이 사건 책상 구입대금을 지급함이 상당하다.

한편, 피신청인 2는 통신판매중개업자로서, 이 사건 책상의 하자에 대하여 책임을 인정할 만한 법적·계약상 근거가 존재하지 아니하는바, 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 「소비자분쟁조정규칙」 제32조 제3호에 따라 조정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인 1은 2018. 12. 6.까지 신청인에게 309,050원(대금 284,050원+설치비 25,000원)을 지급하고, 신청인은 2018. 12. 7.까지 피신청인 1에게 이 사건 원목책상을 반환하며, 위 피신청인 1의 지급 채무와 신청인의 반환 채무는 상호 동시이행 관계로 하고, 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제575조, 제580조, 제581조, 「소비자분쟁조정규칙」 제32조 제3호

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● 안전 문제로 반품한 리클라이너 소파에 ● 대한 환급액 조정 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 4. 22.까지 신청인에게 1,190,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 4. 23.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2018. 5. 10. 피신청인과 소파(모델명 : ○○ 4인) 구입 계약을 체결하고 700,000원을 지급하였는데, 같은 해 5. 12. 신청인의 자택에 설치한 직후 교환을 요구하여 피신청인이 수거하였다. 당일 신청인이 피신청인 매장에 방문하여 리클라이너 소파(이하 ‘이 사건 소파’라 함)를 구입하고 차액분 700,000원을 추가로 지급하였으며, 다음날인 같은 해 5. 13. 신청인의 자택에 설치하였으나 리클라이너 작동 시 노출된 금속 부속품에 무릎을 다쳐 피신청인에게 교환 또는 환급을 요구하자 거부하였다. 이후 신청인의 지속적인 요구로 같은 해 5. 30. 피신청인이 이 사건 소파를 회수하였고, 피신청인은 소파 대금의 70%인 980,000원만 환급이 가능하다고 하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 피신청인에게서 이 사건 소파의 사용 방법에 대한 설명을 듣지 못하였고, 리클라이너 작동시 옆좌석과의 간격이 넓어지면서 금속 부속품이 노출되어 이 사건 소파 설치 후 1시간 30분만에 금속 부속품에 무릎을 다치는 사고를 당했다며 구입대금 전액 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 위 사고는 신청인의 잘못된 사용으로 인한 것이고, 소파에 하자는 없으나 신청인의 지속적인 요구로 불가피하게 수거한 것이며, 이 사건 소파의 설치 등으로 인해 이전 교환한 소파까지 총 4번 배송이 이루어졌고 신청인의 반품으로 재고 소파 2개를 떠안게 되었다며 신청인의 요구를 받아들이기 어렵다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 소파에 안전상 문제가 있는지에 대해 양 당사자간 다툼이 있으나 신청인의 지속적인 반품 요구로 피신청인이 2018. 5. 30. 이 사건 소파를 회수한 사실이 확인되는바, 이 사건 소파 계약은 양 당사자간 합의에 의해 해제되었다고 봄이 상당하다.

한편, 계약이 합의에 의하여 해제된 경우 상대방에게 손해배상을 하기로 특약하거나 손해배상 청구를 유보하는 의사표시를 하는 등 다른 사정이 없는 한 채무불이행으로 인한 손해배상을 청구할 수 없음이 관련 판례(대법원 2013. 11. 28. 선고 2013다 8755 판결 참조)의 입장인바, 이 사건 소파 회수 당시 당사자간 해제 관련 비용에 대해 별도로 합의한 사실이 없으므로 피신청인은 신청인에게 이 사건 소파 계약 해제에 따른 손해배상은 청구할 수 없다고 봄이 상당하다.

따라서 피신청인은 신청인에게 계약 해제에 따른 원상회복의무로서 소파 구입대금 전액을 환급함이 상당하나, 다만, 이 사건 소파 계약은 이전에 구입한 소파(모델명 : ○○ 4인)의 교환으로 체결이 되었던 점, 신청인이 이 사건 소파를 사용 중 상해를 입었다고 하나 이 사건 소파에 계약을 해제할 정도의 하자가 있었다고 볼만한 근거가 부족한 점 등을 고려하면, 이 사건 계약 해제는 신청인의 변심으로 인한 것으로 봄이 상당하여 신의칙 및 공평의 원칙 상 이 사건 소파의 배송비를 피신청인에게 일방적으로 부담시키는 것은 타당하지 않은바, 이 사건 진행 경과, 양 당사자간 상호 양보와 이해를 통한 분쟁의 종국적 해결이라는 조정의 취지 등을 고려하여 이 사건 소파의 배송비의 일부를 신청인이 부담함이 상당하고, 그 금액은 피신청인이 주장하는 금액의 50%인 210,000원으로 산정함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 4. 22.까지 신청인에게 1,190,000원(소파 구입대금 1,400,000원-배송비 일부 210,000원)을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 4. 23.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따른 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다고 판단된다.

[관련 법규 및 고시] 「상법」 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 전자상거래로 구입한 리퍼 서랍장 파손에 따른 환급 요구

### 주 문

1. 신청인은 피신청인 1에게 서랍장을 인도하고 그 인도에 필요한 비용은 피신청인 1이 부담한다.
2. 피신청인들은 연대하여 피신청인 1이 신청인으로부터 제1항 기재 서랍장을 인도받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 329,000원을 지급하한다.
3. 만일 피신청인들이 제2항의 지급을 지체하면 미지급 돈에 대하여 제2항 기재 3영업일이 경과한 날로부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2018. 6. 2. 피신청인 2가 운영하는 홈페이지에서 피신청인 1이 판매하는 '○○○○ 스크래치 가구, 3단 서랍장'(이하 '이 사건 제품')을 구입하는 계약(이하 '이 사건 계약')을 체결하고 피신청인 2에게 299,000원을 지급하였다.

나. 피신청인 1은 이 사건 제품 판매페이지에 '전시/협찬 상품이나, 단순변심으로 반품되어 박스훼손, 배송중의 가벼운 스크래치, 나무 특성에 따른 갈라짐이나 코팅의 갈라짐 색상이색 등 일어날 수 있는 여러 가지 사유로 당사 전문 A/S센터에서 이상 부분을 수리하고 점검한 뒤 박스포장을 다시 한 상품입니다', '구매전 체크사항 : 본 상품은 우측에 보여지는 이미지와 같은 현상이 있는 등급상품입니다. 이점 확인하시고 구매하시기 바랍니다.', '본 상품은 한정 수량 제품으로 조기 마감

될 수 있으며 공지된 본 체크사항으로 인한 반품 및 교환은 불가하므로 이 점 꼭 확인해주시기 바랍니다.’라고 기재하였다. 이 사건 제품 판매페이지에 제품의 약간의 흠집들이 있는 사진이 게시되어 있으나 이 사건 제품 사진은 아니다.

다. 신청인은 2018. 6. 16. 이 사건 제품을 수령하여 사진을 촬영하였는데, 뒷면을 합판으로 막았는데 테두리와 합판부분에 틈새가 있고 모서리 일부가 벗겨져있음을 확인할 수 있다. 신청인은 이 사건 제품을 수령하면서 택배사에 30,000원을 지급하였다.

라. 신청인은 2018. 6. 18. 피신청인들에게 이 사건 제품 반품 및 대금 환급을 요구하였다.

## 2. 판 단

신청인은 ‘피신청인 1의 전문 A/S센터에서 이상 부분을 수리하고 점검한 뒤 박스포장을 다시 한 상품’이라고 광고하였는데 뒷면에 큰 틈이 있고 모서리가 벗겨지는 등의 하자가 있으므로 이 사건 제품 반품 및 구입대금 환급을 요구한다.

이에 대하여 신청인 1은 이 사건 제품 판매페이지 상 반품 및 교환이 불가함을 명확히 고지하고 신청인이 이에 동의한 점, 신청인이 주장하는 하자는 광고한바와 같이 단순 스크래치에 불과한 점에서 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장하고 피신청인 2는 통신판매중개업자로서 이 사건 제품 하자에 대한 책임이 없으나 도의적인 차원에서 포인트 20,000점을 지급할 의사가 있다고 주장한다.

살피건대 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제3항에 따르면 소비자는 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다른 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있는데, 피신청인 1이 ‘본 상품은 한정 수량 제품으로 조기 마감될 수 있으며 공지된 본 체크사항으로 인한 반품 및 교환은 불가하므로 이 점 꼭 확인해주시기 바랍니다.’라고 공지한 사정만으로 무조건 위 규정에 따른 청약 철회가 불가하다고 주장하는 것은 ‘위 규정을 위반한 약정으로 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다’는 「동법」 제35조의 취지에 비추어 그 근거가 없다고 봄이 상당하다.

다음으로 대법원 2013. 6. 14. 선고 2011두82 판결의 허위·과장 광고의 의미 및 판단 기준을 참고하면 ‘일반 소비자는 광고에서 직접적으로 표현된 문장, 단어, 디자인, 도안, 소리 또는 이들의 결합에 의하여 제시되는 표현뿐만 아니라 거기에서 간접적으로 암시하고 있는 사항, 관례적이고 통상적인 상황 등도 종합하여 전체적·궁극적 인상을 형성하므로, 광고가 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는지는 보통의 주의력을 가진 일반 소비자가 그 광고를 받아들이는 전체적·궁극적 인상

을 기준으로 하여 객관적으로 판단'하여야 하는데, 이 사건 제품명이 '○○○○ 스크래치 가구'인 점, 피신청인 1은 이 사건 제품 판매페이지에 '구매전 체크사항 : 본 상품은 우측에 보여지는 이미지와 같은 현상이 있는 등급상품입니다. 이 점 확인하시고 구매하시기 바랍니다.', '본 상품은 한정 수량 제품으로 조기 마감될 수 있으며 공지된 본 체크사항으로 인한 반품 및 교환은 불가하므로 이 점 꼭 확인해주시기 바랍니다.'라고 기재되어 있는 것은 사실이나 피신청인 1은 약간의 흠집들이 있는 제품 사진을 게시하여 신청인이 '공지된 체크사항'에 동의했다고 하더라도 약간의 흠집이 있는 정도에 동의한 것인 점, 또한 판매페이지에 '전시/협찬 상품이나, 단순변심으로 반품되어 박스훼손, 배송중의 가벼운 스크래치, 나무 특성에 따른 갈라짐이나 코팅의 갈라짐 색상이색 등 일어날 수 있는 여러 가지 사유로 당사 전문 A/S센터에서 이상 부분을 수리하고 점검한 뒤 박스포장을 다시 한 상품입니다'라고 안내되어있으므로 신청인이 테두리와 합판부분에 틈새가 있고 모서리 일부가 벗겨져있을 것이라 예상하기 어려운 점을 종합하면, 「동법」 제17조 제3항 상 '재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다른 경우'에 해당한다고 봄이 상당하다.

따라서 신청인은 2018. 6. 18. 「동법」 제17조 제3항에 따라 이 사건 계약의 청약을 적법하게 철회하였고, 「동법」 제18조 제10항에 따르면 제17조 제3항에 따른 청약철회의 경우 재화의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담하며, 동조 제11항에 따르면 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 재화의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다고 규정하고 있는데, 피신청인 1은 통신판매업자이고 피신청인 2는 재화등의 대금을 받은 자인바, 신청인은 피신청인 1에게 이 사건 제품을 인도하고 그 인도에 필요한 비용은 피신청인 1이 부담하며 피신청인들은 연대하여 피신청인 1이 신청인으로부터 이 사건 제품을 인도받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 대금 299,000원 및 기지급 배송비 30,000원 합계 329,000원을 지급하되, 만일 피신청인들이 위 지급을 지체하면 미지급 돈에 대하여 위 3영업일이 경과한 날로부터 다 갚는 날까지 「동법 시행령」 제21조의3에 따라 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 제35조, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조의3  
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 사용 중 화상입은 온수매트에 대한 ● 치료비 배상 요구

### 주 문

1. 피신청인 2는 2019. 4. 29.까지 신청인에게 541,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인 2가 제1항의 지급을 지체하면 2019. 4. 30.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.
3. 신청인과 피신청인 1 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 12. 19. 피신청인 1의 인터넷 쇼핑몰에서 피신청인 2가 제조한 온수매트(대금 : 94,900원, 이하 ‘이 사건 온수매트’라 함)를 구입하고 사용하던 중, 2018. 2. 9. 이 사건 온수매트의 온도를 37℃로 설정하고 취침하였다가 허벅지에 화상(이하 ‘이 사건 사고’라 함)을 입었다.
- 나. 신청인은 2018. 2. 9.부터 2018. 2. 19.까지 조정 외 ○○피부과에서 화상 치료를 받았고, 2018. 2. 20. 조정 외 △△△병원에서 ‘3도 화상’ 진단을 받은 후 2018. 4. 10.까지 화상·재건 성형 수술 및 치료를 받은바, 2018. 2. 9.부터 2018. 4. 10.까지 지출한 진료비·약제비는 773,640원이다.
- 다. 피신청인 2는 2018. 3. 9. 이 사건 온수매트를 회수·검사한 뒤, 제품 온도 기능에 이상이 없었다고 답변하였으나 관련 자료는 제출하지 아니하였다.
- 라. 이 사건 온수매트 사용시 주의사항에 기재된 내용은 다음과 같다.

- 노약자 및 신체 부자유자 또는 당뇨병 및 피부 질환자는 고온으로 설정하여 너무 오랜 시간 사용하면 피부에 저온화상을 입을 우려가 있으니 주의하세요.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 온수매트를 취침 모드(37℃)로 작동시킨 뒤 취침하였는데 취침 도중 허벅지에 3도 화상을 입은 바, 제품의 하자로 발생한 손해이므로 수술비 등 치료비 전액에 대한 배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 2는 이 사건 온수매트를 회수하여 검사한 결과, 온도와 관련하여 제품에 이상이 없었으므로 사용자 과실로 인해 발생한 사고로 판단되는 바, 치료비에 대한 배상은 불가하다고 주장한다.

살피건대, 「제조물 책임법」 제2조에 따르면 ‘결함’이란 해당 제조물에 제조상·설계상 또는 표시상의 결함이 있거나 그 밖에 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말하고 그 중에서도 ‘표시상의 결함’이란 제조업자가 합리적인 설명·지시·경고 또는 그 밖의 표시를 하였더라면 해당 제조물에 의하여 발생할 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우를 말하는데, 피신청인 2는 이 사건 온수매트 사용설명서를 통하여 ‘노약자 및 신체 부자유자 또는 당뇨병 및 피부 질환자는 고온으로 설정하여 너무 오랜 시간 사용하면 피부에 저온화상을 입을 우려가 있으니 주의하세요.’라고 표시하였을 뿐, 일반인의 저온화상 위험에 대해서는 표시·경고하지 아니한바, 일반인의 저온 화상 위험에 대하여 표시·경고 하였더라면 신청인이 화상 위험을 줄이거나 피할 수 있었다고 판단되므로, 표시상의 결함이 있다고 봄이 상당하여 피신청인 2는 「동법」 제3조 제1항 ‘제조업자는 제조물의 결함으로 생명·신체 또는 재산에 손해를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다’는 규정에 따라 이 사건 온수매트 결함으로 발생한 신청인의 손해를 배상할 책임이 있다고 할 것이다. 한편, 신청인은 피신청인들에게 치료비 총액 배상을 요구하나, 이 사건 사고 전 신청인의 병력이나 피부상태가 신청인의 현재 피부상태에 영향을 미쳤을 가능성을 배제할 수 없고, 신청인이 이 사건 사고 당시 사용자 스스로 지켜야 할 주의의무, 예를 들어 적정 온도를 설정하고 온수매트 위에 담요 등을 덮어 사용하였는지에 대한 입증이 없는 바, 이 사건 온수매트의 표시상 결함만이 신청인의 현재 피부상태에 영향을 미친 유일한 인자라고 단언하기 어려우므로 양 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 도모하는 조정의 취지를 고려하여 피신청인 2의 배상책임을 신청인이 지출한 치료비 773,640원의 70%로 제한함이 상당하고, 다만, 피신청인 1은 통신판매중

개업자로 이 사건 온수매트 결함에 대한 책임이 없다고 봄이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인 2는 2019. 4. 29.까지 신청인에게 541,000원(773,640원 × 70%, 천 원 미만 버림)을 지급하고, 만일 피신청인 2가 위 금액의 지급을 지체하면 2019. 4. 30.부터 다 갚는 날까지 「민법」 제379조에 따라 연 5%의 비율에 의한 지연 손해금을 가산하여 지급함이 상당하고, 신청인과 피신청인 1 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「제조물 책임법」 제2조, 제3조, 「민법」 제379조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● 세탁기 초기 하자로 인한 교환 및 ● 손해 배상 요구

### 주 문

1. 피신청인 1은 2019. 3. 29.까지 신청인에게 이 사건 제품(세탁기)을 동일한 새 제품으로 교환해 준다.
2. 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2016. 5. 30. 피신청인 1의 ○○점 매장에서 피신청인 2가 제조한 세탁기(이하 ‘이 사건 세탁기’라 함)를 구입하고, 구입대금 599,000원을 지급하였다.
- 나. 피신청인 1 설치기사가 2018. 3. 4. 신청인의 집에 이 사건 세탁기를 설치하였으나 이 사건 세탁기 부근에 온수 수도꼭지가 설치되어 있었던바, 이후 신청인이 온수 수도꼭지를 제거하고 이 사건 세탁기를 약 50cm정도 이동시켜 설치를 완료하였다.
- 다. 신청인은 2018. 3. 5.경 이 사건 세탁기를 처음으로 사용하였는데, 사용 후 세탁물에서 약 10cm정도의 PVC 파편 및 세탁기 드럼통 상단에 금이 가 있는 것(이하 ‘이 사건 하자’라 함)이 발견되었다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 세탁기 설치 당시 피신청인 1의 지시에 따라 설치를 마친 위치에서 50cm만 이동하여 사용을 시작했는데 다음날 세탁물에서 파편이 발견되고 드럼통이 파손되어있는 등 초기 하자가 발견된 점, 피신청인들에게 이의제기하자 처음에는 신청

인 과실로 몰아간 점, 재설치를 위해 이틀간 휴업이 필요한 점, 조정결정일 현재까지 코인빨래방을 이용해오고 있는 점에 근거하여 피신청인에게 이 사건 세탁기의 무상 교환 외에 추가적으로 금전적인 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 설치 기사가 당시 초기 이상 유무를 확인하고 설치를 마쳤으므로 이 사건 세탁기의 파손은 이후 신청인이 온수 수도꼭지 문제로 인해 이동하여 설치함에 따라 발생한 문제로 판단되나, 신청인의 과실 여부를 떠나 무상 교환이 가능하고, 다만 무상 교환 외에 현금 배상은 불가하고 대신 추가적으로 3만원 상당의 사은품(믹서기) 지급이 가능하다고 주장하며, 피신청인 2는 이 사건 세탁기의 파손이 제조상의 하자가 아니므로 피신청인 1을 통해 해결할 사항이라고 주장한다.

살피건대, 「소비자분쟁해결기준」은 ‘구입 후 10일 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때에는 제품교환 또는 구입가 환불’을 정하고 있는데, 신청인이 제출한 이 사건 세탁기 사진에서 세탁기 내부 드럼통 상단에 금이 가고 일부가 파손된 사실이 확인되나, 신청인과 피신청인 1 사이에 다툼이 있고, 가사 이 사건 세탁기에 하자가 인정된다고 하더라도 신청인이 이 사건 세탁기를 임의로 이동시키는 과정에서 충격이 가해졌을 가능성을 배제할 수 없는바, 이 사건 하자가 정상적인 사용상태에서 발생한 것이라고 단정하기 어렵다.

다만, 제조사인 피신청인 2는 이 사건 하자의 원인을 정확히 판단하기 어렵다고 진술하고 있고 판매자인 피신청인 1이 이 사건 세탁기에 대하여 무상 교환 의사를 표시하고 있는바, 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 도모하는 조정의 취지를 고려하여 피신청인 1은 이 사건 세탁기를 무상으로 교환하여 주는 것이 상당하다.

한편, 신청인은 이 사건 하자에 대하여 금전적인 손해배상을 요구하나, 피신청인 1은 신청인의 이의제기 이후인 2018. 3. 7. “익일 세탁기를 교환해 주겠다”며 교환하려 하였으나, 신청인이 교환을 보류하고 이 사건 조정결정일 현재까지 교환을 하지 아니하고 있는 바, 신청인의 교환 거부에 따른 지연으로 발생한 손해에 대하여 피신청인 1에게 책임을 묻기 어려움이 상당하고, 또한 신청인이 주장하는 이 사건 세탁기의 재설치 시 발생하는 신청인의 휴업 손해는 세탁기 배송과 관련하여 발생하는 일반적인 손해가 아닌 신청인의 특별사정으로 인한 손해에 해당하느바, 「민법」 제393조 제2항은 ‘특별한 사정으로 인한 손해는 채무자가 그 사정을 알았거나 알 수 있었을 때에 한하여 배상의 책임이 있다’고 정하고 있는데, 피신청인 1이 위와 같은 신청인의 개인적인 사정을 알았다고 보기 어려운 이상 손해배상 책임이 있다고 보기 어려움이 상당하다.

또한, 피신청인 2는 이 사건 세탁기의 제조사로 이 사건 세탁기 제조상의 하자가 아닌 이상 책임이 있다고 보기 어려우므로, 조정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인 1은 2019. 3. 29.까지 신청인에게 이 사건 세탁기를 동일한 새 제품으로 교환해 주고, 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제393조 제2항, 「소비자분쟁해결기준」 별표Ⅱ. 품목별 해결기준 9. 숙박업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 수리 불가능한 해외 구매대행 공기청정기 ● 구입대금 환급 요구

### 주 문

피신청인들은 연대하여 2018. 10. 30.까지 2017. 5. 6.자 매매계약에 따라 신청인에게 인도한 공기청정기의 작동 불량 하자를 무상으로 수리한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인의 딸은 2017. 5. 6. 피신청인 2가 운영하는 홈페이지에서 피신청인 1과 공기청정기(이하 ‘이 사건 공기청정기’)를 구매하는 계약(이하 ‘이 사건 계약’)을 체결하고 131,700원을 지급하였다.
- 나. 피신청인 1은 판매페이지에서 이 사건 공기청정기의 정보와 판매가격을 게시하였다. 또한 ‘해외직구 특성상 국내에서 A/S는 불가능하며 국내 사설업체를 이용하시기 바랍니다.’라고 안내하고 있다.
- 다. 신청인이 2017. 12.경 이 사건 공기청정기의 작동 불량으로 피신청인 1에게 이의 제기하자 피신청인 1은 신청인에게 수리점을 안내해주어 ○○ 소재 수리점에 방문하였다. 수리점은 이 사건 공기청정기의 작동불량은 PCB 하자가 원인이나 다른 회사에서 판매한 제품이므로 수리해줄 수 없다고 하였다.
- 라. 신청인은 2018. 1. 12. 피신청인 2에게 이의를 제기하였고 피신청인 2는 수리점을 소개하며 신청인이 직접 수리를 받으면 수리비용을 보전해주겠다고 하였다. 피신청인 2는 2018. 2.경 수리 비용 보전 명목으로 신청인에게 운영하는 홈페이지에서 쓸 수 있는 사이버머니 45,000원을 적립해주었다.

마. 피신청인 2가 소개한 수리점은 2018. 2.경 신청인에게 중국으로부터 부품 수입을 할 수 없어 수리를 받을 수 없다고 하였다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 공기청정기의 수리가 되지 않으므로, 피신청인 1은 이 사건 공기청정기 판매자로서 대금을 환급하고, 피신청인 2는 사이버머니 45,000원을 반환함과 동시에 대금을 환급할 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 해외구매를 도와주는 업체이므로 자체적으로 수리 및 부품 교환이 불가하며 판매페이지에 고지하였으므로 이 사건 공기청정기의 대금을 환급할 근거가 없다고 주장하고, 피신청인 2는 통신판매중개업자로서 이 사건 공기청정기가 수리되지 않는 사실에 대한 책임이 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인 1은 ‘해외구매를 도와주는 업체’라고 주장하여 배송대행업자 또는 구매대행업자라고 주장하는 것으로 보이므로 이하에서는 배송대행업자 또는 구매대행업자에 해당하는지 살피도록 한다.

먼저, 피신청인 1은 이 사건 계약 당시 운송물을 구매한 해외구매처, 배송대행지, 해외구매처에서 발행한 주문번호와 배송추적번호 등을 신청인으로부터 수집하였다는 근거가 없어 배송대행업자로 보기 어렵다.

다음으로 구매대행업자는 위임형과 쇼핑물형으로 나뉘는데, 신청인이 구매대행을 신청하고 피신청인 2가 구매대행이 가능함을 통지한 후 구매대행 수수료(판매 가격, 해외 현지 운송료, 해외현지 제세금을 합한 금액의 일정비율)를 제시하였다는 근거가 없어 위임형 구매대행업자로 보기 어렵다.

또한 피신청인 1은 이 사건 공기청정기의 정보와 판매가격을 게시하였는데, 공정거래위원회가 제정한 ‘해외구매[쇼핑물형 구매대행] 표준약관’을 참고하면, ‘판매가격’은 ‘해외사업자로부터 해당 재화 등 구매가격, 해외사업자로부터 회사의 해외수령 장소까지의 운송료, 해외 현지 세금, 해외 구매 계약 체결 수수료, 해외 현지 수령장소(해외 물류센터) 이용료, 국제운송료와 수입관세, 수입부가세, 국내운송료, 기타세금 등이 포함된 가격’(제5조 제1항)이고 ‘회사는 이용자가 재화 등의 판매가격을 지급하기 전에 판매가격의 구성 내역을 구분하여 고지하여야 한다’(제5조 제2항)라고 정하고 있으나 피신청인 1이 이를 구분하여 고지하였다고 볼 근거가 없어 쇼핑물형 구매대행업자로도 보기 어려우며 이 사건 공기청정기의 판매자로 봄이 상당하다.

한편 「일반적 소비자분쟁해결기준」4. 나.는 ‘사업자가 품질보증기간을 표시하지 아니

한 경우'에는 '품목별 소비자분쟁해결기준'에 따르되, '품목별분쟁해결기준에 품질보증기간이 정하여져 있지 아니한 품목의 경우에는 유사품목의 품질보증기간에 따른다'고 하는 바, 피신청인 1이 공기청정기의 품질보증기간을 표시하지 아니하였고 공기청정기는 품목별분쟁해결기준에 품질보증기간이 정해져 있지 아니한 품목이므로 '정수기, 가습기, 제습기, 전기청소기'와 유사품목으로 보아 그 품질보증기간을 1년으로 봄이 상당하며, 이 사건 공기청정기는 사용 약 6~7개월만에 작동불량 현상이 있었으므로 「품목별 소비자분쟁해결기준」상 '품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 발생 시'에 해당하여 '무상수리'함이 상당하다.

그리고 피신청인 2는 2018. 2.경 수리 비용 보전 명목으로 신청인에게 운영하는 홈페이지에서 쓸 수 있는 사이버머니 45,000원을 적립해주면서 이 사건 공기청정기의 수리 관련 책임을 인수한 것으로 보이므로 피신청인 2는 피신청인 1과 연대하여 이 사건 공기청정기를 무상수리함이 상당하다.

(덧붙이자면, 피신청인 1은 자신을 쇼핑몰형 구매대행업자로 파악하고 '해외구매[쇼핑몰형 구매대행] 표준약관' 제16조 제2항 즉, '회사는 재화 등의 수리(A/S)업무를 수행하지 않습니다'라는 약관에 기대어 '해외직구 특성상 국내에서 A/S는 불가능하며 국내 사설업체를 이용하시기 바랍니다.'라고 고지함으로써 하자있는 제품에 대한 책임을 면하려는 것으로 보이기도 하는 바, 피신청인 1은 이러한 고지로서 책임을 면하려 하기 보다는 내구성이 좋은 제품을 판매하는 노력을 하여야 한다는 논의가 있었다)

이상을 종합하면, 피신청인들은 연대하여 2018. 10. 30.까지 이 사건 공기청정기의 작동 불량 하자를 무상으로 수리함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「일반적 소비자분쟁해결기준」, 「품목별 소비자분쟁해결기준」 - 9. 공산품

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 세탁기 배송 지연 후 취소에 따른 손해 배상 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 3. 8.까지 신청인에게 금 200,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 2019. 3. 9.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2018. 3. 6. 조정 외 ○○○○를 통해 피신청인의 세탁기를 구입하고(이하 ‘이 사건 세탁기’ 및 ‘이 사건 계약’이라 함), 3. 17.을 배송일로 지정하여 대리인수인에게 물품 인수를 요청해줬으나, 배송 예정 당일 오전 피신청인 물류센터 기사로부터 배송 불가 통보를 받아 이의제기하였음에도 이후 조정 외 ○○○○에서 이 사건 계약이 취소 처리가 되었는바, 피신청인에게 손해배상을 요구하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 주말 수령만이 가능하여 이 사건 세탁기 구입일 10일 후로 넉넉하게 배송일을 지정해두었으며, 피신청인이 배송 예정 당일 배송 불가를 통보하여 조정 외 ○○○○에 문의하겠다고 하였는에도 일방적으로 당일 ‘인수거부(취소)’ 처리하였고, 취소 처리 이후에도 물류센터에서 평일 배송예정이라는 문자를 보내는 등 피신청인의 일방적인 처리로 인해 불편함을 겪었는바, 피신청인에게 금전적인 손해 배상(대리인수자 인

건비 60,240원, 이 사건 세탁기로 인해 소요한 시간에 따른 신청인 인건비 1,000,000원, 임시세탁을 위한 코인세탁소 이용료 660,000원 등 총 1,720,240원 배상 또는 「택배 표준약관」 제20조에 따른 856,840원 배상)을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 지정한 배송 예정 당일 물류기사의 개인사정으로 양해를 구했으나, 신청인이 겪은 불편함을 일부 인정하여 신청인이 요구한 손해배상 내역 중 대리인수자 인건비와 코인세탁소 이용을 감안하여 150,000원에서 최대 200,000원까지 배상이 가능하다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 세탁기가 피신청인 배송기사의 사정으로 배송 예정일인 2018. 3. 17.에 배송되지 못한 사실이 확인되었고, 이로 인해 신청인이 대리인수자를 대기시켰음에도 세탁기를 인도받지 못하는 등 불편을 겪은 점은 인정되나 이것만으로 신청인에게 재산상의 손해가 발생했다고 보기는 어려우며, 대리인수자 지정 및 신청인이 이 사건 세탁기로 인해 소요한 시간 등은 일반적으로 발생하는 손해가 아닌 신청인의 특별한 사정으로 인해 발생한 특별 손해로 「민법」 제393조 제2항에 따라 피신청인이 위 사정을 알았거나 알 수 있었어야 하는데 그 입증이 없어, 피신청인에게 이에 대한 배상 책임이 없다고 봄이 상당하다.

다만, 피신청인 배송 기사의 일방적인 ‘인수거부’ 처리로 인해 이 사건 계약이 취소되었는바, 「동법」 제390조에 따른 피신청인의 과실이 인정되므로, 조정결정일 현재까지 신청인이 이용하고 있는 코인세탁소 이용료를 피신청인이 배상할 책임이 있다고 봄이 상당하나, 세탁소 이용 관련 입증자료가 존재하지 않아 배상 금액을 산정하기 어려운 점, 피신청인이 200,000원까지 배상할 의사가 있음을 표명한 점 및 양 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 꾀하는 조정의 취지를 고려하여 200,000원을 배상액으로 정함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합해볼 때, 피신청인은 2019. 3. 8.까지 신청인에게 200,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면, 2019. 3. 9.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6%의 비율로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제390조, 제393조, 「상법」 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● 에어컨 실외기 시공 불량으로 발생한 ● 손해배상 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 24.까지 신청인에게 462,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항 금액의 지급을 지체하면 2019. 1. 25.부터 다 갚는 날까지 연 5%의 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 7. 7. 피신청인의 인터넷 쇼핑몰에서 에어컨(이하 ‘이 사건 에어컨’이라고 한다)을 399,000원에 구입하고 설치비 100,000원을 지급하였다.
- 나. 피신청인 설치 기사가 2017. 7. 11. 신청인의 집에 방문하여 이 사건 에어컨을 설치하면서, 베란다 샷시(sash)에 구멍을 뚫어 실외기 호스를 설치하였다.
- 다. 신청인은 2017. 8. 20. 피신청인에게 원상복구를 요청하였으나 피신청인이 거부하여, 2018. 3. 30. 조정외 ○○○를 통해 샷시 전체를 교체하고 시공비 2,310,000원을 지급하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 설치 기사가 실외기 호스 설치 과정 중 벽이 아닌 베란다 샷시로 호스를 통과하도록 시공하여 아랫집에 누수가 발생하고 창틀 자체에 대한 불안정함으로 보안 문제가 발생할 가능성이 있어 베란다 샷시를 수리하였으므로 이에 대한 배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 시공 당시 설치 기사가 신청인의 동의를 받고 샷시에 타공하고 실외기를 설치한 것이므로 신청인의 요구사항을 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인은 에어컨 설치에 대한 전문 지식이 없는 신청인에게 이 사건 에어컨을 설치하기 전 타공 지점 및 타공 지점의 장·단점 등을 설명해주었어야 함에도 이러한 설명이 없었던 점을 고려하면, 이 사건 에어컨 설치상의 과실이 있다고 판단된다.

다만, 피신청인은 신청인의 동의를 받아 샷시를 타공한 사실이 인정되는 점, 신청인은 이 사건 에어컨을 설치하기 전 집주인과 상의하여 타공 위치를 결정하였어야 함에도 아무런 상의 없이 설치한 점, 신청인은 이 사건 에어컨 설치 이후 한 달 이상이 경과한 시점에서야 이의를 제기한 점 등을 고려하면 신청인에게도 상당한 과실이 있다고 판단되고, 또한 신청인이 주장하는 아랫집에 누수 및 샷시 불안정 등의 피해는 객관적으로 확인·입증된 바 없고, 이와 같은 피해와 실외기 설치 사이에 인과관계도 확인되지 아니한바, 샷시 시공비 전액을 피신청인에게 청구하는 것은 부당하다고 판단되므로, 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 도모하는 조정의 취지를 고려하여 피신청인이 배상해야 할 손해액은 샷시 시공비 2,310,000원의 20%로 제한함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 1. 24.까지 신청인에게 462,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 금액의 지급을 지체하면 2019. 1. 25.부터 다 갚는 날까지 「민법」 제379조에 따라 연 5%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제379조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 과다하게 청구된 도시가스 요금 조정 요구

### 주 문

이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 피신청인으로부터 도시가스를 공급받아 사용하면서 평소 70,000원~100,000원 정도의 요금을 납부해오고 있었는데, 2018. 1. 25. 가스 검침량을 확인하여 4,727㎥로 기록해 놓았음에도 이와 달리 전년 동월 사용량을 적용하여 1월 요금이 청구되었고, 같은 해 2. 23. 피신청인의 직원이 가스 누설여부를 점검한 후 가스 검침량을 5,234㎥로 기록하였으며, 같은 해 3. 13. 피신청인의 직원이 계량기를 교체하면서 가스 검침량을 5,471㎥로 확인한 후 3월 가스 요금으로 397,200원이 청구되어 금액 조정을 요구하였으나, 피신청인은 이미 요금 조정이 상당부분 이루어져 더 이상 조정을 할 수 없다며 거절하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 본인이 직접 확인한 검침량과 피신청인의 직원이 확인한 검침량이 상이하고, 이에 따라 청구된 금액에 대하여 납득할 수 없다며, 사용요금의 조정을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 계량기가 신청인의 자택 내부에 있어 신청인이 현관문 옆에 부착된 검침표에 기록하는 방식으로 요금이 부과되고 정기적으로 실 검침을 실시하여 실 사용량과의 차이를 보정하는데, 신청인이 작성한 검침량과는 달리 실 검침 시 더

높은 검침량이 확인되었고, 몇 차례 신청인의 금액 조정 요구를 받아들여 금액을 조정 한 후 청구하였으므로, 신청인의 추가 조정 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인은 「서울 도시가스 공급기준」(이하 ‘공급기준’이라고 함) 제18조 제 3항에 따라 신청인의 검침기록이 확인되지 않는 경우 인정사용량을 적용할 수 있으므로 2018년 1월분 사용량을 전년도 사용량으로 하여도 무리가 없는 점, 2018년 2월 요금과 관련하여 피신청인의 직원이 실 검침을 통하여 가스 검침량을 5,234㎥로 확인 하였음에도 신청인의 주장을 반영하여 검침량을 4,966㎥로 낮추어 요금 조정이 이루어진 점, 2018년 3월 요금과 관련하여 피신청인이 기존 계량기의 검침량 5,471㎥과 전월 검침량 4,966㎥의 차인 505㎥ 및 신규 계량기의 검침량 101㎥을 확인하고 청구 하였음에도 신청인의 주장에 따라 신규계량기 검침량을 66㎥으로 낮추어 금액을 조정 하였던 점 등을 종합적으로 고려하면, 신청인에게 최종 청구된 요금 397,200원이 부당하다고 보기 어렵다.

한편 신청인은 2017년 평균 70,000원 ~ 100,000원 가량 요금을 납부하였다고 주장 하나, 2017년 3월분 이용요금은 392,650원으로 확인되어 신청인의 2018년 3월 이용요금 397,200원이 전년도와 비슷한 수준임을 알 수 있는 점, 「공급기준」 제18조 제 3항은 정확한 측정이 어려운 경우 부득이한 경우에는 전년 동월을 포함 전후 1개월(3개월)간의 월평균 사용량을 기준으로 산정할 것으로 규정하고 있는데, 이를 적용하여 계산하면 2018년 3월 기준 전후 1개월을 포함한 3개월 평균 이용요금이 231,370원 이고 2017년 3월 기준 전후 1개월을 포함한 3개월 평균 이용요금이 210,100원으로 그 금액차가 약 20,000원 정도로 차이가 심하다고 보기 어려운 점을 감안하면, 해당 요금이 평소와 달리 과다하게 청구되었다고 인정할만한 근거가 존재하지 아니하는바, 신청인의 주장은 이유가 없다고 봄이 상당하다.

이상을 종합할 때, 신청인과 피신청인 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 「소비자분쟁 조정규칙」 제32조 제3호에 따라 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「소비자분쟁조정규칙」 제32조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## 신발 수선 불량으로 인한 손해배상 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2018. 12. 14.까지 신청인에게 43,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 미지급 돈에 대하여 2018. 12. 15.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 3.경 ○○○백화점 본점 매장에서 ○○○○ 스트랩 샌들(이하 ‘이 사건 신발 1’)을 대금 1,110,000원에 구입하였다.
- 나. 신청인은 2017. 4.경 구두수선업자인 피신청인으로부터 이 사건 신발 1의 밑창 덧댐 수선을 받고 수선비 30,000원을 지급하였다.
- 다. 신청인은 2018. 6. 30. ○○○ 인터넷쇼핑몰에서 ○○○○ 리본 여성 샌들(이하 ‘이 사건 신발 2’)을 대금 238,000원에 구입하였다.
- 라. 신청인은 2018. 7.경 피신청인으로부터 이 사건 신발 2의 밑창 덧댐 수선을 받고 수선비 20,000원을 지급하였다.
- 마. 신청인은 2018. 7.경 피신청인에게 수선으로 인하여 이 사건 신발 1, 2가 손상되었음을 이유로 손해배상을 요구하였으나, 피신청인은 이를 거부하였다.
- 바. 신청인은 2018. 7. 19. 한국소비자원 신발제품심의위원회에 이 사건 신발 1, 2에

관한 심의를 요청하였고, 2018. 7. 27. 위 위원회에서 심의한 결과 이 사건 신발 1에 대하여는 ‘신발제품 심의위원회에서 관능검사를 통해 본 건 신발을 자세히 살펴본 결과, 오른발 겹창 덧댄 부위의 고무가 매끄럽지 않고, 튀어나오는 등의 잘못된 수선 상태가 확연히 관찰되는바, 이는 수선불량에 따른 제품하자로 판단됨.’이라는, 이 사건 신발 2에 대하여는 ‘신발제품 심의위원회에서 관능검사를 통해 본 건 신발을 자세히 살펴본 결과, 양발 겹창 접착 불량 상태가 확연히 확인되었고, 양발 접착 상태 및 측면 가죽훼손 등을 종합적으로 고려할 시 이는 수선불량에 따른 제품하자로 판단됨.’이라는 각 심의의견을 받았다.

## 2. 판 단

신청인은 2017. 4.경 이 사건 신발 1을 피신청인으로부터 수선받은 후 위 신발에 접착제 마감 불량, 갑피 벗겨짐, 앞코 밑창 찢림 등 손상이 있음을 확인했으나 이의제기하지 않았다가, 2018. 7.경 이 사건 신발 2 역시 피신청인의 수선상 잘못으로 손상되었음을 확인하고 두 신발 모두에 대하여 수선 불량을 이유로 피신청인에게 손해배상을 구하기에 이르렀다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 수선 문제가 있다 하더라도 착화하는데 이상이 없으므로 신청인의 배상 요구를 받아들일 수 없다고 주장한다.

살피건대, 신청인과 피신청인 사이에 2017. 4.경 이 사건 신발 1에 관하여, 2018. 7.경 이 사건 신발 2에 관하여 각 수선 계약이 체결된 사실은 당사자 사이에 다툼이 없는 바, 위 각 계약은 피신청인이 각 신발에 밑창을 덧대는 수선을 완성할 것을 약정하고 신청인이 그 일의 결과에 대하여 수선비를 지급할 것을 약정한 도급계약으로, 피신청인은 계약 내용에 따라 각 신발 밑창을 덧대는 수선을 하는 과정에서 접착제를 적절하게 사용하는 등 수선 부위가 상하지 않도록 주의함으로써 각 신발을 손상시키지 아니하고 수선을 할 의무가 있는데, 신청인은 피신청인의 잘못된 수선으로 인하여 각 신발에 하자가 생겼다고 주장하고, 한국소비자원 신발제품 심의위원회의 각 신발에 관한 심의 결과에 의하면 각 신발이 수선 불량으로 인하여 현재 손상된 상태라는 사실은 인정할 수 있다.

그러나 이 사건 신발 1의 경우, 도급계약에 있어 완성된 목적물의 하자로 인한 손해배상의 청구는 물건을 인도받은 날로부터 1년 내에 하여야 하는 점, 그런데 신청인이 수선 후 위 신발을 수령한 즉시 이의제기를 하지 아니하고 약 15개월이 지난 후에야 이의제기 한 점, 따라서 현재 위 신발의 상태가 피신청인의 수선상 잘못으로 인한 것이라고 단정하기 어려운 점, 설령 그렇다 하더라도 신청인이 그 기간 동안 위 신발을 착

용하여 손상이 더 심해졌을 가능성을 배제할 수 없고, 그렇다면 피신청인의 수선상 잘못으로 인하여 손상된 정도를 현재로서는 판단할 수 없는 점 등 제반 사정을 고려할 때, 신청인의 이 부분 주장에 대하여는 받아들이기 어렵다.

다만, 이 사건 신발 2에 관하여는, 신청인이 위 신발을 수선받은 즉시 피신청인에게 수선 불량으로 인한 손상에 대하여 이의제기 하였으므로 위 신발의 손상은 피신청인이 수선 과정에서 주의를 다하지 아니한 잘못으로 인한 것으로 볼 수 있고, 그렇다면 피신청인은 계약 내용에 따른 의무를 제대로 이행하지 못하여 위 신발이 손상됨으로써 신청인이 입은 손해를 배상할 책임이 있다 할 것이다. 배상의 범위는 재수선에 필요한 비용 및 재수선을 받아도 회복되지 않는 위 신발의 가치감소분 상당액이라 할 것인바, 수선 내용과 수선비, 위 신발의 구입가액, 착화 기간 및 수선 후 상태 등 여러 사정을 종합하여, 배상액을 43,000원(수선비 20,000원 + 위 신발 구입가 238,000원의 10%인 23,800원 = 43,800원, 1,000원 미만 버림)으로 정함이 상당하다고 판단된다. 따라서 피신청인은 2018. 12. 14.까지 신청인에게 43,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 미지급 돈에 대하여 「상법」 제54조에 따라 조정 결정일로부터 10주가 경과한 날인 2018. 12. 15.부터 다 갚는 날까지의 기간에 대해 연 6%로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제390조, 제664조, 제667조, 제670조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 전자상거래로 구매한 앵클부츠의 ● 청약철회 요구

### 주 문

1. 신청인은 2019. 2. 22.까지 피신청인에게 2018. 4. 28.자 구매계약에 따른 부츠 1켤레(색상 : 베이지, 사이즈 : 240mm)를 반환한다.
2. 제1항 기재 부츠의 반환에 필요한 비용은 신청인이 부담한다.
3. 피신청인은 제1항 기재 부츠를 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 158,000원을 지급한다.
4. 만일 피신청인이 제3항 기재 돈의 지급을 지체하면, 제3항 기재 3영업일이 경과한 날부터 다 갚는 날까지 미지급 돈에 대하여 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초 사실

- 가. 신청인은 2018. 4. 28. 피신청인이 운영하는 온라인쇼핑몰(이하 ‘이 사건 온라인 쇼핑몰’)에서 앵클부츠 1켤레(색상 : 베이지, 사이즈 : 240mm, 이하 ‘이 사건 부츠’)를 구매하고 158,000원을 지급했다(이하 ‘이 사건 계약’).
- 나. 신청인은 배송 지연을 이유로 같은 해 5. 8. 이 사건 계약의 청약철회를 요청했으나 피신청인이 거부했고, 같은 해 5. 10. 이 사건 부츠를 수령하여 다음 날인 5. 11. 피신청인에게 재차 이 사건 계약의 청약철회 및 구입대금 환급을 요구하였으



나, 피신청인은 이 사건 부츠가 주문제작상품이라는 이유로 거절했다.

다. 이 사건 온라인쇼핑몰에 기재되어 있는 청약철회 관련 규정은 아래와 같다.

- 본 상품은 소비자 주문 후 제작되는 제품으로 13 ~ 15일간(주말, 공휴일 제외)의 제작기간을 거쳐 출고되는 제품으로 주문시 단독 주문 부탁드립니다. 주문량이 많을 경우 지연될 수 있으니 양해 부탁드립니다.
- 또한 소비자의 주문 후 제작이 들어가는 제품이니만큼 교환 및 반품(주문 후 취소)가 되지 않습니다.
- 구매시 동의한 것으로 간주되어 청약철회(환불요청)이 제한됩니다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 부츠의 배송 지연으로 구입 목적을 달성할 수 없게 되어 제품 수령 전 및 수령한 다음 날 피신청인에게 이 사건 계약의 청약철회 의사를 밝혔고, 이 사건 부츠는 일반 기성화 사이즈표를 기준으로 제작된 것으로서 주문제작상품이라고 볼 수 없으며, 청약철회 제한에 동의하지 않았으므로, 피신청인은 이 사건 부츠의 구입대금을 환급해야 한다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 사건 부츠는 소비자의 주문에 따라 개별적으로 제작되는 수제화로서 주문일로부터 13일 이상 소요될 수 있음을 안내했고, 교환 내지 환급이 불가하다는 점에 대해 고지한 후 신청인의 동의 또한 받았으므로, 이 사건 계약의 청약철회는 불가하다고 주장한다.

먼저, 신청인은 이 사건 부츠의 배송이 지연되어 이 사건 계약의 청약을 철회했다고 주장하나, 이 사건 온라인쇼핑몰 판매화면에 ‘제작기간으로 인해 13 ~ 15일(주말, 공휴일 제외)이 소요될 수 있다’는 내용이 기재되어 있고, 달리 피신청인이 이 사건 부츠의 인도일(배송일)을 약정하였다고 볼만한 사정도 없으므로, 신청인의 위 주장은 인정하기 어렵다.

그러나, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 ‘전자상거래법’)」 제17조 제1항에 의하면, 통신판매업자와 재화의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 재화를 공급받은 날로부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 청약철회를 할 수 있다 할 것인데, 신청인이 이 사건 부츠를 수령하기 전인 2018. 5. 8.과 수령한 다음 날인 5. 10. 이 사건 계약의 청약철회 의사를 각 표시하여 도달한 사실은 당사자 사이에 다툼 없는 사실로서 인정된다.

그렇다면, 신청인이 「전자상거래법」 제17조 제1항에서 정한 기간 이내에 이 사건 계약에 관한 청약의 의사표시를 적법하게 철회했다 할 것이므로, 피신청인은 「전자상거래법」 제18조 제2항에 따라 이 사건 부츠의 구입대금을 환급할 책임이 있다.

다만, 피신청인은 이 사건 부츠가 주문제작상품이기 때문에 청약철회가 불가하다고 주장하나, 다음과 같은 사정들, 즉 ① 이 사건 부츠는 피신청인이 일방적으로 제시한 선택 사항(색상 및 치수) 중 하나를 신청인이 선택하는 것에 불과하여 소비자의 주문에 의해 개별적으로 생산되는 재화라고 볼 수 없는 점, ② 신청인이 이 사건 부츠를 사용하지 않았기 때문에 재판매가 가능한 것으로 판단되는 점, ③ 이와 같은 이유로 이 사건 계약의 청약철회를 인정하더라도 피신청인에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상된다고 보기 어려운 점 등에 비추어 볼 때, 피신청인의 위 주장은 인정하기 어렵다.

이상을 종합하면, 신청인은 피신청인에게 이 사건 부츠를 반환하되, 반환에 필요한 비용은 신청인이 부담하고(「전자상거래법」 제18조 제1항, 제9항), 피신청인은 이 사건 부츠를 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 158,000원을 지급하며(동조 제2항), 위 3영업일이 경과할 경우 경과한 날부터 다 갚는 날까지 동법 시행령 제21조의 3에 따른 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

신청인은 2019. 2. 22.까지 피신청인에게 2018. 4. 28.자 구매계약에 따른 부츠 1켤레(색상 : 베이지, 사이즈 : 240mm)를 반환하되, 위 반환에 필요한 비용은 신청인이 부담한다. 피신청인은 위 부츠를 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 158,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 돈의 지급을 지체하면, 3영업일이 경과한 날부터 다 갚는 날까지 미지급 돈에 대하여 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 「전자상거래법」 제17조 제1항, 제18조 제1항, 제2항, 제9항, 「동법 시행령」 제21조의 3

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 해외구매대행으로 구매 후 배송 지연된 ● 니트의 구매대금 환급 요구

### 주 문

1. 신청인은 2019. 1. 8.까지 피신청인에게 2018. 2. 26.자 구매계약에 따른 의류 1벌(색상 : 그레이, 사이즈 : M)을 반환하되, 반환에 필요한 비용은 피신청인이 부담한다.
2. 피신청인은 제1항 기재 의류를 반환 받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 59,000원을 지급한다.
3. 만일 피신청인이 제2항 기재 돈의 지급을 지체하면, 제2항 기재 3영업일이 경과한 날부터 다 갚는 날까지 미지급 돈에 대하여 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2018. 2. 26. 피신청인이 운영하는 온라인쇼핑몰(이하 '이 사건 온라인 쇼핑몰')에서 의류 1벌(색상 : 그레이, 사이즈 : M, 이하 '이 사건 의류')을 구입하고 59,000원을 지급했다(이하 '이 사건 구매계약').
- 나. 신청인은 이 사건 의류 구입 당시 구매일로부터 9 ~ 14일 내에 배송된다고 안내 받았는데, 같은 해 3. 13.까지 배송되지 않자 피신청인에게 구입대금 환급을 요구했고, 피신청인은 해외업체 구매 완료 후에는 주문취소가 어렵다는 이유로 거부했다.

다. 신청인은 2018. 3. 19. 한국소비자원에 피해구제를 신청했고, 같은 해 3. 26. 이 사건 의류를 수령했으며, 현재 이 사건 의류는 신청인이 보관 중이다.

라. 「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관」상 관련 규정 내용은 아래와 같다.

- 제15조(반품) ③ 재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행되어 청약철회 등을 하는 경우 재화 등의 반품에 필요한 비용은 회사가 부담합니다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 의류는 피신청인이 안내한 배송기간(구매일로부터 9 ~ 14일 이내) 내에 배송되지 않았고, 그에 따라 2018. 3. 13. 피신청인에게 이 사건 구매계약의 청약철회 의사를 표시했으며, 위 청약철회 요청일에는 이 사건 의류가 해외에서 발송되기 전(해외 판매업체 출하 대기 중이었음)이었으므로, 피신청인은 구입대금을 환급해야 할 책임이 있다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 2018. 3. 13. 이 사건 구매계약의 청약철회 및 환급을 요구하여, 해외 배송비용 12,000원을 부담해야 함을 안내했으나 신청인이 거부하여 구입대금 환급이 불가하다고 답변한 것이고, 당시 해외 구매처인 중국의 춘절 연휴(2018. 2. 15. ~ 2. 21.)로 불가피하게 배송이 지연될 수 있음을 미리 고지했으므로, 신청인이 해외 배송비용 12,000원을 부담해야만 이 사건 의류의 구입대금 환급이 가능하다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 구매계약은 피신청인이 이 사건 온라인쇼핑몰을 통해 해외에서 구매 가능한 재화 등에 대하여 정보를 제공하고 신청인의 청약을 받아 피신청인이 이 사건 의류를 신청인의 명의로 수입하여 판매가 이루어진 것으로, 「해외구매 표준약관」상 ‘쇼핑몰형 구매대행’에 해당한다 할 것이고, 그 형식이 전자상거래를 통해 이루어진 것이므로, 신청인은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 ‘전자상거래법’)」 제17조 제1항 및 제3항에 따라 제품을 공급받은 날로부터 7일 이내에는 언제든지, 제품이 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 구매계약에 관한 청약을 철회할 수 있다.

우리 위원회 사실 조사 및 제반 사정을 종합해 보면, 신청인이 2018. 2. 26. 피신청인과 이 사건 구매계약을 체결했고, 9 ~ 14일 내에 배송 받을 수 있다고 안내받았으나 그 기간 내에 이 사건 의류를 수령하지 못해 같은 해 3. 13. 이 사건 구매계약에 관한 청약 의사표시를 철회한 사실이 인정되므로, 「전자상거래법」 제17조 제3항에 따른 신

청인의 청약철회는 적법한바, 피신청인은 동법 제18조 제2항에 따라 신청인으로부터 이 사건 의류를 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 이 사건 의류의 구입대금을 환급할 책임이 있다.

설령, 피신청인이 신청인에게 중국 춘절 연휴 등을 이유로 이 사건 의류의 배송이 지연될 수 있음을 고지했다 하더라도, 「전자상거래법」 제17조 제1항에 의하면, 제품을 공급받은 날로부터 7일 이내에는 언제든지 구매계약에 관한 청약철회가 가능하다 할 것이고, 신청인이 피신청인에게 이 사건 구매계약에 관한 청약철회 의사를 표시한 2018. 3. 13.까지 이 사건 의류를 공급받지 못한 사실이 인정되므로, 이 사건 구매계약에 관한 청약이 적법하게 철회되었음은 명백하다.

그럼에도 불구하고, 피신청인은 신청인이 해외 배송비용 12,000원을 부담해야만 이 사건 구매계약의 청약철회가 가능하다고 주장하나, 「전자상거래법」 제18조 제10항 및 「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관」 제15조 제3항에 따르면 이 사건 의류의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자인 피신청인이 부담함이 상당하므로, 피신청인의 위 주장은 이유 없다.

이상을 종합하면, 신청인은 피신청인에게 이 사건 의류를 반환하되, 반환에 필요한 비용은 피신청인이 부담하고(「전자상거래법」 제18조 제1항, 제10항), 피신청인은 이 사건 의류를 반환받은 날로부터 3영업일 이내에 59,000원을 지급하며(동조 제2항), 3영업일이 경과할 경우 경과한 날부터 다 갚는 날까지 동법 시행령 제21조의 3에 따른 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

따라서, 신청인은 2019. 1. 8.까지 피신청인에게 2018. 2. 26.자 구매계약에 따른 의류 1벌(색상 : 그레이, 사이즈 : M)을 반환하되, 반환에 필요한 비용은 피신청인이 부담하고, 피신청인은 위 의류를 반환 받은 날로부터 3영업일 이내에 59,000원을 신청인에게 지급하며, 만일 피신청인이 위 돈의 지급을 지체하면, 3영업일이 경과한 날부터 다 갚는 날까지 미지급 돈에 대하여 연 15%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 「전자상거래법」 제17조 제1항, 제3항, 제18조 제1항, 제2항, 제10항, 「동법 시행령」 제21조의 3, 「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관」 제15조 제3항

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 염색 불량인 운동화의 구매대금 환급 ● 요구

### 주 문

1. 피신청인 1은 2018. 12. 28.까지 신청인으로부터 2017. 10. 9.자 구매계약에 따른 운동화(○○○○ 운동화) 1켤레를 반환받음과 동시에 동일한 새 제품으로 교환해 준다.
2. 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 10. 9. 피신청인 1로부터 운동화(제품명 : ○○○○ 운동화)를 구입하고 370,000원을 지급했다.
- 나. 신청인은 같은 해 11월경 이 사건 운동화의 뒤꿈치 부분에서 염료가 묻어나와 착용 중인 의류에 이염되는 현상(이하 ‘이 사건 이염 현상’)을 확인하고, 2018. 2. 피신청인 2에게 이 사건 운동화의 세탁을 의뢰했다.
- 다. 그러나, 세탁 이후에도 이 사건 이염 현상이 지속되자, 신청인은 2018. 3. 피신청인 1에게 이 사건 운동화 구입대금 환급을 요구했는데, 피신청인 1은 하자 없음을 이유로 거부했다.
- 라. 피신청인 1은 2018. 3. 28. 한국소비자원에 이 사건 운동화에 대한 심의를 의뢰했고, 그 결과는 아래와 같다.

● 심의 일자 : 2018. 3. 30.

● 심의 내용 : 신청인이 주장하는 부위에 이염 현상이 나타나는 것이 확연히 관찰되는바, 이는 뒤축 가죽 염색성 불량에 따른 제품 하자로 판단됨.

마. 피신청인 1은 2018. 4. 13. 한국소비자연맹에 심의를 의뢰했고, 그 결과는 아래와 같다.

● 심의 일자 : 2018. 4. 26.

● 심의 내용

- 책임주체 : 소비자/제조업자

- 현 제품에 대해 물로 시험결과 염료가 반응하는 것으로 보아 견뢰도가 불량하여 비 오염시 염료가 빠질 수 있는 것으로 판단됨. 수분에 의해 색이 변진 상태이고 취급 부주의한 것으로 판단됨.

## 2. 판 단

신청인은 피신청인 2를 통해 이 사건 운동화를 세탁하기 전부터 이 사건 이염 현상이 발생했고, 위 세탁 이후에도 이염 현상이 지속되었다. 한국소비자원 신발제품심의위원회 심의 결과 또한 이 사건 이염 현상은 하자로 판단하고 있으므로, 피신청인 1은 이 사건 운동화의 구입대금을 환급할 책임이 있다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인 1은 이 사건 운동화와 동일한 수입처에서 입고 및 판매한 127 켤레 중 이 사건 이염 현상과 동일하거나 유사한 증상으로 접수된 민원이 없는 점에 비추어 볼 때, 이 사건 이염 현상은 부적합한 세탁 방법(가죽 전용 클리너를 사용하지 않고 물세탁을 함)으로 인해 발생한 것으로 판단되고, 현재 이 사건 운동화를 재판매하거나, 본사로의 반품, 수선 처리 모두 불가능하므로 신청인의 요구를 수용할 수 없지만, 제조업자와 소비자의 공동 책임이라는 한국소비자연맹의 심의 의견서에 따라 이 사건 운동화 구매대금의 20%를 배상할 의사는 있다고 주장한다.

반면 피신청인 2는 신청인으로부터 이 사건 운동화의 세탁을 의뢰받을 당시 제조사로부터 수선 받을 것을 먼저 권유하는 등 적절한 설명을 한 후 신청인의 동의하에 물세탁을 진행한 것이고, 달리 세탁 과실로 볼만한 사정은 보이지 않으므로, 이 사건 운동화의 이염 현상과 관련한 어떠한 책임도 없다고 주장한다.

먼저, 이 사건 이염 현상이 이 사건 운동화의 하자로 인해 나타난 것인지 여부에 대해 살펴보면, 한국소비자원 신발제품심의위원회는 이 사건 이염 현상에 대해 가죽의 염색

성 불량이라고 판단했고, 한국소비자연맹 심의 의견서에서도 ‘견뢰도가 불량하여 비 오염시 염료가 빠질 수 있는 것’으로 기재되어 있으므로, 이 사건 이염 현상은 이 사건 운동화에 통상의 품질이나 내구성을 갖추지 못한 하자가 있어 나타난 것으로 봄이 타당하다.

이에 대해 피신청인 1은 한국소비자연맹 심의 의견서를 근거로 소비자 측 과실 내지 세탁 과실로 인해 이 사건 이염 현상이 발생한 것이라고 주장하나, 한국소비자연맹 심의 의견서에 따르면, 피신청인 1과 신청인 모두 책임 있는 것으로 기재되어 있기 때문에, 신청인의 취급 부주의로 인해 이 사건 이염 현상이 확대되었을 가능성은 있다 할지라도, 이와 같은 사실만으로 이 사건 운동화에 하자가 있음을 부정할 수 없고, 달리 피신청인 1의 하자담보책임을 면하게 하는 사유라고 보기도 어려우므로, 피신청인 1의 위 주장은 이유 없다.

그렇다면, 피신청인 1은 신청인에게 이 사건 운동화 하자로 인해 신청인이 입은 손해를 배상해야 할 책임이 있다 할 것인데, 「소비자분쟁해결기준」에 따르면 ‘① 무상 수리 → ② 교환 → ③ 환급’의 순서로 처리하도록 규정하고 있고, 피신청인 1이 이 사건 운동화를 수선하는 것이 불가능하다고 답변했으므로, 피신청인 1은 신청인에게 이 사건 운동화를 동일한 새 제품으로 교환해 주는 것으로 조정하기로 한다.

한편, 피신청인 2는 이 사건 운동화를 세탁한 사람인데, 한국소비자원 및 한국소비자연맹 심의 결과 피신청인 2의 책임이 인정되지 않았고, 달리 피신청인 2의 세탁 과실을 인정할 만한 사정은 보이지 않으므로, 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인 1은 신청인에게 2017. 10. 9.자 구매계약에 따른 이 사건 (제품명 : ○○○○ 운동화) 1켤레를 새 제품으로 교환해줌이 타당하다.

따라서, 신청인은 2018. 12. 28.까지 피신청인 1에게 2017. 10. 9.자 구매계약에 따른 운동화(제품명 : ○○○○ 운동화) 1켤레를 반환하고, 피신청인 1은 신청인으로부터 위 운동화를 반환받음과 동시에 동일한 새 제품으로 교환해 준다.

한편, 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

[관련 법규 및 고시] 「소비자분쟁해결기준」

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● ● ● 제품하자로 인한 네일드릴 환금요구

### 주 문

이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 11. 27. 조정 외 구매대행 사이트를 통하여 피신청인이 판매하는 전기네일드릴(이하 ‘이 사건 제품’이라 함)을 구입하고, 구입대금 47,500원을 지급하였다.
- 나. 신청인은 이 사건 제품을 배송받은 뒤 2017. 12.경 이 사건 제품 시험작동을 위하여 제품에 전기를 연결하였는데 2분이 지나지 않아 드릴부분의 작동이 멈추고 제품 내부가 타는 현상이 발생하여 피신청인에게 이의를 제기하였으나, 피신청인은 구매대행 성격상 A/S가 불가하고 신청인이 배송료 60,000원을 지급하면 반품 등은 가능하다고 답변하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 피신청인을 믿고 이 사건 제품을 구매하였으므로 피신청인이 책임을 져야 하고 제품의 하자임에도 배송비를 신청인이 부담하는 것은 부당하므로 추가비용 부담없는 전액 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 구매대행업을 하고 있기 때문에 A/S를 제공하지 못하며, 이

사건의 제품과 같은 가전제품의 정상 작동유무는 검품검수가 불가능하기 때문에 신청인에게 배송 전 검수하지 못한 것이고, 또한 신청인의 과실로 이 사건 제품에 하자가 발생했을 가능성이 있으므로 환급시 발생하는 반품비용 60,000원을 신청인이 부담하면 환급이 가능하다고 안내한 것이라고 주장한다.

살피건대, 피신청인은 소비자가 제품 구매대행 요청을 하면 외국의 해당 사이트에서 그대로 구매를 진행하는 위임형 구매대행자인데, 「해외구매(위임형 구매대행) 표준약관」 제7조 제3항은 ‘회사는 검수의 하자로 인해 이용자가 입은 손해를 배상해야 합니다. 다만, 회사가 제공하는 검수 범위를 벗어난 하자 및 재화 등의 성능·기능상의 하자에 대하여는 손해배상책임을 지지 않습니다’라고 규정하고 있고, 피신청인 홈페이지를 통해 가전제품 작동유무는 검품검수가 불가능하다고 안내하고 있으므로, 검수 범위를 벗어난 것인바 이 사건 제품 하자에 대하여 피신청인의 책임이 있다고 보기 어렵다.

또한, 신청인은 이 사건 제품 시험작동을 위하여 전원을 연결하였다가 하자가 발생했다고 주장하나 관련 입증 자료가 없고, 이 사건 제품 자체에 하자가 있다고 볼 만한 근거가 부족한바 이 사건 제품 하자 발생에 신청인의 과실이 없다고 단정하기 어려움이 상당하다.

따라서, 이 사건 제품 하자에 대하여 피신청인의 책임을 인정하기 어려우므로 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「해외구매(위임형 구매대행) 표준약관」 제7조 제3항

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● TV홈쇼핑을 통해 구입한 저주파 치료기 ● 청약철회 요구

### 주 문

1. 피신청인 1은 신청인으로부터 이 사건 제품(개인용 저주파 자극기)을 반환받은 후 신청인에 대하여 2018. 1. 29. 이 사건 렌탈계약 해지에 기한 정산금 채무가 77,220원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정한다.
2. 이 사건 제품의 반환 비용은 신청인이 부담한다.
3. 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2018. 1. 10. 피신청인 2의 TV 홈쇼핑을 시청하고 같은 해 1. 11. 피신청인 1과 저주파 치료기(이하 ‘이 사건 제품’이라 함) 렌탈 계약(계약 기간 : 39개월, 렌탈료 : 월19,800원, 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 체결하고 다음날인 같은 해 1. 12. 이 사건 제품을 배송받고 같은해 1. 15.부터 제품을 확인하고 사용하기 시작하였는데, 같은 해 1. 29. 피신청인 1에게 청약철회를 요구하자 피신청인 1은 제품을 수령한지 14일이 경과하여 청약철회가 불가하다고 하였다.
- 나. 신청인은 이 사건 제품의 청약철회 기간은 제품 배송일이 아닌 신청인 본인 수령일로부터 기산되어야 한다며 2018. 1. 15.을 기준으로 1. 29.까지 청약철회가 가능하다고 주장하고, 피신청인들은 홈쇼핑 방송에서 위약금 없이 반품 가능한 기간

을 안내하였고, 2018. 1. 15. 신청인의 반품 가능 기간 문의시 1. 25.까지라고 안내하였으며, 청약철회 기간은 신청인이 주문 당시 지정한 주소지로 배송이 된 날을 기준으로 기산하여야 한다며 청약철회 기간이 도과하여 신청인의 요구를 받아들이기 어렵다고 주장한다.

다. 피신청인 2의 TV 홈쇼핑 방송 당시 계약 해지 관련한 안내 내용은 다음과 같다.

- 14일 이내 해지시 위약금 없이 회수비용+등록비 발생
- 반품/취소 처리기준 : 14일 이후 해지시 위약금+회수비용+등록비 발생

라. 이 사건 계약의 약관 내용은 다음과 같다.

#### 제6조 위약금

##### ① 정상적인 렌탈 제품을 반납할 경우

렌탈 계약 해지시 계약자는 연체렌탈료, 연체이자(발생시), 위약금, 정상적인 렌탈 제품(정상작동이 되며 본품 및 구성품의 분실, 파손이 없는 경우) 반납을 이행하여야 합니다. 단, 렌탈 계약 해지 후 정상적인 렌탈 제품을 반납이 해지일로부터 7일 이내에 이행되지 않거나 연락이 되지 않는 경우(계약자가 연락되지 않는 경우 포함) 본조 2항의 렌탈 제품을 반납하지 않은 경우로 보아 본조 2항을 적용합니다.

- 중도해지 위약금 : 중도해지일 현재 잔여 렌탈료 합계의 30%에 해당하는 금액
- 잔여 렌탈료 합계 : 월정 렌탈료×잔여월(단, 중도해지일이 포함된 월의 잔여렌탈료는 일할 계산)

## 2. 판 단

살피건대, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제1항 제1호는 청약철회가 가능한 기간을 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일로 규정하고 있고, 피신청인 2는 TV 홈쇼핑 방송을 통하여 반품 가능한 기간을 14일로 고지하고 있는데, 신청인에게 이 사건 제품이 2018. 1. 12. 배송이 되었음은 다툼없는 사실로 인정되고, 신청인은 배송지가 실거주지가 아니어서 실제 2018. 1. 15. 수령하였다고 주장하나 신청인이 배송지를 직접 입력하였고 당해 배송지에 배송이 됨으로써 이 사건 제품이 신청인의 지배 영역 내에 있었다고 봄이 상당한바, 신청인의 위주장은 받아들이기 어렵다. 따라서 이 사건 제품의 청약철회 기간은 「동법」에 의하면 2018. 1. 19.까지이고, 피신청인 1의 약관에 따르면 2018. 1. 26.까지로 볼 수 있는바, 신청인이 피신청인 1에게 청약철회를 요구한 시점은 2018. 1. 29.로 청약철회 기

간이 도과하였음이 명백하여 이 사건 제품의 청약철회는 불가하다고 봄이 상당하다. 다만, 신청인은 이 사건 제품을 더 이상 사용할 의사가 없으므로 신청인의 청약철회 의사표시는 이 사건 계약에 대한 중도해지 의사표시로 볼 수 있는바, 피신청인 1의 약관 제6조에 의하면 중도해지 위약금으로 “중도해지일 현재 잔여 렌탈료 합계의 30%에 해당하는 금액”으로 규정하고 있는데, 위 약관 내용은 공정거래위원회가 「소비자기본법」 제16조 제3항, 「동법 시행령」 제8조 제3항에 따라 합의 또는 권고의 기준으로 제시하고 있는 「소비자분쟁해결기준」(물품대여서비스업-소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지)의 “의무사용기간 잔여 월 임대료의 10%에 해당하는 금액을 배상”하도록 하는 규정에 비하여 지나치게 과중하여 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조의 고객에게 부당하게 과중한 지연 손해금 등의 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항으로 보아 무효로 봄이 상당하다. 따라서 신청인은 「동 기준」에 따라 피신청인 1에게 위약금 77,220원(잔여 임대료 772,200원(19,800원×39개월)의 10%)을 지급하고 이 사건 계약을 해지함이 상당하다고 할 것이다.

한편, 피신청인 2에 대하여는, 신청인이 피신청인 2의 TV 홈쇼핑을 시청 후 피신청인 1과 이 사건 계약을 체결한 것으로, 피신청인 2는 이 사건 계약 당사자가 아니므로 피신청인 2에 대한 분쟁조정 신청은 조정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인 1은 신청인으로부터 이 사건 제품(개인용 저주파 자극기)을 반환받은 후 신청인에 대하여 2018. 1. 29. 이 사건 렌탈계약 해지에 기한 정산금 채무가 77,220원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정하고, 이 사건 제품의 반환 비용은 신청인이 부담하며, 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다고 판단된다.

[관련 법규 및 고시] 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제1항 제1호, 「소비자기본법」 제16조 제3항, 「동법 시행령」 제8조 제3항, 「소비자분쟁해결기준」(물품대여서비스업-소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지), 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● ● ● 칫솔살균기 하자로 인한 구입대금 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인 2, 3은 공동하여 2019. 1. 29.까지 신청인에게 ○○ 칫솔살균기를 2018년에 제조된 새 제품으로 교환해 준다. 단, 교환에 필요한 비용은 피신청인 2, 3이 부담한다.
2. 신청인과 피신청인 1 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2018. 7. 2. 피신청인 1이 운영하는 인터넷 쇼핑몰을 통하여 피신청인 2로부터 피신청인 3이 제조한 칫솔살균기 ○○ 1개(이하 ‘이 사건 칫솔살균기 1’)와 △△ 1개를 각 37,500원에 구입하고 대금 합계 75,000원을 결제하였다.
- 나. 위 가.항 칫솔살균기 중 △△ 제품이 품질되어 피신청인 2는 신청인의 동의를 받아 색상만 다른 □□ 1개(이하 ‘이 사건 칫솔살균기 2’)와 이 사건 칫솔살균기 1을 신청인에게 발송하였다.
- 다. 신청인은 이 사건 칫솔살균기 1, 2를 수령하여 사용하다가 약 일주일 정도 지난 후 피신청인 3에게 위 칫솔살균기 1은 발열이 되지 않고, 위 칫솔살균기 2는 발열이 심하다고 이의제기하였다.
- 라. 이에 피신청인 3은 이 사건 칫솔살균기 1, 2를 신청인으로부터 배송받아 자체 검

사하였고, 검사 결과 위 각 칫솔살균기 모두 제조 당시 설정온도인 85℃ 전후로 정상적으로 발열 작동하므로 구입대금을 환급할 수 없다고 답변하였다.

- 마. 신청인은 피신청인 3에게 재차 이의제기하였고, 피신청인 3은 이 사건 칫솔살균기 1, 2에 하자는 없으나, 위 칫솔살균기 1 부품 일부가 2015년 생산품으로 확인되므로 위 칫솔살균기만 2018년에 제조된 새 제품으로 교환해 주겠다고 안내하였다.
- 바. 피신청인 3이 이 사건 칫솔살균기 1, 2의 발열판에 열 측정기를 부착하고 작동을 촬영하여 제출한 2018. 11. 6.자 각 동영상에 의하면 위 칫솔살균기 1의 발열판 측정 온도는 77~78℃, 위 칫솔살균기 2의 발열판 측정 온도는 79~80℃로 확인된다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 칫솔살균기 1, 2 모두 발열 성능상 하자가 있다고 주장하며 피신청인들에 대하여 구입대금을 환급하여 줄 것을 요구한다.

피신청인 1은 통신판매중개업자로서 이 사건 칫솔살균기 1, 2에 관한 매매계약의 당사자가 아니어서 원칙적으로 위 각 칫솔살균기의 하자에 대하여 책임이 없으므로, 신청인의 피신청인 1에 대한 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

일반적으로 매매계약의 목적물에 하자가 있는지 여부는 거래관념에 비추어 그 종류의 물건으로서 통상 지니고 있어야 할 품질, 성능, 안전성 등을 갖추지 못하여 그 가치나 적합성이 일정한 기준에 미달하는지 여부를 표준으로 판단하여야 하고, 그에 관한 입증책임은 원칙적으로 이를 주장하는 매수인에게 있다. 나아가 민법 제580조 제1항, 제575조 제1항에 따라 목적물의 하자로 인하여 계약을 해제하고 매도인에게 매매대금의 환급을 구하기 위하여는 하자가 존재한다는 점만으로는 부족하고 그러한 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도에 이르러야 한다.

위 법리에 비추어 이 사건을 보건대, 피신청인 3이 제출한 2018. 11. 6.자 각 동영상에 의하면 이 사건 칫솔살균기 1, 2의 발열판 온도가 77~80℃ 정도로 측정된 사실이 인정되는 바, 비록 위 각 칫솔살균기 발열판의 온도가 피신청인 3이 광고한 발열판 온도 85℃에 약간 미치지 못하기는 하나, 이는 발열판의 최대 온도로 24시간 작동하는 칫솔살균기의 특성을 고려할 때 일시적으로 기준 온도 보다 낮은 온도로 측정되었다 하더라도 장시간 가동하면 85℃ 전후 온도에 이를 수 있고, 위 측정 온도가 오차 범위를 크게 벗어났다고 보이지도 아니하므로, 위 각 칫솔살균기에 발열판 온도가 낮거나 지나치게 높은 성능상 하자가 있다는 신청인의 주장은 받아들이기 어렵고, 달리 이를

인정할 증거가 없다.

한편 신청인은 이 사건 칫솔살균기 1 검사 과정에서 피신청인 3으로부터 위 칫솔살균기 부품 일부가 2015년형이라는 설명을 들었고, 같은 대금으로 구형 제품을 구입할 의사는 없었으므로 구입대금을 환급하여 줄 것을 요구하므로 살피건대, 피신청인 3은 위 칫솔살균기의 부품 일부가 구형이라는 사실을 인정하면서 2015년형 제품과 2018년형 제품은 스위치 유무에 차이가 있기는 하나 성능상 차이는 없다고 주장하는 바, 해당 부품이 소모품으로 사용연한에 제한이 있어 미사용 상태에서도 가치나 내구성이 현저히 감소한다거나 판매 당시 제조년을 2018년으로 명시적으로 고지하였음에도 이와 달리 이전에 생산된 부품을 사용하였다는 등의 특별한 사정이 없는 한, 부품 일부가 최근에 생산된 것이 아니라는 점만으로 전체 완성품에 통상 지니고 있어야 할 품질, 성능, 안전성 등을 갖추지 못하여 그 가치나 적합성이 일정한 기준에 미달하여 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도의 중대한 하자가 있다고 바로 단정하기는 어렵고, 부품의 종류, 기능이나 그 부품이 완성품에서 차지하는 비중, 부품의 제조년월 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 할 것이다.

이 사건의 경우 피신청인 3은 일부 부품이 2015년형으로 제작되었어도 성능상 차이는 없다고 주장하고, 달리 이로 인하여 이 사건 칫솔살균기 1이 칫솔살균기로서 제대로 작동하지 못하여 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도에 이르렀다고 볼 증거가 없어, 매도인인 피신청인 2와 제조사로서 위 칫솔살균기에 대하여 품질보증한 피신청인 3에게 구입대금 환급을 구하는 신청인의 요구는 받아들이기 어려우나, 설령 위 칫솔살균기에 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도의 중대한 하자가 있는 것은 아니라고 보더라도, 매수인인 신청인으로서의 하자 없는 완전한 물건을 청구할 수 있는 바, 2015년형 제품과 2018년형 제품은 스위치 유무 등 기능상 다른 점이 있고, 피신청인 3도 이러한 점을 인정하고 있으므로, 피신청인 2, 3은 공동하여 위 칫솔살균기를 2018년에 제조된 새 제품으로 교환하여 줌이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하면, 피신청인 2, 3은 공동하여 이 사건 조정결정일로부터 10주가 경과한 2019. 1. 29.까지 신청인에게 ○○ 칫솔살균기를 2018년에 제조된 새 제품으로 교환해 주되, 교환에 필요한 배송비 등 비용은 피신청인 2, 3이 부담하고, 신청인과 피신청인 1 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 575조, 제580조, 제581조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● 동일하자 반복적으로 일어나는 차량에 대한 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인 1은 신청인이 이 사건 차량을 피신청인 1에게 반환함과 동시에 신청인에게 45,294,394원을 지급한다.
2. 만일 피신청인 1이 제1항의 지급을 지체하면 차량 반환일로부터 다 갚는 날까지 연 6%의 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2015. 12. 9. 피신청인 2가 수입한 차량을 피신청인 1을 통해 구입하였다.

나. 신청인은 2016. 10.부터 현재까지 이 사건 차량 주행 중 시동 꺼짐 현상 및 ○○ ○○ 결함 경고등 이상 등으로 피신청인 1로부터 5회 이상 수리를 받는 등 정상적인 차량 운행이 불가하다고 여겨져 차량 구입가 환급을 요구하고 있다.

다. 이 사건 차량 수리 일수는 다음과 같다.

- 2016. 10. 14.~2016. 11. 24. (42일)
- 2016. 12. 23.~2016. 12. 26. (4일)
- 2017. 1. 20.~2017. 4. 18. (89일)
- 2017. 4. 26.~2017. 9. 1. (129일)
- 2017. 9. 6.~2017. 9. 14. (9일)

- 2017. 9. 14.~2017. 10. 18. (35일)
- 2017. 10. 30.~2018. 3. 26. (148일)

라. 피신청인 1의 약정서의 내용은 다음과 같다.

- 날짜 : 2017. 10. 17.
- ○○모터스 조치 사항
  1. 엔진 오일 교환 1회
  2. 후 브레이크 패드 교환 1회
  3. 브레이크 오일 교환 1회
  4. 엔진, 미션, ○○○○라인에 한하여 보증기간 2년 연장
  5. △△△ 정품 블랙박스 장착(완료)

- 고객 약속 사항
  1. 상기 약정서의 ○○모터스 조치사항은 ○○모터스 □□서비스센터에서만 사용 가능하며 차량 판매 등 차량 소유자가 변경된 경우 상기 ○○모터스의 조치사항에 대한 효력이 무효화 됨을 약속한다.
  2. 위 이◇◇ 고객님은 상기 차량에 대한 위본모터스와 협의된 사항에 대해 차후 외부 또는 제3자에게 절대 누출 및 누설하지 않는다.
  3. 본 협의 이후 발생하는 차량 문제의 경우, 소비자분쟁해결기준 및 △△△ 보증처리기준에 따를 것을 약속한다.

마. 피신청인 2의 품질 보증서의 내용은 다음과 같다.

- △△△ 코리아에서 수입하여 △△△ 공식딜러를 통해 판매하는 자동차는 자동차 관련 제반 법규에 적합하도록 설계·제작 되었으므로 사용자 설명서에 명시된 점검 및 정비주기와 사용지침에 따라 관리, 사용하시면 차량은 항상 최적의 상태와 최고의 성능으로 안전하게 유지될 것을 확신하며, 폐사의 보증규정과 소비자피해 보상규정 등의 관련법에 의거 다음과 같이 보증하여 드립니다.

바. 전문가 자문 주요 내용은 다음과 같다.

- 이 사건 차량은 2016. 10. 6. 고속도로 주행 중 시동꺼짐으로 인해 엔진 교환한 것만으로도 차량 교환 또는 환급이 가능
- ○○○○는 32.5%의 순수 요소와 67.5%의 탈 이온수로 배합된 요소 수용액으

로 SCR(Selective Catalytic Reduction, 선택적 환원 촉매) 시스템을 오래 유지하고 적절한 기능을 수행하기 위하여 매우 엄격한 농도와 구성요소의 순수성을 요구하고, SCR 시스템이 장착된 모든 △△△ 모델에 애드블루가 장착되어져 있으며 ○○○○ 시스템 결함에 의한 경고등 점등으로 시동이 걸리지 않는 경우가 발생할 수 있고 이로 인해 이동의 기회를 놓쳐 사고로 이어질 수 있기 때문에 차량의 사용·가치·안전성을 실질적으로 손상시키는 하자이며 주행 및 안전도 등과 관련된 중대한 결함으로 보는 것이 타당함.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 차량이 현재 ○○○○ 결함 경고등 점등 하자 4회 이상을 포함하여 하자 다발 및 수리 이후에도 재발 가능성이 있어 정상적인 운행이 불가하므로 구입가 환급을 요구한다.

살피건대, 신청인은 2015. 12. 9. 이 사건 차량을 구입하고 운행하던 중 2016. 10. 6. 시동꺼짐, 2016. 12. 12., 2017. 4. 26., 2017. 9. 4. ○○○○ 경고등 이상 점등으로 피신청인 1로부터 수리를 받은 사실이 인정된다. 우리 위원회에서 실시한 전문위원 자문 결과, 이 사건 차량에 4회 이상 발생한 ○○○○ 경고등 이상 점등은 애드블루 시스템 결함에 의한 경고등 점등으로 시동이 걸리지 않는 경우가 발생할 수 있고 이로 인해 이동의 기회를 놓쳐 사고로 이어질 수 있기 때문에 차량의 사용·가치·안전성을 실질적으로 손상시키는 하자이며 주행 및 안전도 등과 관련된 중대한 결함으로 보는 것이 상당하다.

또한, 이 사건 차량에 재발하는 동일 하자에 대하여 본사로부터 제공되는 단순 점검 및 수리지침을 적용하여 정밀진단 없이 안이한 점검 자세가 피해를 가중시켜 사건으로 발전한 것으로 판단된다는 전문위원 자문 의견이 있고, 이 사건 차량 ○○○○ 경고등 이상으로 총 4회 이상의 동일한 하자가 발생한 점, 신청인이 이 사건 차량을 구입한 2015. 12.부터 현재까지 하자로 인해 5번 이상 입고되었고 총 수리 기간이 200일 이상인 점 등을 고려할 때 피신청인은 이 사건 차량 하자에 대해 근본적인 대책을 세우지 않고 무상수리 등의 조치를 통해서만 해결하려고 한 것으로 볼 수 있다.

공정거래위원회가 고시한 「소비자분쟁해결기준」에 의하면 ‘차량인도일로부터 12개월 이내에 하자에 대한 수리기간이 누계 30일을 초과한 경우 차량교환 또는 필수제비용을 포함한 구입가 환급’을 하도록 규정하고 있는데, 이 사건 차량의 경우 12개월 이내의 수리기간이 42일에 해당되므로 제품교환 또는 필수제비용을 포함한 구입가 환급을 하는 것이 상당하다(이 사건 차량 구입 시점은 2015. 12. 9.로 2014. 3. 21. 개정된

공정거래위원회고시 제2014-4호 소비자분쟁해결기준을 적용함).

한편, 이 사건 차량은 신청인이 조정외 리스회사에서 리스한 차량으로 피신청인들이 환급해야하는 금액은 신청인이 이 사건 자동차 수리로 인하여 자동차를 사용하지 못했 으면서도 조정 외 리스회사에게 지급했거나 사용하지 못하면서 앞으로 지급해야 할 리 스료로 봄이 상당한바, 피신청인들은 신청인으로부터 이 사건 차량을 반환받음과 동시 에 신청인에게 14,586,330원[수리일 456일(피신청인이 제출한 수리일 기준)×월 959,627원÷30일]과 30,708,064원(2018. 4. 25.~2020. 11. 25.까지 리스료)을 합 한 금액 총 45,294,394원을 환급하는 것이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제2014-4 호) - 9. 공산품(자동차)

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 구매 당일부터 하자 발생한 차량에 대한 ● 환급 요구

### 주 문

피신청인은 2018. 12. 27.까지 신청인이 소유한 차량의 엔진 소음 발생 현상에 대하여 무상으로 수리한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2018. 2. 19. 피신청인이 제조·판매하는 차량 ○○○○(이하 ‘이 사건 차량’이라고 한다)을 구입하고, 구입대금 24,630,000원을 신용카드 할부로 결제하였다(이하 ‘이 사건 계약’이라고 한다).
- 나. 신청인은 이 사건 계약 당일 차량 엔진경고등이 점등되는 현상이 발생하여 피신청인 정비소에 입고하여 수리를 받았는데, 이후 지속적으로 엔진 이음이 발생하여 2018. 2. 26. 재차 정비소에 입고하여 ‘인젝터 튀기는 소음(이하 ‘이 사건 현상’이라고 한다)’이라는 진단을 받았다.
- 다. 피신청인 정비소에서는 2018. 2. 28. 신청인의 동의 없이 이 사건 차량의 인젝터 어셈블리를 교환하였고, 신청인은 이 사건 차량의 제조 결함을 주장하며 2018. 3. 14. 한국소비자원에 피해구제를 신청하였다.
- 라. 이 사건 차량에 대한 전문위원의 주요 자문 내용은 아래와 같다.

- 2018. 2. 26. 인젝터 4개 교환 당시 인젝터 홀더(클램프) 볼트는 소성변형이

있기 때문에 반드시 교환하여야 하는데도 불구하고 제공된 정비내역서를 보았을 때 교환하지 않고 재사용한 것으로 사료되어 인젝터 교환 당시 완벽한 수리가 완료되었다고 보기 곤란하여 지속적인 소음과 미소 진동, 인젝터 분사시 압력 변동 등과 직·간접적 연관이 있는 인젝터 및 인젝터 홀더 볼트 교환의 3차 수리가 필요한 것으로 판단됨.

- 인젝터 홀더 볼트의 미교환으로 미세진동과 소음이 지속되는지 또는 다른 원인에 의한 것인지에 대한 여부는 인젝터 홀더 볼트를 교환 후 별도의 정밀점검이 요구됨.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 차량 구매 당일부터 하자가 2회 발생한 바, 제조 결함으로 보이므로 피신청인에게 이 사건 차량 반품 및 구입대금 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 차량뿐만 아니라 판매되는 ○○○○ 차량에서 엔진 이음이 발생하고 있으며 정상적인 구동 소음으로 이 사건 차량에는 하자가 없는 바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 「민법」 제575조, 제580조에 의하면 매매의 목적물에 하자가 있는 경우, 매수인은 그 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 때에는 계약을 해제할 수 있고, 그 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 정도에 이르지 아니한 때에는 손해배상만을 청구할 수 있다고 규정하고 있으므로, 이 사건 현상이 차량의 정상적 운행을 방해할 정도의 중대한 하자에 해당한다면 동법에 따라 피신청인은 이 사건 차량에 대한 교환 또는 구입대금 환급의 의무가 있다고 할 것이다.

그러나 「소비자분쟁해결기준」에 따르면, 품질보증기간 이내의 하자의 경우 ‘차량인도 일로부터 1개월 이내에 주행 및 안전도등과 관련한 중대한 결함이 2회 이상 발생하였을 경우’에는 ‘차량교환 또는 필수제비용을 포함한 구입가’를 환급하도록 정하면서, 중대한 결함이란 ‘원동기(엔진) 및 동력 전달장치, 제동장치, 조향장치, 기타 이에 준하는 주행·안전도와 관련된 결함’이라고 정하고 있는바, 이 사건 차량에 대한 자문위원 자문 결과 ‘피신청인이 2018. 2. 26. 이 사건 차량을 수리하면서 인젝터 홀더(클램프) 볼트를 교환하지 않고 재사용한 것으로 판단되고, 이로 인하여 미세진동과 소음이 지속되는 것일 가능성이 있다’는 견해가 있고, 이 사건 차량 엔진 이음은 사람의 주관에 따라 다르게 판단될 가능성이 있다고 판단되는바, 이외 달리 이 사건 현상 발생 원인이 엔진 자체의 결함 또는 이에 준하는 주행·안전도와 관련된 결함이라고 판단할 근거

가 부족한 이상, 이 사건 현상이 중대한 결함에 해당하는지 여부에 대한 객관적인 판단이 불가능하다.

다만, 가사 이 사건 현상이 중대한 하자에 해당하지 않는다고 하더라도 이 사건 현상은 이 사건 차량 구매 후 1년이 경과하기 전에 발생한 것인 점, 피신청인이 2018. 2. 26. 이 사건 차량을 수리하면서 인젝터 홀더(클램프) 볼트를 재사용하는 등 제대로 된 수리를 하지 않은 것으로 보이는 점, 조정결정일 현재까지 이 사건 현상이 지속되고 있는 점, 신청인이 이 사건 현상으로 차량 운행에 대한 불안 및 불편을 호소하고 있는 점 등을 고려하여 피신청인은 이 사건 현상에 대하여 정밀 점검 후 이 사건 현상을 방지하기 위한 인젝터 홀더 볼트를 교환수리 등의 추가적인 수리를 해주는 것이 타당하다고 할 것이다.

이상을 종합하면 피신청인은 2018. 12. 27.까지 이 사건 차량 이음발생 현상에 대하여 점검 후 무상으로 수리함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제575조, 제580조, 「소비자분쟁해결기준」

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 제조 불량한 전동스쿠터 청약 철회 요구

### 주 문

1. 피신청인들은 연대하여 2018. 9. 21.까지 신청인에게 1,469,400원을 지급한다.
2. 만일 피신청인들이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 9. 22.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 9. 8. 피신청인 2가 운영하는 홈페이지에서 피신청인 1과 전동스쿠터(색상 : 노란색, 이하 ‘이 사건 제품’)를 구입하는 계약을 체결하고 대금 1,469,400원을 12개월 할부로 지급해왔다. 피신청인 2가 신용제공자로부터 위 대금을 지급받아 왔는데, 이 사건 분쟁으로 인해 피신청인 1에게 이를 지급하지 않았다.

나. 신청인은 2017. 9. 21. 이 사건 제품을 배송받았는데 빨간색이었으며 배터리가 미장착되어 있었다. 신청인은 2017. 9. 21. 이 사건 제품에 사용흔적이 있는 사진을 촬영하여 제출하였다.

다. 신청인은 2017. 9. 21. 이 사건 제품의 색상에 대해 온라인으로 아래와 같은 대화를 하였다.

신청인 : 색상은 노랑주문했는데 빨강이 왔네요. 전화주세요. 그리고 뒷카바 나사박는 부분 파손있네요

피신청인 1 : 전화드리겠습니다.



라. 피신청인 1은 2017. 9. 22. 신청인에게 배터리를 추가로 보내주겠다고 하였다.  
 마. 당사자는 2017. 9. 30. 아래와 같은 문자를 주고 받았다.

피신청인 1 : 안녕하세요? 택배가 추석 때문에 마감했다고 해서요. 혹시 버스로 받을 수  
 있으세요? 문자 좀 부탁드립니다.  
 신청인 : 배터리 때문에 더 이상 신경쓰기 싫습니다. 보내고 싶을 때 알아서 보내고 월요일  
 고객센터 통해서 반품처리 하겠습니다.  
 피신청인 1 : 반송은 알아서 하시고 택배비 부담하세요. 파손시 변상해야 할테니 왔던대로  
 포장해서 보내주세요  
 신청인 : 그 쪽 잘못은 판매자 부담인거 알면서 그러시나?  
 피신청인 1 : 누가 잘못했는데요?

바. 신청인은 2017. 10. 13. 피신청인으로부터 배터리를 수령받아 설치하였다.  
 사. 피신청인 2는 신청인이 2017. 10. 13. 피신청인 2에게 유선으로 전화를 걸어 이  
 사건 제품에 이상이 있어 반품을 문의한 사실이 있다고 하였다.  
 아. 신청인은 2017. 11. 20. 이 사건 제품을 피신청인 1에게 보내었고, 그 비용은 신  
 청인과 피신청인 2가 50%씩 부담하였다.  
 자. 피신청인 1은 신청인으로부터 이 사건 제품을 받아 사용흔적이 있는 동영상을 촬  
 영하여 제출하였다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 제품 수령 시 주문한 색깔과 다르고 배터리가 미장착되었으며 발판  
 등에 사용흔적이 있는데다가 배터리를 보내주겠다는 약속도 차일피일 미뤄 결국  
 2017. 9. 30. 피신청인에게 이 사건 제품의 청약철회의 의사표시를 하였음에도 피신청  
 인이 2017. 10. 13. 이 사건 제품의 배터리를 보내어 장착해보았으나 작동이 잘 되지  
 않았으며 스마트폰을 이 사건 제품 USB 단자에 연결하였다가 스파크가 일어나 마더보  
 드가 손상되기까지 한 바, 대금 환불 및 스마트폰 수리비 187,000원을 요구하였다.

이에 대하여 피신청인 1은 최초 이 사건 제품에 최초 배터리가 미장착 된 사실은 인정  
 하나 신청인과 이 사건 제품의 색상을 변경하기로 합의하여 보낸 것이고, 2017. 11.  
 20. 신청인으로부터 이 사건 제품을 받은 후 작동시켜보니 정상이었으며 오히려 신청  
 인이 이 사건 제품을 사용한 흔적이 보이고 첼제프레임이 누락되어 배송된 바, 수리비  
 용 200,000원을 배상해야 대금 환불이 가능하다고 주장한다.

살피건대, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제3항에서 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에 그 사실을 안 날부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있다고 규정하고 있다.

먼저 신청인은 이 사건 제품을 받은 2017. 9. 21. 피신청인에게 “색상은 노랑주문했는데 빨강이 왔네요. 전화주세요. 그리고 뒷카바 나사박는 부분 파손있네요”라고 항의하자 피신청인 1은 “전화드리겠습니다”라고 답변한 사실이 있을 뿐 당사자 간 이 사건 제품의 색상 변경에 대해 합의한 사정이 보이지 않는 점, 신청인이 이 사건 제품의 수령일인 2017. 9. 21. 찍은 사진에 이미 상당한 여러 사용흔적이 있는 점, 신청인이 이 사건 제품에 배터리가 미장착된 상태로 받은 점 등을 종합하면 ‘계약 내용과 다르게 이행된 경우’라 함이 상당하다.

다음으로 신청인이 2017. 9. 30. 피신청인 1에게 “배터리 때문에 더 이상 신경쓰기 싫습니다. 월요일 고객센터 통해서 반품처리 하겠습니다.”라고 이 사건 계약의 청약철회 의사를 표시한 바 있고, 피신청인 1은 “반송은 알아서 하시고 택배비 부담하세요.”라고 답변하자 신청인이 “그 쪽 잘못은 판매자 부담인거 알면서 그러시나?”라고 답변하여 이 사건 계약의 청약철회에 대한 다툼은 없고 반품 택배비에 대한 다툼만이 있는 것으로 보이는 점, 만약 위 일자에 이 사건 계약의 청약 철회가 이루어지지 않았다고 하더라도 피신청인 2는 ‘신청인이 2017. 10. 13. 피신청인 2에게 유선으로 전화를 걸어 이 사건 제품에 이상이 있어 반품을 문의한 사실이 있다’고 인정하는 바, ‘계약내용과 다르게 이행된 사실을 안 날’인 2017. 9. 21.부터 ‘30일 이내’에 청약 철회의 의사표시가 있었다고 볼 수 있어 이 사건 계약의 청약은 적법하게 철회되었다고 봄이 상당하다.

따라서 「동법」 제18조 제1항은 「동법」 제17조 제3항에 따라 청약철회를 한 경우에는 이미 공급받은 재화를 반환해야 한다고 규정하고 있는데, 신청인은 피신청인 1에게 이미 이 사건 제품을 반환하였으므로 피신청인 1은 신청인에게 「동법」 제18조 제2항 1호에 따라 대금 전액인 1,469,400원을 지급함이 상당하다(신청인은 이 사건 조정결정 이행일 즈음에는 할부대금 납부를 마쳐가므로 신청인은 신용제공자에게 할부대금을 전부 납부하고 피신청인 1이 신청인에게 대금 전액을 지급하는 것이 지급의 편의를 도모할 수 있을 것으로 보인다).

또한 「동법」 제18조 제11항에서 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 「동법」 제17조 제3항에 따른 청약철회등에 의한 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여

연대하여 책임을 진다고 규정하고 있고 피신청인 2는 이 사건 제품의 대금을 받은자인 바 피신청인 1과 연대하여 이 사건 제품 구입대금 1,469,400원을 지급함이 상당하다.

한편, 신청인은 이 사건 제품의 하자를 전제로 스마트폰의 수리비 상당의 손해를 주장하고 있는데, 이 사건 제품의 하자 여부는 불명하고 만약 하자가 있다고 하더라도 이 사건 제품의 하자와 스마트폰의 고장 사이에 인과관계가 불명한 점, 신청인이 이 사건 제품이 정상적으로 작동하지 않는다는 사실을 확인하고도 이 사건 제품에 스마트폰을 연결한 점을 종합하면, 신청인의 스마트폰 수리비용 상당의 배상 요구는 그 근거가 부족하다.

이상을 종합하면, 피신청인들은 연대하여 2018. 9. 21.까지 신청인에게 1,469,400원을 지급하고 만일 피신청인들이 위 지급을 지체하면 2018. 9. 22.부터 다 갚는 날까지 「동법 시행령」 제21조의3에 따라 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조의3

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 렌터카 예약취소수수료 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2018. 11. 29.까지 신청인에게 7,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 미지급 돈에 대하여 2018. 11. 30.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2018. 3. 16. 01:01 피신청인이 운영하는 렌터카 예약사이트에서 렌터카대여를 예약하고[차종 : ○○○, 대여기간 : 2018. 3. 17. 08:30 ~ 2018. 3. 20. 09:00, 대여료 : 36,700원(요금제 : 이코노미, 차량대여료: 11,300원, 보험료 : 25,400원), 대여업체 : △△렌터카], 대여료 36,700원을 배우자 명의의 신용카드로 결제하였다.

나. 피신청인의 이코노미 요금 환불규정은 아래와 같고, 신청인이 예약 후 피신청인으로부터 전송받은 카카오톡 메시지에도 같은 내용이 기재되어 있다.

- 결제 24시간 이내 : 수수료 없음
- 결제 24시간 이후 : 수수료 30%
- 대여 24시간 이내 : 수수료 30%

다. 신청인은 2018. 3. 16. 17:30 개인사정으로 예약을 취소하고 대여료를 환급하여 줄 것을 요구하였다.

라. 피신청인은 예약취소수수료로 대여료의 30%인 11,010원을 공제한 나머지 25,690원을 환급하였다.

## 2. 판 단

신청인은 결제 24시간 이내 예약을 취소하였으므로 대여료 전부를 환급하여야 한다고 주장하고, 이에 대하여 피신청인은 결제 24시간 이내이기는 하나 대여 24시간 이내이므로 예약취소수수료 30%를 공제하여야 하는데 이미 예약취소수수료 30%를 공제한 나머지 대여료를 환급하였으므로 신청인의 요구를 받아들일 수 없다고 주장한다.

살피건대, 신청인이 2018. 3. 16. 01:01 렌터카를 예약하고 대여료를 결제하였다가 결제 후 24시간 이내이면서 동시에 렌터카 사용개시일시인 2018. 3. 17. 08:30부터 24시간 이내인 2018. 3. 16. 17:30 예약을 취소한 사실은 당사자 사이에 다툼이 없는 바, 피신청인 이코노미 요금 환불규정에 따르면 결제 24시간 이내 예약을 취소한 경우에는 예약취소수수료를 공제하지 아니하고, 대여 24시간 이내 예약을 취소하면 예약취소수수료로 대여료의 30%를 공제하도록 정하고 있으나, 이용자가 대여일에 임박하여 예약하고 결제하였다가 결제 후 24시간 이내에 취소함으로써 결제 24시간 이내이면서 동시에 대여 24시간 이내에 취소한 경우에 대해서는 명확하게 정한 바 없어 위 각 약관 조항 중 어떤 조항이 적용되어야 할 것인지 문제된다.

이에 대하여 피신청인은 ‘대여 24시간 이내’ 약관 조항이 ‘결제 24시간 이내’ 약관 조항 보다 우선적으로 적용되어야 한다고 주장하나, 설령 피신청인이 결제 24시간 이내이자 이용개시시점으로부터 24시간 이전인 경우에만 예약취소수수료를 면제할 의도로 위와 같이 약관 조항을 작성했다 하더라도, 약관의 해석은 신의성실의 원칙에 따라 당해 약관의 목적과 취지를 고려하여 공정하고 합리적으로 해석하되, 개개 계약 당사자가 기도한 목적이나 의사를 참작함이 없이 평균적 고객의 이해 가능성을 기준으로 객관적·확일적으로 해석하여야 하는데, 이 사건의 경우 피신청인 약관 조항의 문언만으로는 결제 24시간 이내이면서 동시에 이용개시시점으로부터 24시간 이전인 경우에만 예약취소수수료가 면제된다고 쉽게 인식하기 어려웠을 것으로 보이므로, 피신청인의 주장과 같이 대여 24시간 이내 예약을 취소할 경우 예약취소수수료 30%를 부과한다는 약관 조항을 결제 24시간 이내인 동시에 대여 24시간 이내인 경우까지 적용된다고 해석하는 것은 「약관의 규제에 관한 법률」 제5조 제2항에서 정한 작성자 불이익의 원

칙에 부합하지 아니한다 할 것이다.

다만 대여 24시간 이내에 예약을 취소할 경우 예약취소수수료를 부과하는 것은 재판 때 기회를 상실한 사업자의 손해를 전보하기 위한 목적이므로, 피신청인이 대여 24시간 이내 예약을 취소할 경우 예약취소수수료를 부과하는 것 자체를 두고 부당하다고 볼 수는 없고, 「소비자분쟁해결기준」에서도 이러한 점을 감안하여 소비자 사정으로 인하여 사용개시일시로부터 24시간 이내 대여예약 취소를 통보한 경우에는 예약금 중 대여예정 요금의 10%를 공제하고 환급하도록 정하고 있다.

그렇다면 이 사건에서 결제 24시간 이내인 동시에 대여 24시간 이내 예약을 취소한 경우에 대하여는 「소비자분쟁해결기준」에 따라 예약취소수수료로 대여료의 10%를 공제하고 환급하도록 하는 것이 손해의 공평분담의 원칙에 부합한다고 판단되는 바, 이에 따르면 피신청인은 신청인에게 대여료 36,700원의 10%인 3,670원을 공제한 나머지 33,030원을 환급하였어야 할 것인데, 피신청인이 예약취소수수료 30%를 공제한 나머지 25,690원을 환급하였으므로, 피신청인은 신청인에게 7,000원(33,030원 - 25,690원 = 7,340원, 1,000원 미만 버림)을 추가로 환급함이 상당하다고 판단된다. 따라서, 피신청인은 신청인에게 7,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 미지급 돈에 대하여 「상법」 제54조에 따라 조정 결정일로부터 10주가 경과한 날인 2018. 11. 30.부터 다 갚는 날까지의 기간에 대해 연 6%로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 약관의 규제에 관한 법률 제5조, 소비자분쟁해결기준 별표Ⅱ 품목별 해결기준 46. 자동차대여업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 신차교환약정에 따른 교환 이행 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 3. 5.까지 신청인에게 2017년형 ○○ 자동차를 인도한다.
2. 신청인은 2019. 3. 5.까지 피신청인에게 30,180,000원을 지급한다.
3. 제1항과 제2항은 동시이행으로 한다.
4. 만일 피신청인이 제1항의 기간 내에 제1항에서 정한 인도를 완료할 수 없는 경우에는, 피신청인은 60일 범위 내에서 신청인과 협의하여 기간을 연장할 수 있다. 이 때 제2항의 지급기일은 제1항의 기간과 동일하게 연장된다.

### 이 유

#### 1. 기초 사실

가. 신청인은 2017. 6. 23. 피신청인과 사이에 2017년식 ○○ 자동차 1대(대금 : 39,300,000원, 이하 ‘이 사건 자동차’)에 관한 매매계약을 체결하면서, 같은 날 피신청인과 사이에 대상차를 신청인으로, 기간을 2017. 6. 27.부터 2018. 6. 26.까지로, 대상차량을 이 사건 자동차로 각 정하고, 신청인이 위 자동차를 운행하던 중 타인에 의한 차대차 사고를 당하여(신청인 과실비율 50% 이하) 수리비용이 차량판매가격의 30% 이상 발생한 경우 신청인이 사고일로부터 60일 이내에 교환을 신청하면 피신청인이 위 자동차를 동일차종, 동일모델의 신차로 교환하여 주기로 약정하는 내용의 신차교환계약(이하 ‘신차교환약정’)을 체결하였다.

나. 신차교환약정을 체결할 당시 피신청인이 신청인에게 교부한 보증서 및 안내문에는 다음과 같은 내용이 기재되어 있다.

1) 신차교환 안심프로모션 보증서

- 피보험자 : 이△△
- 보험기간 : 2017. 6. 27. ~ 2018. 6. 26.
- 차종 : ○○
- 차대번호 :

2) 신차교환 안심프로모션

- 상품안내 : “신차교환 안심프로모션”은 2017년 한 해 동안 ○○오토그룹 전시장에서 차량을 구매한 고객에 대하여, 아래 조건에 해당하는 차대차 사고로 인한 고객의 차량을 신차로 교환해 드리는 획기적인 안심 프로모션입니다.
- 교환 조건 : 행사기간 중 차량을 구입한 고객이, 차량 구입일로부터 1년 이내 차량운행 중 타인에 의한 차대차 사고를 당하고(쌍방과실의 경우 피보험자의 과실이 50% 이하 경우만 적용), 수리비용이 차량판매가격(VAT포함)의 30% 이상 발생하고 고객이 사고일로부터 60일 이내에 재취득을 원하는 경우 고객의 차량을 신차로 교환하여 줌으로써 발생하는 신차교환비용(동일차종, 동일모델)을 보상
  - ※ 단, 신차대체비용은 부대비용 중에서 취득관련비용을 제외함
  - ※ 행사기간 내 등록된 차량에 한함
- 신차교환 안심프로모션에 해당하는 사고 범위
  - ① 차대차 사고이며, 가해자가 타인이고 타인 과실이 50% 이상이며,
  - ② 수리비용이 차량기준가격(소비자가격)의 30% 이상이며,
  - ③ 그 고객이 사고일로부터 60일 이내에 재취득을 원하는 경우, 고객의 차량을 신차(동일차종, 동일모델)로 교환하는 조건입니다.
    - ※ 단, ①, ②, ③ 조건을 모두 만족시켜야 합니다.
- 신차교환 안심프로모션 신청 절차
  - ① 차대차 사고가 발생하였을 경우 가까운 공식 ○○그룹 내 딜러 서비스센터에 방문하셔서 정비를 받으신 뒤에,
  - ② 정비결과 수리비가 차량가액의 30% 이상인 경우 신차교환 안심프로모션을 신



청합니다.

③ 보상조건 충족 시 차량을 반납하고, 신차로 교환받습니다.

다. 신청인은 2017. 6. 27. 이 사건 자동차를 최초 등록하였다.

라. 신청인은 이 사건 자동차를 인도받아 운행하던 중 2018. 5. 15. 차대차 추돌사고를 당하였다. 위 사고는 가해차량인 상대방의 과실비율이 100%인 사고로 평가되었고, 위 자동차는 수리비용이 차량 한도를 초과하여 전손 처리되었다.

마. 신청인은 신차교환약정에 따라 사고 당일인 2018. 5. 15. 피신청인에게 이 사건 자동차를 신차로 교환하여 줄 것을 신청하였으나, 피신청인은 전손 사고로 처리된 경우 적용 대상이 되지 아니하므로 신차교환이 불가하다면서 이를 거부하였다.

바. 신청인은 가해차량의 보험자인 조정 외 △△손해보험주식회사(이하 ‘△△손해보험’)로부터 30,180,000원을 지급받고 전손된 이 사건 자동차를 △△손해보험에 인도하였고, △△손해보험은 위 자동차를 인도받아 폐차하였다.

## 2. 판 단

피신청인은 신차교환약정 기간 내에 상대차량 과실로 이 사건 자동차에 사고가 발생하기는 하였으나 전손 차량은 신차교환 대상이 되지 아니하고, 신차교환 보상범위에 관한 안내문을 영업사원에게 공지하였으나 영업사원이 신청인에게 전달하는 과정에 오해가 발생한 것으로 보인다고 주장한다.

그러므로 먼저 신청인과 피신청인 사이에 체결된 신차교환약정 내용에 관하여 살펴건대, 신차교환 안심프로모션 보증서 및 안내문의 각 기재 및 당사자 진술을 종합하면, 신청인과 피신청인 사이에, 신청인이 2017. 6. 27.부터 2018. 6. 26.까지 사이에 이 사건 자동차를 운행하던 중 가해차량 과실비율이 50% 이상인 차대차 사고를 당하고 그로 인하여 위 자동차 수리비용이 차량판매가격인 39,300,000원의 30% 이상 발생한 경우 신청인이 사고일로부터 60일 이내에 신차교환을 원하면 피신청인이 위 자동차를 동일차종, 동일모델의 신차로 교환하여 줌으로써 발생하는 신차교환비용(취득관련비용 제외)을 보상하는 내용의 약정이 체결된 사실이 인정된다.

이에 대하여 피신청인은 전손 차량의 경우 신차교환약정에 따른 신차교환 대상에서 제외된다고 주장하나, 위 보증서 및 안내문의 기재를 보더라도 피신청인이 주장하는 바와 같이 전손 차량의 경우 신차교환 보상범위에서 제외된다는 문언을 확인할 수 없고, 그렇게 해석될 여지가 있는 문언조차 기재되어 있지 않으며, 수리비용이 차량판매가격의 30% 이상이어야 한다고 수리비용의 하한을 정해두었을 뿐 수리비용의 상한 기준을

달리 정하고 있지 아니하고, 위 자동차를 판매한 영업사원도 전손 차량의 경우 신차교환 보상범위에서 제외된다는 내용을 알지 못하였다고 자인하고 있는 바, 그렇다면 피신청인이 신차교환약정 당시 전손 차량의 경우 신차교환 대상에서 제외된다는 점에 관하여 신청인에게 구두로 고지하고 신청인과 사이에 이를 계약 내용으로 하기로 정하였다거나 그러한 내용이 기재된 약관을 신청인에게 교부하고 이에 관하여 구체적으로 설명하였다는 점에 관한 주장·증명이 없는 이상, 영업사원으로 하여금 신청인에게 이러한 내용을 알리도록 공지하고 세부조건에 관한 내용이 기재된 내부 문서를 영업사원에게 교부했다는 피신청인의 주장만으로 전손 차량은 신차교환약정에 따른 신차교환 대상에서 제외된다고 볼 수 없고, 달리 피신청인의 주장을 인정할 증거가 없다.

그러므로 이 사건의 경우 앞서 살펴본 신차교환약정의 요건을 충족하여 신청인이 피신청인에게 신차교환을 구할 수 있는지에 관하여 살피건대, 신청인이 2017. 6. 27. 이 사건 자동차 등록을 완료한 사실, 신청인이 신차교환약정 기간 내인 2018. 5. 15. 위 자동차를 운행하던 중 타인에 의한 차대차 추돌사고를 당했고 위 사고에 신청인의 과실은 없었다고 평가된 사실, 위 자동차가 전손되어 수리비가 차량판매가격의 80% 이상이었던 사실, 이에 신청인이 사고 당일인 2018. 5. 15. 피신청인에게 신차교환을 신청한 사실은 당사자 사이에 다툼이 없는 바, 그렇다면 신청인이 신차교환약정에서 정한 요건을 모두 충족하였다고 봄이 상당하므로 피신청인은 신차교환약정에 따라 신청인에게 위 자동차와 동일차종, 동일모델인 신차를 인도함이 상당하다.

다만, 신차교환 안심프로모션 안내문의 기재에 의하면 신청 절차로서 피신청인 서비스 센터에 방문하여 사고차량 정비를 받고 수리비가 차량판매가격의 30% 이상임을 확인 받은 후 피신청인에게 사고차량을 반납하고 신차로 교환받도록 정하고 있는데, 신청인은 이미 위 자동차를 △△손해보험에게 인도하였고, △△손해보험이 위 자동차를 인도받아 폐차 처리하여 신청인이 피신청인에게 위 자동차를 반납할 수 없게 되었으나, 앞서 살펴본 바와 같이 2018. 5. 15. 신청인이 신차교환을 신청할 당시 약정 조건을 모두 충족하여 피신청인에게 신차교환 의무가 발생하였음에도 피신청인이 정당한 사유 없이 이를 거부하여 결국 현재 신청인이 위 자동차를 피신청인에게 반환할 수 없는 상태에 이르게 된 것이므로, 신청인은 위 자동차를 피신청인에게 반납하는 대신 사고발생 시점을 기준으로 위 자동차의 잔존가치를 평가하여 산정한 금액으로서 △△손해보험으로부터 지급받은 30,180,000원을 피신청인에게 지급함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하면, 피신청인은 이 사건 조정 결정일로부터 12주가 경과한 2019. 3. 5. 까지 신청인에게 2017년형 ○○ 자동차 신차를 인도하고, 신청인은 2019. 3. 5.까지

피신청인에게 30,180,000원을 지급하되, 피신청인의 신차인도의무와 신청인의 금전 지급의무는 동시이행 관계로 하고, 신차 조달이 위 기간 내에 불가능하다는 등의 사정으로 기간 연장이 필요한 경우 피신청인은 신청인과 협의하여 60일 범위 내에서 기간을 연장할 수 있되, 그 경우 신청인의 지급 기간도 동일하게 연장하도록 결정한다.

[관련 법규 및 고시] 소비자분쟁조정규칙 제31조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## 블루투스 이어폰 유상 수리 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2018. 12. 17.까지 신청인에게 229,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 12. 18.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 2. 18. 피신청인으로부터 블루투스 이어폰(이하 ‘이 사건 이어폰’)을 구매하고 459,000원을 지급하였다.
- 나. 신청인은 2018. 5. 20. 피신청인 ○○지점에 충전불량 등의 사유로 유상 수리를 의뢰하였고 피신청인은 2018. 5. 24. 유상수리는 불가능하고 330,000원에 신제품으로 교체만 가능하다고 답변하였다.
- 다. 이 사건 이어폰 판매페이지 하단에서 ‘본 상품은 AS접수 시 교체서비스로 진행되며, 새 상품으로 교체해 드립니다’라고 되어 있고 바로 아래 ‘해당 제품의 자주 찾는 질문 FAQ에서 확인하세요’라고 되어 있다. 그리고 FAQ 19번에서 ‘보증기간이 경과한 경우’, ‘서비스 요금(수리비, 부품비, 출장비)을 받고 수리하여 드립니다.’, FAQ 20번에서 ‘헤드폰 제품은 보증기간이 1년이며 수리가 불가능한 품목입니다. 따라서 수리대신 교체 서비스 옵션이 제공됩니다. 헤드셋의 1년 보증기간이 만료

된 경우에도 A/S가 가능하나 비용을 부담하여야 합니다’, ‘유상교체 가격은 현재 판매 가격에서 회사 내규에 따라 산정’된다고 게시되어 있다. FAQ 18번에서 ‘본사의 수리가 불가능한 제품(Non-repair item)에 해당하는 In-ear, On-ear도 보증기간 이내의 무상교환이나 보증기간 이후의 리퍼비시 제품은 절대 사용하지 않고 모두 새 제품만을 사용합니다’라고 게시되어 있다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 이어폰은 수리가 불가능하고 교환만 가능하다고 공지하였으나 실제 교환을 받으려면 구매한 가격의 70%에 육박하는 금액을 지급해야 하는 점, 피신청인이 위 사실을 공지하지 않은 점을 고려하면 수리가 불가능한 경우로 보아야 하는 것으로 보아야 하고 이에 구매금액의 50%를 지급하고 새로운 제품을 받을 의사도 있으나 분쟁조정위원회에서 결정한 사항을 따를 것이라고 주장한다.

이에 대하여 피신청인은 ‘본 상품은 A/S 접수 시 교체 서비스로 진행되며, 리퍼가 아닌 새 상품으로 교체해 드립니다.’라고 안내되어 있어 관련 사항을 충분히 공지하였고 수리가 불가능한 경우로 볼 수 없으나 경미한 하자로 반품된 물품 입고 시 신청인에게 이를 제공할 수 있다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 이어폰 판매페이지 하단에서 ‘해당 제품의 자주 찾는 질문 FAQ에서 확인하세요’라고 되어 있고 그리고 FAQ 19번에서 ‘보증기간이 경과한 경우’, ‘서비스 요금(수리비, 부품비, 출장비)을 받고 수리하여 드립니다.’, FAQ 20번에서 ‘헤드셋의 1년 보증기간이 만료된 경우에도 A/S가 가능하나 비용을 부담하여야 합니다’, ‘유상교체 가격은 현재 판매 가격에서 회사 내규에 따라 산정’된다고 각 게시되어 있으며 FAQ 18번에서 ‘본사의 수리가 불가능한 제품(Non-repair item)에 해당하는 In-ear, On-ear도 보증기간 이내의 무상교환이나 보증기간 이후의 리퍼비시 제품은 절대 사용하지 않고 모두 새 제품만을 사용합니다’라고 게시되어 있어 이 사건 이어폰의 보증기간이 지난 경우 문제가 생기면 소비자가 일정한 비용을 부담하여 새 제품으로 교환할 수 있다는 사실을 알 수 있다.

그러나 신청인이 아무리 주의를 기울이더라도 위 내용으로부터 구매가인 459,000원의 70%에 육박하는 금액인 330,000원을 지급하여야 한다는 사실을 알 수 있었다고 볼 근거가 없고 위 금액은 소비자로 하여금 보증기간 후 수리를 하겠다는 의사표시를 단념하도록 할 수 있을 정도에 이른다고 볼 수 있다는 점 및 양 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 꾀하는 조정의 취지를 종합하여 피신청인은 신청인에게 459,000원의 50%인 229,000원(천 원 단위 미만 버림)을 지급하고 피신청인의

향후 A/S정책을 개선하도록 권고한다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2018. 12. 17.까지 신청인에게 229,000원을 지급하고 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 12. 18.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법률] 「상법」 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 주문내용과 달리 제작된 악기 교환 요구

### 주 문

신청인이 피신청인에게 기타(품명 : 김○○기타 250호, 재질 : 시더) 및 350,000원을 지급함과 동시에 피신청인은 신청인에게 기타(품명 : 김○○기타 250호, 재질 : 스프르스)를 인도한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 6.경 조정외 불상자와 개인거래를 통해 피신청인이 제작한 기타(품명 : 김○○기타 150호, 앞판 : 스프르스, 정가 : 1,500,000원, 이하 ‘이 사건 기타 1’)를 구입하였다.
- 나. 신청인은 2017. 7.경 앞판 하단이 함몰되어 피신청인에게 이의제기하였다. 신청인은 피신청인에게 1,100,000원을 지급하고 이 사건 기타 1을 인도하였으며, 피신청인은 이 사건 기타 1 보다 상위모델(품명 : 김○○기타 250호, 이하 ‘이 사건 기타 2’)을 인도하였다.
- 다. 피신청인이 운영하는 홈페이지에서 기타 주문 시 상판 재질 중 스프르스와 시더를 고를 수 있다. 피신청인은 이 사건 기타 2를 시더로 제작하였다.
- 라. 신청인은 2017. 12.경 이 사건 기타 2의 상판재질이 스프르스 재질이 아니라며 피신청인에게 이의제기하고 피신청인에게 이 사건 기타 2를 인도하였다.
- 마. 피신청인은 이 사건 기타 2 사진을 제출하였는데, 이 사건 기타 2에 굵힘자국이

있고 넥부분이 휘어있음을 확인할 수 있다. 관련 전문가는 이 사건 기타 2의 굽힘 자국에 대해 ‘이 사건 기타의 브릿지 아랫부분에 난 상처와 관련하여 보통 기타 줄 묶을 때 브릿지 아랫부분에 상처가 많이 나는데, 제작자들이 이런 실수를 하거나 또 이런 상태로 상품을 판매하는 경우는 거의 없으며, 연주자(사용자)들이 주로 줄을 갈면서 이 부위에 상처를 많이 내는 경향이 있음. 브릿지 아랫부분 외 다른 부위 상처의 경우 해당 부위가 연주 미숙자들이 많이 건드리는 부분인데 상처 난 줄의 끝부분이 특히 더 깊게 파인 것으로 보아 연주자가 연주 과정에서 손톱으로 긁었을 가능성이 큼’이라는 답변을 주었다.

바. 신청인은 이 사건 조정결정일 현재 이 사건 기타 2를 가지고 있다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 기타 1의 하자로 인해 이 사건 기타 1을 인도하고 차액을 지급하여 이 사건 기타 2를 받았으나 상판은 주문시 요청한 재질이 아니므로 이 사건 기타 1 정상가 및 이 사건 기타 2를 받기 위해 지급한 금액 합계 2,600,000원 환급 또는 신청인이 100,000원을 지급함과 동시에 피신청인이 원래 주문한 기타를 인도할 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 첫째, 이 사건 기타 1에 나타난 현상은 하자가 아니었고, 둘째, 신청인이 추가금액을 지급하고 이 사건 기타 2로 교환받는 것으로 합의할 당시 상판의 재질에 대해 별도의 언급이 없었던 바 임의로 시더재질의 기타가 제작되었고, 셋째, 스프르스 재질과 시더 재질은 육안상 차이를 인지할 수 있음에도 수 개월이 지나 항의를 하였으며, 넷째, 이 사건 기타 2를 신청인으로부터 인도받아 확인한 결과, 기타의 넥이 휘어 현고가 일정치 않았고, 기타 전판에 신청인이 연주를 하거나 기타줄을 묶으면서 발생한 것으로 보이는 흠집이 있는 등 상품의 가치가 현저히 하락되어 신청인의 요구를 수용할 수 없으나 원만한 민원해결의 차원에서 신청인이 1,000,000원을 추가로 지급하고, 이 사건 기타 2를 반환할 경우 새로운 기타를 인도할 의사가 있고, 또는 이 사건 기타 2의 상태를 확인한 후 신청인이 일정부분 금액을 부담할 시, 2,500,000원 상당의 스프르스 재질의 새로운 기타를 지급할 수 있다고 주장한다.

살피건대, 피신청인이 이 사건 기타 1을 이 사건 기타 2로 교환한 사정에서 이 사건 기타에 일부 결함이 있었다고 봄이 상당한 점, 당사자간 위 교환 당시 이 사건 기타 2의 상판 재질을 지정하였는지에 대해 다툼이 있으나 피신청인이 운영하는 홈페이지에서 기타 주문 시 상판 재질 중 스프르스와 시더를 고를 수 있으므로 적어도 피신청인이 이 사건 기타 2를 제작하면서 신청인에게 이를 확인했어야 하는 점에서 피신청인



이 이 사건 기타 1, 2 제작 당시 과실이 있었고 이로인해 신청인이 손해를 입었다고 봄이 상당하다.

그러나 신청인은 피신청인에게 이의를 제기한 2017. 12.경까지 약 5개월간 이 사건 기타를 사용한 점, 피신청인이 제출한 사진에서 이 사건 기타 2에 긁힘자국이 있고 넥 부분이 휘어있음을 확인할 수 있는 점, 관련 전문가는 이 사건 기타 2의 긁힘 자국에 대해 ‘제작자들이 이런 실수를 하거나 또 이런 상태로 상품을 판매하는 경우는 거의 없으며, 연주자(사용자)들이 주로 줄을 갈면서 이 부위에 상처를 많이 내는 경향이 있음.’, ‘연주자가 연주 과정에서 손톱으로 긁었을 가능성이 큼’이라는 답변을 준 점은 피신청인이 배상할 손해액에 참작함이 상당하다.

다만, 당사자는 일정한 조건하에 ‘신청인이 피신청인으로부터 새로운 기타를 받는다’는 점에 다툼이 없는 점 및 상호 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 꾀하는 조정 제도의 취지를 고려하여 피신청인이 신청인에게 손해를 배상하는 대신, 신청인이 피신청인에게 이 사건 기타 2 및 350,000원을 지급함과 동시에 피신청인은 신청인에게 기타(품명 : 김○○기타 250호, 재질 : 스프르스)를 인도함이 상당하다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 여러 차례 수리에도 하자가 개선되지 않는 ● 손목시계에 대한 구입대금 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인 1은 신청인으로부터 이 사건 시계를 반환받은 즉시 신청인에게 동일한 새 제품으로 교환해 준다.
2. 이 사건 시계의 교환 비용은 신청인과 피신청인 1이 각각 부담한다.
3. 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 11. 3. 피신청인 2 사이트에서 피신청인 1이 판매한 시계(브랜드 : ○○, 구입대금 : 325,430원, 이하 ‘이 사건 시계’라 함.)를 지인의 구입 후 선물로 받았는데, 사용기간이 얼마되지 않음에도 시계침이 내려 앉고 시계가 멈추는 등 하자로 여러 차례 수리를 받았으나 또 다시 시계가 멈추는 하자가 발생하였다며 「소비자분쟁해결기준」에 따른 구입대금 환급을 요구하였다. 이에 피신청인들은 이 사건 시계의 작동불량 하자의 원인은 신청인의 사용에 의한 것이고, 시계의 하자가 초침이 헛도는 현상, 멈추는 현상으로 동일 하자가 아니라며 무상수리만 가능할 뿐 신청인의 요구를 받아들이기 어렵다고 주장한다.

나. 이 사건 시계의 수리 내역은 다음과 같다.

- 2017. 12. 12. 시계의 초침이 떨어져 수리를 요청했고 피신청인 1은 2018. 1.

12.에 발송함.

- 2018. 2. 5. 시계의 분침이 헛돌아 재수리를 요청했고 피신청인 1은 같은 해 3. 5. 발송함.

다. 이 사건 시계에 대한 우리 위원회 전문위원의 자문 결과는 다음과 같다.

- 이 사건 시계의 작동불량 원인

- 바늘이 빠지는 것은 여러 이유가 있겠지만, 충격에 의한 것이라고 밖에 설명할 수 없음. 물론, 같은 충격에도 빠지지 않을 수도 있겠지만 기계 그 자체에 바늘이 꽂히는 부분을 ‘캐논 피니언’이라고 하는데 그 부분에 허용오차가 있고 바늘에도 허용오차가 있는데, 허용오차가 가장 클때 만나게되면 약간 헐거워질 수도 있지만 그렇다 하더라도 바늘이 빠지는 것은 충격에 의한 것임. 바늘이 빠지지 않은 상태에서 어떠한 현상이 있다고 하면 설명을 할 수 있겠으나 정상적으로 꽂혀 있던 시계 바늘이 빠지는 것은 소비자의 사용 상 부주의에 의한 것으로 보아야 함.

- 이 사건 시계수리에 소요되는 시간

- 초침, 분침 등이 이탈되거나 헛도는 현상은 단시간 내에 수리가 가능함.

## 2. 판 단

살피건대, 「민법」 제575조, 제580조, 제581조는 매매의 목적물에 하자가 있는 때에는 이로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 경우에 한하여 매수인은 계약을 해제할 수 있고 기타의 경우에는 손해배상만을 청구할 수 있다고 규정하고 있고, 공정거래위원회가 「소비자기본법」 제16조 제3항, 「동법 시행령」 제8조 제3항에 따라 합의 또는 권고의 기준으로서 제시하고 있는 「소비자분쟁해결기준」(공산품)은 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 인해 수리가 불가할 경우 제품 교환 또는 구입가 환급으로 규정하고 있는바, 이 사건 시계의 작동불량 현상의 원인에 대해, 양 당사자가 제출한 자료만으로는 두 차례에 걸쳐 발생하였던 하자의 현상이나 원인을 명확히 확인할 수 없는 가운데 현재는 시계의 바늘이 빠져있는 상태로, 그 원인은 외부의 충격에 의한 것으로 밖에 볼 수 없으며 결국 소비자의 부주의에 의한 것으로 판단된다는 우리 위원회 전문위원의 자문 내용을 고려하면, 이 사건 시계의 작동불량 현상이 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상 하자라고 단정하기는 어렵다 할 것이다.

다만, 「일반적 소비자분쟁해결기준」은 수리는 지체 없이 하되, 수리가 지체되는 불가

피한 사유가 있을 때는 소비자에게 알려야 하고, 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 1개월이 지난 후에도 사업자가 수리된 물품등을 소비자에게 인도하지 못할 경우 품질보증기간 이내일 때는 같은 종류의 물품등으로 교환할 것으로 규정하고 있는바, 초침, 분침 등과 관련된 작동불량 현상의 경우 단시간 내에 수리가 가능함에도 피신청인 1이 제출한 수리 내역을 보면 두 차례의 수리에 소요된 시간이 각각 1개월씩으로 합산하면 60일 가량으로 수리에 상당한 시간이 소요된 점을 고려하면, 「동 기준」을 준용하여 피신청인 1은 신청인에게 이 사건 시계를 교환해 줌이 상당하다. 교환 비용은, 이 사건 시계의 교환 사유가 제품의 하자는 아니나 수리 기간이 장시간 소요됨에 따른 것인 점, 양 당사자간 상호 양보와 이해를 통한 분쟁의 종국적 해결이라는 조정의 취지 등을 고려하여, 신청인과 피신청인 1이 각각 부담하는 것이 상당하므로, 신청인이 피신청인 1에게 기존 제품 반환시 신청인이 부담하고 피신청인 1이 신청인에게 새 제품 인도시 피신청인 1이 부담함이 상당하다.

한편, 피신청인 2는 통신판매중개자로서, 피신청인 1의 수리 지연에 대해 책임을 부담한다고 보기 어렵다.

이상을 종합하면, 피신청인 1은 신청인으로부터 이 사건 시계를 반환받은 즉시 신청인에게 동일한 새 제품으로 교환해 주고, 이 사건 시계의 교환 비용은 신청인과 피신청인 1이 각각 부담하며, 신청인과 피신청인 2 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다고 판단된다.

[관련 법률] 「민법」 제575조, 제580조, 581조, 「소비자기본법」 제16조 제3항, 「동법 시행령」 제8조 제3항, 「소비자분쟁해결기준」(공산품)

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 파손되어 배송된 TV제품에 대한 구입가 ● 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인들은 연대하여 2018. 12. 17.까지 신청인에게 289,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 12. 18.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 피신청인 2가 운영하는 홈페이지에서 피신청인 1로부터 TV(40인치 UHD, 이하 ‘이 사건 TV’)를 구입하고 289,000원을 지급하였다.
- 나. 신청인은 2017. 8. 26. 이 사건 TV를 배송받아 확인한 후 피신청인 1에게 액정이 파손되었다며 이 사건 TV 대금 환급을 요구하였고 피신청인 1은 이 사건 TV를 회수하였다. 피신청인 1은 이 사건 TV 테스트 결과 신청인에게 파손책임이 있어 이 사건 TV의 구입대금 환급을 거부하였다.
- 다. 피신청인 1은 TV를 안전하게 포장하고 있다는 취지로 TV가 에어캡에 싸여 있는 사진을 제출하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 TV를 배송받아 개봉하여 확인해 보니, 액정이 파손되어 있었고 이에 청약 철회 기간 내에 피신청인에게 청약철회 의사를 표시한 바, 이 사건 TV 구입

대금 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 이 사건 TV를 회수 후 테스트 해본 결과, 이 사건 TV 화면의 타점은 고객 과실에 의한 것으로 판정되었으므로 신청인의 요구는 인정할 수 없다고 주장하고 피신청인 2는 구입가 환급은 어려우나 일부 금액 환급으로 조정할 의사는 있다고 주장한다.

살피건대, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제5항은 재화등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부는 통신판매업자가 이를 증명하여야 한다고 규정하고 있는데, 신청인이 이 사건 제품 수령 직후 피신청인 1에게 액정 파손 여부를 알린 점, TV가 에어캡에 싸여 있는 사진 및 이 사건 TV 화면의 타점은 고객 과실에 의한 것으로 판정되었다는 피신청인 1의 주장만으로 위 조항상 증명을 다 하였다고 보기 어렵다.

따라서 이 사건 TV 액정 파손은 「동법」 제17조 제3항의 ‘재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우’에 해당하고, 신청인이 이 사건 제품 수령일인 2017. 8. 26. 당일 청약철회 의사를 표시하였으므로, 이 사건 TV의 구매 계약은 적법하게 청약철회 되었다고 봄이 상당하다.

한편, 「동법」 제18조 제1항에서 소비자는 제17조 제3항에 따라 청약철회등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다고 규정하고 있고 동조 제10항에서 제17조 제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담한다고 규정되어 있으나 신청인은 이미 피신청인 1에게 이 사건 TV를 반환하였으므로 나아가 판단하지 아니하고, 동조 제11항에서 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 제17조 제3항에 따른 청약철회등에 의한 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다고 규정하고 있는바, 피신청인 2는 이 사건 TV 대금을 받은 자로 피신청인 1과 연대하여 이 사건 TV 대금 289,000원을 지급함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인들은 연대하여 2018. 12. 17.까지 신청인에게 289,000원을 지급하고 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 12. 18.부터 다 갚는 날까지 「동법 시행령」 제21조의3에 따라 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법령] 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조의3

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 전자상거래로 주문한 영화포스터 하자로 ● 인한 대금 환불 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 21.까지 신청인에게 266,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 1. 22.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2018. 4. 29. 피신청인이 운영하는 사이트에서 ○○모노크롬 영화포스터(이하 '이 사건 제품')를 구매하는 계약(이하 '이 사건 계약')을 체결하고 266,000원을 지급하였다.
- 나. 신청인은 2018. 5. 4. 이 사건 제품을 배송 받았으나 그림 우측이 눌러있고 그림 여러 군데에 검은 얼룩 있어 2018. 5. 5. 청약철회 의사를 밝히고 2018. 5. 10. 이 사건 제품을 반환하였다. 신청인이 제출한 사진에서도 이 사건 제품 우측이 눌러있고 검은 얼룩이 있는 사실을 확인할 수 있다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 제품이 눌러있고 얼룩이 있으므로 이 사건 제품 대금 환불을 요구한다. 이에 대하여 피신청인은 얼룩은 지문으로 보여 보완이 가능하고 눌린 것도 보완이 가능하므로 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제3항에서는 소비자는 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 있다고 규정되어 있으며 동조 제5항에서는 위 규정을 적용할 때 재화등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부에 관하여 다툼이 있는 경우에는 통신판매업자가 이를 증명하여야 한다고 되어 있는데, 신청인이 제출한 사진에서 이 사건 제품의 우측이 눌러있고 그림 여러 군데에 검은 얼룩 있는 사실을 확인할 수 있는 점, 이에 신청인의 책임이 있는지에 관하여 피신청인이 증명하여야 하나 위 증거가 없는 점을 종합하면, 이는 ‘계약내용과 다르게 이행된 경우’에 해당하여 신청인은 2018. 5. 5. 이 사건 계약의 청약철회를 적법하게 철회하였다고 봄이 상당하다.

한편, 「동법」 제18조 제1항, 제10항은 소비자는 제17조 제3항에 따라 청약철회등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 하고 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담하며 동조 제2항은 통신판매업자가 재화를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다고 규정하고 있는데, 신청인은 2018. 5. 10. 피신청인에게 이 사건 제품을 반환하였고 피신청인이 이 사건 제품 반환에 필요한 비용을 부담한 바, 피신청인은 신청인에게 이 사건 제품 대금 266,000원을 환급함이 상당하다.

또한, 피신청인은 「동법」 제18조 제2항 및 「동법 시행령」 제21조의3에 따라 이 사건 제품을 반환받은 날(2018. 5. 14.경 즈음이 될 것이다)부터 3영업일이 경과한 날로부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하나, 양 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 하는 분쟁조정의 취지를 참작하여 피신청인은 2019. 1. 21.까지 신청인에게 대금을 지급하도록 하고 위 지급을 지체하면 2019. 1. 22.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급하도록 함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 1. 21.까지 신청인에게 266,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 1. 22.부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법령] 「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조의3

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● 구입한지 1달만에 모니터 파손된 ● 노트북에 대한 교환 요구

### 주 문

이 사건 분쟁조정 신청은 각 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2016. 11. 10. 피신청인 2 인터넷 쇼핑몰에서 피신청인 1이 제조한 노트북(이하 '이 사건 노트북'이라 함)을 구입하고 1,305,080원을 지급하였는데, 같은 해 12. 20. 정상 사용 상태에서 이 사건 노트북 모니터 일부가 깨지는 현상을 발견하고 같은 해 12. 28. 피신청인 1에게 수리를 요구하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 피신청인 1이 LCD 모니터 오류는 100% 사용자 과실로 처리하여 유상수리만 가능하다고 하는바, 외부 충격을 가한 적이 없고 품질 불량이므로 이 사건 노트북의 무상수리 또는 교환을 요구하였다.

이에 대하여 피신청인 1은 일반적으로 노트북 컴퓨터의 LCD 디스플레이 화면은 두 개의 얇은 유리층으로 만들어져 있고 그 사이에는 어두운 액정물질이 있으며, 유리는 플라스틱층에 의해 덮여 있어 LCD 디스플레이 파손의 경우 표면 유리 또는 내부 유리 파손으로 확인하는데, 이러한 LCD 디스플레이의 특성 때문에 일반 소비자들은 표면 유리의 균열 또는 손상이 없으면 충격에 의한 파손이 아니라고 주장하나 실제 깨지거나 균열된 부분을 플라스틱이 덮고 있어 유리가 손상된 것을 육안으로 확인하기 힘

든 것 뿐이고, 이 사건 노트북 모니터 파손은 물리적인 힘에 의한 타격점이 분명하게 보이므로 유상수리만이 가능하다고 주장한다.

살피건대, 신청인이 이 사건 노트북을 구입하고 1달 동안 아무런 문제 없이 사용한 점, 신청인이 제출한 이 사건 노트북 사진에서 이 사건 노트북 모니터 좌측 하단에 외부 충격으로 인한 타점이 보이는 점 등을 고려하면, 이 사건 노트북 모니터 파손은 사용자 과실에 의한 것으로 보이므로 신청인의 요구는 받아들이기 어렵다. 따라서 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 각 조정하지 아니함이 상당하다고 판단된다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 부당 청구한 컴퓨터 수리비의 환급 요구

### 주 문

이 사건 분쟁조정 신청은 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2016. 12. 14. 피신청인과 컴퓨터 포맷 서비스를 받기로 하고 선금 30,000원을 현금으로 지급하였는데, 피신청인에게서 포맷 진행 중 컴퓨터 화면이 나오지 않는다며 수리가 필요하다는 연락을 받고 포맷을 진행하지 말고 그대로 보관해달라고 하였으나 다시 피신청인 매장에 방문했을 때 피신청인이 이미 포맷을 완료했다며 20,000원을 공제한 10,000원을 환급하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 포맷 중단을 요청하였음에도 피신청인이 강행한 후 부당하게 공제한 20,000원의 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 통상 포맷에 40분 정도 소요되기는 하나 신청인의 컴퓨터 포맷이 10분 만에 완료되어 컴퓨터를 재부팅하는 과정에서 컴퓨터 화면이 나오지 않아 부품을 교차 확인하였고 이러한 교차 확인 역시 진단에 해당하며, 신청인이 포맷 서비스를 맡길 당시 전체적인 점검도 부탁하였으므로 진단비 20,000원을 공제한 것은 정당하다며 신청인의 요구를 수용하기 어렵다고 주장한다.

살피건대, 피신청인 매장에는 진단비가 20,000원임이 고시되어 있어 신청인이 이 사

건 컴퓨터 포맷을 의뢰할 당시 비용을 확인할 수 있었을 것으로 보이는 점, 컴퓨터 수리 서비스의 특성 상 수리 이후 정상 작동 여부 등을 확인하는 것이 포맷 서비스에 포함되는 점, 신청인이 이 사건 컴퓨터를 처분하여 피신청인의 포맷이 제대로 이루어졌는지에 대해 확인하기 어려운 점 등을 종합하면, 신청인의 요구는 받아들이기 어렵다고 할 것이다. 따라서 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다고 판단된다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 노트북 하드웨어 및 소프트웨어 하자에 ● 따른 제품교환 요구

### 주 문

1. 피신청인 1은 2018. 1. 30.까지 신청인에게 이 사건 노트북을 무상으로 수리해 주고, 수리를 완료하여 신청인에게 인도한 때로부터 품질보증기간을 4개월 연장해 준다.
2. 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2016. 4. 4. 피신청인 2의 홈페이지를 통해 피신청인 1이 제조한 노트북(이하 ‘이 사건 노트북’이라고 함)을 2,599,000원에 구입하고 이를 사용하던 중, 같은 해 12. 이 사건 노트북에 모니터 찍힘, 유격 발생 등의 하자가 발생하여 피신청인 1에게 제품 교환을 요구하였으나, 피신청인 1은 재조립 또는 수리만 가능하다고 답변하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 노트북에 ① 트랙포인트 버튼 부위 돌출로 인한 찍힘 현상, ② LCD의 휨으로 인하여 노트북을 닫으면 양쪽이 들뜨는 유격 현상, ③ 배터리의 완충 사용시간이 2시간 밖에 되지 않는 문제, ④ 소프트웨어 업데이트 불가 등의 하자가 있는데, 모니터 찍힘 현상은 재조립 및 수리 등으로는 해결될 수 없는 설계상 결함이고, 소프트웨어 업데이트 불가 문제는 피신청인 1 서비스센터에서 수리 및 원격 지원을 받았으나 현재까지 동일 증상이 발생하고 있는바, 피신청인들에게 LCD 패널 교환 및 유격 현상, 배터리, 소프트웨어 문제에 대한 수리를 요구하고, 수리 및 교환이 불가할 경

우 구입가 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 신청인이 제출한 사진에 의하면 모니터 부분에 찍힘 증상은 특별히 확인되지 않으나, 만약 찍힘이 있다면 노트북을 여닫는 행위만으로 발생할 수 없고 사용 및 보관 중 압력이 가하여진 것이므로, 설계상 결함이 아닌 신청인의 과실에 의한 것일 가능성이 있고, 조치 사항으로는 LCD모니터를 교환하여야 하나 그 가격은 구입가의 70% 상당이며, 이 사건 노트북에서 발생한 증상은 재조립으로도 해결할 수 있는 가능성이 있는바 제품 무상수리는 가능하나, 이 사건 노트북을 직접 확인하지 못한 상황에서 교환 및 환급은 불가하다고 주장한다.

살피건대, 「소비자분쟁해결기준」은 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자에 대하여는 무상수리를 해주도록 규정하고 있는데, 신청인이 제품 수리를 위해 피신청인 1 ○○지점에 방문하고 본사에 연락을 취하였을 때 적절한 조치를 제공받지 못하였고, 달리 피신청인 1이 이 사건 노트북에 발생하는 증상이 신청인의 사용상 과실로 인한 것임을 입증하지 못하고 있는바, 피신청인 1은 제조사로서 동 기준에 따라 신청인에게 이 사건 노트북의 하자에 대하여 무상수리를 해줌이 상당하다.

다만, 피신청인 1이 이 사건 노트북을 진단하여 수리 등을 이행할 기회가 없었던바, 신청인은 피신청인 1의 직영서비스센터에 방문하여 이 사건 노트북을 인도하고, 피신청인 1은 신청인이 제기하는 위 4가지 증상에 대하여 점검 후 무상수리를 진행함이 상당하다고 판단된다.

또한, 구입 후 8개월이 경과하여 이 사건 노트북에 하자가 발생하였는데, 이는 품질보증기간이 4개월 정도 남아있었던 시점으로서, 그 이후부터 신청인이 이 사건 노트북을 제대로 이용하지 못한 점을 고려하여, 피신청인 1은 이 사건 노트북의 수리를 완료하여 신청인에게 인도한 때로부터 품질보증기간을 4개월 연장해 줌이 상당하다고 판단된다.

한편, 피신청인 2는 통신판매중개업자로서 이 사건 노트북의 하자에 대하여 책임을 인정할 만한 근거가 존재하지 아니하는바, 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대해서는 「소비자분쟁조정규칙」 제32조 제3호에 따라 조정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인 1은 2018. 1. 30.까지 신청인에게 이 사건 노트북을 무상으로 수리해 주고, 수리를 완료하여 신청인에게 인도한 때로부터 품질보증기간을 4개월 연장해 주며, 신청인과 피신청인 2 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여

는 조정하지 아니한다.

[관련 법규 및 고시] 소비자분쟁해결기준 품목별보상기준 별표Ⅱ 9. 공산품, 소비자분쟁  
조정규칙 제32조 제3호

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 스마트폰 작동 멈춤 등의 불량으로 인한 ● 구입가 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2018. 1. 19.까지 신청인에게 1,085,880원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 1. 20.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2016. 10. 27. 피신청인이 제조한 스마트폰(모델명 : ○○○플러스, 이하 ‘이 사건 스마트폰’이라고 함)을 1,085,880원에 구입하여 사용하던 중, 이 사건 스마트폰에 버그, 멈춤, 음량 자동 저하 등의 현상이 발생하여 같은 해 11. 18. 피신청인으로부터 1회 교환을 받았고, 동일 하자가 발생하여 2017. 1. 9. 2회째 교환 받았으나, 교환된 제품에서도 동일 하자가 발생하여 피신청인에게 제품 교환 또는 환급을 요구하였으나 피신청인이 이를 거부하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 스마트폰에 명백한 하자가 발생하여 2회째 교환받았으나 동일 증상이 개선되지 않았고, 하자 증상을 동영상으로 촬영하여 피신청인에게 제출하였음에도 불구하고 피신청인이 이를 인정하지 않는바, 구입가 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 스마트폰에 발생한 현상은 어플리케이션을 비롯한 소프트웨어의 문제이지 하드웨어 자체의 문제라고 볼 수 없는바, 신청인의 요구를 수용



할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 「소비자분쟁해결기준」은 품질보증기간 이내에 동일 하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우에는 수리 불가능한 경우로 보고 제품 교환 또는 구입가 환급을 하고, 교환된 신제품이 교환 후 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때는 구입가 환급을 하도록 규정하고 있다. 그런데, 신청인은 이미 피신청인으로부터 2회 교환을 받았으나 교환된 제품에서 다시 동일 하자가 발생한 점, 신청인은 이 사건 스마트폰에 멈춤 등의 현상이 발생하고 있음을 촬영한 동영상을 제출하였으나, 이에 대하여 피신청인은 위와 같은 성능·기능상의 하자가 정상적인 사용상태가 아닌 신청인의 사용상 과실로 인한 것이라거나 소프트웨어의 문제임을 입증하지 못하고 있는 점, 현재 신청인이 구입가 환급을 원하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 볼 때, 피신청인은 동 기준에 따라 신청인에게 이 사건 스마트폰 구입가 전액을 환급함이 상당하다. 이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2018. 1. 19.까지 신청인에게 1,085,880원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 1. 20.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 소비자분쟁해결기준 품목별보상기준 별표Ⅱ 9. 공산품(스마트폰)

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● ● ● 하자있는 스마트폰 무상수리 요구

### 주 문

이 사건 분쟁조정 신청은 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2016. 11. 8. 피신청인이 제조한 스마트폰 ○○(이하 ‘이 사건 스마트폰’이라 함)을 구입하여 이용하던 중, 2017. 3.경 이 사건 스마트폰의 액정이 들뜨는 현상을 발견하여 2017. 4. 6. 피신청인의 서비스센터(○○점)를 방문하였는데, 피신청인의 서비스센터 직원은 이 사건 스마트폰의 하자가 고객 과실에 의한 하자라며 200,000원 상당의 수리비를 요구하였다.

나. 신청인은 이 사건 스마트폰을 뒷주머니에 보관한 사실은 있으나 기타 물리적·화학적 충격을 가하지 않았음에도 사용한지 약 6개월만에 스마트폰 케이스 및 액정이 들뜨는 현상이 나타나는 것은 제품 강도 등 하자로 인한 것으로 보이므로 품질보증기간 이내에 발생한 이 사건 스마트폰의 하자에 대하여 무상수리를 요구한다. 이에 피신청인은 이 사건 스마트폰에 외부적인 힘이 장시간 가해질 경우에는 기기가 휘어질 가능성이 있고, 신청인이 이 사건 스마트폰의 수리를 위해 서비스센터에 방문하였을 때 뒷주머니에 넣고 다녔다는 사실을 인정하였는바, 이는 정상적인 사용상태에서 발생한 하자가 아니므로 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

다. 2017. 5. 29. 현장 조사 결과, 이 사건 스마트폰의 상태는 사진 상 케이스가 뒤를

린 형태로 휘어있고, 이에 따라 오른쪽 상단과 왼쪽 하단의 액정이 기기 본체에서 들떠있는 현상이 확인된다.

라. 2017. 8. 16. 피신청인의 제품 강도 시험 결과는 다음과 같다.

● ○○ 밴드(휘어짐) 강도 재현 시험

- 스마트폰 밴드 강도에 대한 국내외 기준은 없고 당사 자체적으로 내구성 확보를 위한 시험항목 및 기준을 만들어 시행중이며, 실제 시험은 일반적 사용환경보다 더 가혹조건으로 진행됨.

- 인체 하중 강도

· 시험조건 : 제품을 35도 각도로 거치 후 인체의 엉덩이를 모사한 JIG로 30kgf 로 10회 누름

\* 100kg 몸무게의 성인이 의자에 강하게 앉았을 때의 하중이 평균 25kgf 정도로 나타남.

· 합격기준 : 30kg의 힘으로 10회 실시하여 변형량이 1mm이하로 발생 후 원복

· 결과 : ○○ 이상 없음.

- 3축 밴딩

· 시험조건 : 단말기의 양끝단을 고정 후 중앙부를 눌러 메탈 항복점(변형이 생긴 후 원복되지 않는 한계)을 측정

· 합격기준 : 항복점 40kgf 이상

· 결과 : 메탈항복점은 액정부위를 눌렀을 경우 69kgf, 뒷면을 눌렀을 경우 52kgf  
글라스파손은 액정부위를 눌렀을 경우 84kgf, 뒷면을 눌렀을 경우 69kgf

● 이 사건 스마트폰과 같이 2.9mm 가량 휘어짐이 발생하는 조건을 추적 시험

- 이 사건 스마트폰과 동일 모델인 ○○ 4대를 이용하여 시험함.

- 인체 하중 강도 시험에서는 20kgf 이상으로 순간 외력을 가할 경우 2.9mm~3.1mm 휘어짐이 발생했음.

- 3축 밴딩 시험에서는 70kgf 이상을 가해야 액정들뜸 현상이 발생하였고, 80kgf의 순간외력에 2.9mm~3.1mm 휘어짐이 발생하였음.

마. 이 사건 스마트폰인 ○○에 사용된 재질에 대한 조사 결과, 알루미늄에 규소 0.8%, 구리 0.8%, 망간 0.5%, 마그네슘 1%가 함유되어 있는 알루미늄 6013이

고, 이는 항공기, 자동차, 요트 등에 사용되는 고강도 합금으로 스마트폰이나 전자 제품 제조 시 일반적으로 사용되는 알루미늄 6063에 비해 강도는 1.5배 강하고 스크래치 등에 대한 내구성은 1.2배 강한 재질로 확인된다.

## 2. 판 단

살피건대, 이 사건 스마트폰에 발생한 하자가 제품 자체의 하자로 인한 것인지 사용상 과실로 인한 것인지에 대하여 양 당사자 간 다툼이 있고 피신청인은 제조자로서 제품에 대한 보증책임이 있으므로 이 사건 스마트폰의 하자가 품질보증기간 내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자가 아닌 신청인의 사용 상 과실로 인한 것임을 피신청인이 증명하여야 하는데, 피신청인에 따르면 이 사건 스마트폰의 모델은 출고 전 30kgf의 힘으로 10회 실시하여 변형량이 1mm 이하로 발생 후 원상으로 회복되는지 여부를 확인하는 인체 하중 시험과 3방향으로 가해지는 힘에 대하여 기기에 변형이 생긴 후 원상회복되지 않는 한계가 40kgf 이상을 기준으로 하는 시험을 거쳐 출고되고 있는 점, 추가적으로 제품 강도 시험을 통해 이 사건 스마트폰의 휘어짐 정도(약 2.9mm ~ 3.1mm)를 추적하여 20kgf 이상의 하중으로 강하게 제품을 깔고 앉았을 경우와 제품 중앙부를 고정된 상태에서 제품 상·하단 끝단에 80kgf의 순간외력을 가하는 경우에 위와 동일한 제품의 휘어짐이 발생한다는 시험 결과를 본 위원회에 제출한 점, 이 사건 스마트폰의 외부케이스의 재질인 알루미늄 6013은 항공기나 요트, 산악자전거 등에 사용되는 고강도의 합금으로 일반적인 충격이나 외력에 쉽게 부러지거나 휘어지지 않는 점, 이 사건 제품의 휘어진 형태가 뒤틀려 있는 것으로 보아 양쪽 전원버튼과 음량조절 버튼의 영향을 받았다고 추정되고 이는 일반적 인 사용 상 나타나기 어려운 외력에 의한 것으로 보이는 점, 신청인이 이 사건 제품을 구매한 2016. 11.경에는 제품의 외관에 이상이 없었던 점 등을 종합하면, 이 사건 스마트폰의 하자를 제품 자체의 하자로 보기 어렵다고 판단된다.

따라서 이 사건 스마트폰에 제조 상 결함이 있다고 보기 어려워 피신청인에게 무상수리의 책임을 묻기 어려우므로 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니함이 상당하다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 이동전화 단말기 하자로 인한 교환 요구

### 주 문

이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 6. 25. 피신청인 2 판매점에서 피신청인 1이 제조한 ○○○ 스마트폰(이하 ‘이 사건 스마트폰’이라 함)을 구입하고 피신청인 2와 이동통신서비스 이용계약을 체결하였다. 신청인은 2017. 7. 1. 이 사건 스마트폰 화면에 블루스크린이 나타나는 현상이 발생해 스마트폰을 사용할 수 없어서 피신청인 1에게 교환을 요구 했으나 피신청인 1은 교환을 거절하였다.

나. 이 사건 스마트폰 관련 주요 사항은 다음과 같다.

- 계약 내용 : 2017. 6. 25. 신청인은 피신청인 2로부터 피신청인1 제조 ○○○를 구입하며 이동통신서비스 이용계약을 체결하였다.
- 계약 금액 : 379,500원(공시지원금 164,000원) / 할부원금 : 215,500원
- 모델명 : ○○○

다. 이 사건 스마트폰에 대한 수리 경과 과정은 다음과 같다.

- 2017. 7. 1. : 이 사건 스마트폰에 블루스크린 현상이 발생해 전원버튼과 홈버튼이 전혀 작동하지 않아 약 30시간 정도 사용이 불가능했다. 신청인이 피신청

인 2에게 이와 관련된 문의를 했고, 피신청인 2는 피신청인 1의 서비스센터를 방문하여 검사받고 불량 판정을 받으면 제품 교환이 가능하다고 안내하였다.

- 2017. 7. 3. : 신청인은 피신청인 1 A/S센터에 방문해 이 사건 스마트폰에 대한 점검을 받았으나 위 증상이 재발하지 않았고, 피신청인 1은 소프트웨어 업데이트를 통해 문제가 해결했다고 주장했다. 신청인은 피신청인 1에게 블루스크린 촬영 영상을 보여주며 구입 5일 만에 하자가 발생했음을 이유로 제품 교환을 요구했으나 피신청인 1은 거부하였다.

- 2017. 7. 17. : 우리 원 조사가관이 이 사건 스마트폰의 지속적인 발열로 배터리 수명이 단축되어 사용에 불편을 겪는다는 신청인의 추가 주장을 피신청인 1에게 전달하였고, 신청인은 피신청인 1이 요청한 제품 검사에 필요한 \*로그파일을 제출하였다.

\*로그파일 : 장애로부터 복원(recovery)에 필요한 정보를 수집하여 기록하는 파일

- 2017. 8. 8. : 피신청인 1은 추가적인 점검을 위해 신청인에게 서비스센터 방문 또는 로그파일 제출을 요구했으나, 신청인은 이미 로그파일을 제출하는 등 피신청인1 요청 사항에 1개월 이상 협조했음에도 피신청인 1이 이를 방관하고, 하자 있는 단말기를 교환해주지 않는다는 입장이다.

## 2. 판 단

신청인은 구입한 지 6일 만에 이 사건 스마트폰에 블루스크린 현상이 발생해 약 30시간 동안 스마트폰을 이용하지 못하였고, 이후에 동일 증상이 재현되지는 않았으나 지속적인 발열 현상이 나타나고 있으므로 피신청인 1에게 이 사건 스마트폰을 교환해줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 스마트폰에 대해 서비스센터에서 점검한 결과 블루스크린이 발생하지 않았고, 이미 소프트웨어 업데이트를 통해 해결한 문제이며, 현재 이 사건 스마트폰에 하자가 존재한다고 보기 어려우므로 신청인 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

신청인은 이 사건 스마트폰 구입 후 10일 이내 발생한 블루스크린 현상과 이후 사용 중 발생한 발열 증상으로 배터리 수명이 단축돼 제품 사용에 불편을 겪고 있다고 주장하면서 피신청인 1에게 이 사건 스마트폰의 교환을 요구하고 있다.

소비자분쟁해결기준에 따르면 스마트폰의 경우 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수

리하였으나 하자가 재발하는 경우 수리 불가능한 것으로 보아 제품교환 또는 구입가 환급 사유로 인정하고 있는데, 이 사건 스마트폰의 블루스크린 현상은 현재 해결된 상태이고, 발열 증상의 경우 아직 관련된 수리가 피신청인 1로부터 직접적으로 이뤄지지 않았고 신청인이 피신청인 1로부터 추가적인 기술지원을 받는다면 해결될 수 있는 문제로 보이며, 피신청인 1 역시 2018. 6. 25.(이 사건 스마트폰의 품질보증기간만료일) 까지 제품 발열과 같은 하드웨어적인 부분에 대해서는 언제든지 이 사건 스마트폰에 대해 점검 및 수리를 할 수 있다는 입장이므로, 이 사건 스마트폰을 수리 불가능한 상태로 보기는 힘들다고 판단된다. 따라서 신청인 주장은 이유 없다고 봄이 상당하다.

한편 이 사건에서는 제조사의 수리 책임이 문제되고 있으므로, 이 사건 스마트폰 판매자인 피신청인 2에 대한 신청인의 분쟁조정 신청은 조정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 신청인의 주장은 이유 없으므로 신청인의 피신청인들에 대한 분쟁조정 신청은 조정하지 아니함이 상당하다.

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 무약정 북클럽계약 해지에 따른 위약금 면제 요구

### 주 문

1. 피신청인은 신청인으로부터 이 사건 북패드를 반환받은 후 신청인에 대하여 2018. 2. 26. 이 사건 북클럽 학습지 계약 해지에 기한 정산금 채무가 142,060원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정한다.
2. 이 사건 북패드 반환 비용은 신청인이 부담한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 3. 25. 피신청인과 북클럽 계약(과목명 : 영어○○○, 대금 : 월 47,000원-북패드 이용료 11,000원, 학습지 36,000원, 이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 체결하고 이용 중 2018. 2. 26. 변경된 방문교사가 마음에 들지 않아 피신청인에게 계약 해지를 하자 피신청인은 위약금으로 470,000원(북패드 잔여 대금 330,000원, 콘텐츠 10개월 이용료 140,000원)을 청구하였다. 이 사건 계약서 상 날짜는 2017. 4. 25.로 기재되어 있다.
- 나. 신청인은 이 사건 계약 체결 당시 2년 약정이라는 설명을 듣지 못하였고, 계약서도 교부받지 못했다는 위약금 면제 계약 해지를 요구하고, 피신청인은 계약 체결 당시 2년 약정과 북패드 관련 상세 안내를 하고 신청인의 서명을 받은 계약서도 교부하였다는 신청인의 요구를 받아들이기 어렵다고 주장한다.



다. 이 사건 계약서의 기재 내용은 다음과 같다.

- 결제 정보, 배송처 정보, 회사 정보 및 ○○○교사 정보 기재 1부, 개인정보의 수집·이용에 관한 사항 기재 1부, 약관 기재 1부, 고객 정보, 주문 정보, ○○○ 수업계획, 가입 모델 기재 1부로 총 4부가 있고, 그 중 ‘고객 정보, 주문 정보, ○○○ 수업계획, 가입 모델 기재 1부’에만 서명과 날짜가 기재 되어 있지 않음.
- \* 다른 과목(국어, 수학) 계약서는 무약정 계약서로 작성되어 있고, 신청인의 서명만 확인되고 날짜 기재는 없음.

라. 이 사건 계약의 이용 약관은 다음과 같다.

- 고객의 책임 있는 사유로 약정기간 중에 계약이 해지될 경우 고객은 이용기간 동안 제공받은 혜택 중 약정혜택 금액을 일시에 반환해야 하며, 북패드의 경우 정가에서 고객이 납부한 멤버십 회비를 뺀 기기대금을 일시에 납부하여야 합니다. 다만, 멤버십해지금 산출금액이 고객이 해지하지 않았으면 상품별 잔여 약정기간 동안 회사에 납부하여야 하는 나머지 멤버십 회비 총액을 초과하는 경우 나머지 멤버십 회비 총액을 상한으로 멤버십 해지금이 부과됩니다.

[멤버십 해지금] = (1) + (2) + (3)

(1) 북패드 : 정가(총 기기혜택 + 총 멤버십 월회비) - 납부한 북패드 월회비

(2) 콘텐츠 등 : 월 약정혜택 × 이용기간

☞ 멤버십 서비스 이용 도중 해지하면 별도 추가 상품도 동시에 중지됩니다.

(3) 클럽포인트 : [사용한 클럽포인트 - 총 클럽포인트 납입회비 - 북클럽라이트 멤버십 가입비]

## 2. 판 단

살피건대, 이 사건 계약에 대해 신청인은 무약정의 계약이라고 주장하나, 이 사건 계약서 상 계약일은 2017. 4. 25.로 기재되어 있고 ‘북클럽 스터디 영어○○○, ○○○ 24개월’로 체크가 되어 있음이 확인되는바, 이 사건 계약은 신청인이 피신청인으로부터 제공받은 북패드를 통해 24개월간(계약 기간은 계약서 상 기재된 2017. 4. 25.부터 24개월로 봄이 상당함) 피신청인이 제작한 콘텐츠를 이용하는 계약으로 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조 제10호의 계속거래에 해당하고, 따라서 「동법」 제31조에 따라 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있으므로 이 사건 계약은 신청인이 피신청인에게 계약 해지 의사를 표시한 2018. 2. 26. 적법하게 해지되었다.

한편, 이 사건 계약 해지에 따른 위약금에 대해, 피신청인 약관에 의하면 멤버십 해지금으로 북패드, 클럽포인트, 콘텐츠 등에 대한 계산 방법을 규정하고 있음이 확인되는데, 위 내용은 계약의 중요한 내용에 해당하므로 피신청인은 신청인이 이해할 수 있도록 설명하여야 하나 이 사건 계약서 하단에 신청인의 서명만 있을 뿐, 피신청인이 신청인에게 위 내용을 설명하였다고 볼 만한 표시나 흔적을 발견할 수 없고 달리 위 사실을 입증할 수 있는 자료도 제출되지 않았는바, 피신청인은 「약관의 규제에 관한 법률」 제3조 제4항에 따라 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다고 할 것이다. 가사, 피신청인이 신청인에게 위 약관의 내용을 설명하였음을 인정할 수 있다고 하더라도, 디지털콘텐츠의 위약금은 이용기간에 비례하여 산정하도록 되어 있어 장기간 이용 후 계약을 해지할 경우 위약금이 가중되는 요인으로 작용되고, 피신청인이 주장하는 위약금은 470,000원으로 공정거래위원회가 「소비자기본법」 제16조 제3항, 「동법 시행령」 제8조 제3항에 따라 합의 또는 권고의 기준으로 제시하고 있는 「소비자분쟁해결기준」(문화용품 등-도서·음반)에 따라 산정된 50,400원(=북패드 대금을 제외한 월 회비 36,000원×잔여기간 14개월×10%)과 비교할 때 과도한바, 이는 계약의 해지로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하는 동시에 고객에게 부당하게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 것이므로 「방문판매등에 관한 법률」 제32조 제1항, 제52조, 「약관의 규제에 관한 법률」 제8조에 따라 무효로 봄이 상당하다.

따라서 이 사건 계약 해지로 인한 위약금은 「소비자분쟁해결기준」에 따른 50,400원으로 산정함이 상당하고, 북패드에 대해서는 북패드 기기 자체가 이 사건 계약을 통해 제공되는 디지털콘텐츠 활용을 목적으로 이용하는 것이므로 신청인은 이 사건 계약 해지에 따른 원상회복으로서 피신청인에게 반납하여야 하고, 신청인의 자녀가 이 사건 계약일로부터 계약 해지일까지 약 10개월 동안 북패드를 사용한다에 따른 감가상각분 91,660원(=기기 대금 440,000원×사용기간 10개월÷내용연수 4년(48개월), 십 원 미만 버림)으로 산정함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 신청인으로부터 이 사건 북패드를 반환받은 후 신청인에 대하여 2018. 2. 26. 이 사건 북클럽 학습지 계약 해지에 기한 정산금 채무가 142,060원을 초과하여서는 존재하지 아니함을 인정하며, 이 사건 북패드 반환 비용은 신청인이 부담함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「방문판매등에 관한 법률」 제2조 제10호, 제31조, 제32조 제1항, 제52조, 「약관의 규제에 관한 법률」 제3조 제4항, 제8조

「소비자기본법」 제16조 제3항, 「동법 시행령」 제8조 제3항, 「소비자분쟁해결기준」(문

화용품 등-도서·음반)

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 프리다이빙 슈트 하자에 따른 교환 요구

### 주 문

피신청인은 2019. 4. 12.까지 신청인에게 신청인이 2018. 6. 8. 피신청인으로부터 구입한 프리다이빙 슈트(제품명 : ○○○ 양면슈트) 하의를 새 제품으로 교환하여 준다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

청인은 2018. 6. 8. 피신청인 홈페이지에서 프리다이빙 슈트{제품명 : ○○○ 양면슈트(상·하의), 이하 ‘이 사건 슈트’라고 함}를 확인하고 다이빙 강사를 통해 460,000원에 구입한 후, 같은 해 6. 13. 수령하여 3회 착용하였는데, 같은 해 6. 30. 세탁 및 건조 후 이 사건 슈트 하의에 표면이 벗겨지는 하자가 발생하였음을 확인하여 피신청인에게 새 제품으로 교환해 줄 것을 요구하였으나, 피신청인은 신청인의 세탁 상 과실로 인한 것이라며 이를 거부하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 세탁 및 건조 후 이 사건 슈트 하의 표면이 벗겨지는 하자가 발생하였고, 피신청인은 세탁 과실임을 주장하나 세탁 등에 관한 주의사항을 전달받은바 없으므로, 피신청인에게 새 제품으로의 교환을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 슈트의 경우 코팅 처리가 되지 않는 제품이므로 코팅 불량은 인정할 수 없고, 이 사건 슈트는 전문가용 주문제작 제품으로 실제 이 사건 슈트를 구매한 강사를 통해 세탁 방법을 교육 받았어야 하고, 이 사건 하자는 신청인이

햇빛에 장기간 넣어놓는 등 세탁 상 과실로 인하여 발생하였으므로 교환은 불가하고, 다만 무상수리만이 가능하다고 주장한다.

살피건대, 2018. 8. 1. 우리 원 섬유제품심의위원회에서 이 사건 슈트 하의 부분의 훼손은 전체적인 코팅 상태가 불량하여 발생한 것으로서 제품 내구성 불량으로 판단한 점, 피신청인 판매 페이지에 ‘햇빛에 노출 또는 입고 벗고 하는 시 원단 손상이 적어 슈트 수명이 깁니다.’라고 기재되어 있고, 동 페이지 및 제품 라벨 등에 세탁과 관련된 주의사항 등이 기재되어 있지 아니한 점, 이 사건 슈트의 경우 하의 전체에 코팅 문제가 있는 것으로서 수리로 하자가 완전히 치유된다고 보기 어려운 점 등을 고려하여 볼 때, 피신청인은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 2019. 4. 12.까지 신청인에게 신청인이 2018. 6. 8. 피신청인으로부터 구입한 프리다이빙 슈트(제품명 : ○○○ 양면슈트) 하의를 새 제품으로 교환하여 줌이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「소비자분쟁해결기준 품목별보상기준」 별표Ⅱ 9. 공산품(의복류)

## ● 1회 사용 후 파손된 텐트의 구입대금 ● 환급 요구

### 주 문

피신청인 1, 2는 연대하여 2018. 12. 26.까지 ○○○ 원터치 텐트(색상 : 핑크)의 중앙 폴대를 무상으로 수리해 신청인에게 인도한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2018. 6. 8. 피신청인 2로부터 피신청인 1이 수입한 원터치 팝업 텐트(제품명 : ○○○ 원터치 텐트, 색상 : 핑크, 구입가격 : 195,000원, 구성품 : 본체, 수납 가방, ALU폴, 스트링, 팩, 모래주머니, ‘이하 이 사건 제품’)와 텐트용 천막(구입가격 : 105,000원)을 구입했다.
- 나. 신청인은 같은 해 6. 16. 이 사건 제품을 한차례 사용한 후, 6. 23. ○○ 캠핑장에서 다시 사용하려 했으나 바닥 프레임이 파손(프레임이 부러지면서 텐트 천을 뚫고 나옴, 이하 ‘이 사건 제품의 파손’)되고 중앙 폴대가 휘어져 있는 사실을 확인하여 당일 피신청인 2에게 이의를 제기했으며, 피신청인 2는 위 캠핑장에 방문하여 신청인에게 다른 텐트를 임시로 제공하고 이 사건 제품은 수리를 위해 수거했다.
- 다. 피신청인 2는 2018. 6. 28. 피신청인 1에게 이 사건 제품의 수리를 요청했고, 피신청인 1은 이 사건 제품의 파손은 이 사건 제품의 하자가 아닌 신청인의 과실에 기인한 것이라고 판단한 후, 이 사건 제품을 수리(프레임을 교체하고 찢어진 부분을 봉제 처리함)하여 7. 16. 피신청인 2에게 반환했다.

라. 신청인이 2018. 7. 17. 이 사건 제품을 수령하여 확인해보니, 수리된 부분의 봉제 처리가 미흡하고, 중앙 폴대 휘어짐에 대한 수리가 이루어져 있지 않아(피신청인 2는 피신청인 1에게 이 사건 제품의 중앙대 수리를 요청하지 않아 누락된 것을 인정함) 이 사건 제품을 사용하기 어렵다고 판단하여 피신청인 2에게 구입대금 환급을 요구하였으나, 피신청인 2가 거부했다.

마. 피신청인 1이 교부한 품질보증서의 주요 내용은 아래와 같다.

#### ● 주의사항

- 아래와 같은 경우는 보증 및 수리가 불가 합니다.
  - 오랜 기간 자외선 및 외부 노출로 인해 소재 및 기능이 저하되어 제품 수명이 다 된 경우
  - 임의 개조 및 수선으로 인한 제품 수리가 어려운 경우
  - 취급 설명서 및 안전한 사용에 대한 권장 사항을 준수하지 않은 경우
  - 사용 중 부주의 및 미숙지로 인해 발생하는 문제의 경우
  - 훼손 크기와 부위 정도에 따라 수리가 불가한 경우
- 품질보증기간은 구입일로부터 1년입니다.
- 품질보증기간에도 고객 과실로 판단되는 경우 유상 A/S를 원칙으로 합니다.
- 명시되지 않은 사항은 소비자분쟁해결기준에 적용 처리 됩니다.

## 2. 판 단

신청인은 2018. 6. 16. 이 사건 제품 사용 시 제품에 이상이 없었는데, 이후 자동차 트렁크에 약 일주일간 보관해오다 6. 23. 이 사건 제품을 설치하려고 하니 프레임의 3 군데가 부러져 천이 찢어져 있고 중앙 폴대 또한 휘어져 있어 피신청인 1, 2로부터 수리를 받았으나, 수리된 부분의 봉제가 미흡하고 이 사건 중앙 폴대는 수리되지 않았으며, 종전에 없던 바닥 들뜸 현상까지 나타나 사용할 수 없으므로, 피신청인들은 이 사건 제품과 추가로 구입한 천막의 구입대금을 환급해야 할 책임이 있다고 주장한다.

이에 대하여 피신청인 1은 이 사건 제품의 프레임이 부러진 것은 신청인이 보관·설치 과정에서 부주의하여 발생한 것으로 보이고, 이 사건 제품과 같은 팝업 텐트는 그 구조상 바닥 들뜸 현상이 일부 나타날 수밖에 없어 판매 시 제공한 구성품(팩 또는 모래주머니)으로 고정해야 하는 것이며, 중앙 폴대 휨 현상은 무상으로 수리 가능하나, 신청인의 환급 요구는 수용할 수 없다고 주장한다.

피신청인 2는 신청인이 2018. 6. 23. 이 사건 제품의 파손으로 문제를 제기하여 100,000원 이상의 비용을 부담(연천 캠핑장까지 직접 방문하여 제품 수거 및 대체품을 제공함에 따른 제반 비용)하여 해결해주는 등 최선을 다해 조치했다. 수입사인 피신청인 1이 이 사건 제품의 파손이 신청인의 사용 부주의라고 판단했기 때문에 그 결과에 따를 수밖에 없으므로, 중앙 폴대의 무상 수리만 진행 가능할 뿐 구입대금 환급 요구는 수용할 수 없다고 주장한다.

「민법」 제580조 제1항, 제575조 제1항의 각 규정에 의하면, 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 경우에는 계약을 해제할 수 있으나, 그 밖의 경우, 즉 그 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 정도에 이르지 아니한 경우에는 손해배상만을 청구할 수 있다.

위 법리에 비추어 우리 위원회 사실 조사 및 이 사건 제품 상태 등을 종합해 볼 때, 이 사건 제품 바닥의 들뜸 현상이 있음은 인정되나, 이는 팝업 텐트의 특성상 매립하지 않은 상태에서 나타날 수 있는 현상으로 보이고, 이 사건 제품의 구성품으로 제공된 모래주머니 또는 팩으로 해결 가능한 수준으로 보이며, 프레임 부러짐 및 천 찢어짐 하자는 모두 치유된 것으로 확인되는바, 이 사건 제품에 계약 목적을 달성할 수 없는 정도의 하자가 있다고 보기 어려우므로, 하자 있음을 전제로 하는 신청인의 피신청인들에 대한 이 사건 제품의 구입대금 환급 요구는 받아들이기 어렵다.

다만, 피신청인 2의 과실로 이 사건 제품의 중앙 폴대 휘어짐 현상에 대한 점검 및 수리가 이루어지지 않았고, 그로 인해 이 사건 제품의 바닥 들뜸 현상이 나타났을 가능성 또한 배제하기 어려우므로, 상호 양보를 통한 분쟁의 원만한 해결이라는 조정의 취지를 고려하여, 피신청인 1, 2가 연대하여 이 사건 제품의 중앙 폴대를 무상으로 수리해 주는 것으로 결정함이 상당하다.

따라서, 피신청인 1, 2는 연대하여 2018. 12. 26.까지 ○○○ 원터치 텐트(색상: 핑크)의 중앙 폴대를 무상으로 수리해 신청인에게 인도한다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제580조 제1항, 제575조 제 1항  
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● 선천성 질병으로 반환한 애완견에 대한 ● 구입대금 환급 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 4. 22.까지 신청인에게 540,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 4. 23.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2018. 4월말경 피신청인에게서 애완견(견종 : 포메라니안)을 분양받고 150,000원을 지급하였는데, 애완견의 피부병으로 인해 같은 해 5월초경 피신청인에게 애완견을 인도하였고, 이후 피신청인이 애완견을 안락사시켰다고 하여 같은 해 5. 11. 다른 애완견(견종 : 말티즈, 수컷, 2018. 3. 16.생, 이하 ‘이 사건 애완견’이라 함)을 분양받고 추가로 390,000원을 지급하였다. 그런데 이 사건 애완견이 귀를 긁는 증상을 보여 같은 해 5. 17. 조정 외 동물병원에서 진료 후 다음날인 5. 18. 피신청인에게 인도하였고, 5. 23. 피신청인이 완치되었다고 하여 다시 인도받았으나 증세가 호전되지 않아 6. 1. 조정 외 동물병원에서 선천성 질병(후두공 이형성, 환측추 불안정) 진단을 받고 피신청인에게 다시 인도 후 구입대금 환급을 요구하자 피신청인이 거부하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 질병이 있는 애완견을 분양받았으므로 이에 대한 구입대금 환급을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 MRI와 진단서를 함께 제출할 경우 환급이 가능한데, 신청인이 분양 후 15일이 경과한 시점에 환급을 요구하였는바 법정 보상일이 경과하여 신청인의 요구를 받아들이기 어렵다고 주장한다.

살피건대, 이 사건 애완견 분양계약서에 의하면 문제 발생시 「소비자분쟁해결기준」에 따름을 명시하고 있고, 「동 기준」(애완동물판매업)은 “구입 후 15일 이내 질병 발생시 판매업소(사업자)가 제반비용을 부담하여 회복시켜 소비자에게 인도, 다만 업소 책임하의 회복기간이 30일을 경과하거나 판매업소 관리 중 폐사시에는 동종의 애완동물로 교환 또는 구입가 환급”하도록 규정하고 있는데, 신청인이 2018. 5. 18. 이 사건 애완견이 귀를 굽는 증상이 있어 피신청인에게 인도하여 5. 23. 완치되었다고 하여 다시 인도받았음에도 증세가 호전되지 않아 6. 1. 방문한 조정 외 동물병원에서 선천성 질병을 진단받았고 이에 바로 피신청인에게 다시 인도한 사실이 인정되는바, 피신청인은 「동 기준」에 따른 애완견 회복 후 인도 의무를 제대로 이행하지 않은 것으로 봄이 상당하다. 또한, 이 사건 애완견은 선천성 질병이 있는 것으로 확인 되었음에도 피신청인은 분양계약서 상 “건강 상태 : 양호”로 기재하고 판매하였는바, 피신청인은 「민법」 제580조에 따라 하자 있는 매매의 목적물을 인도한데 따른 책임을 부담함이 상당하다.

따라서 이 사건 애완견은 2018. 4월말경 최초 애완견(견종 : 포메라니안) 분양 계약 당시 지급한 150,000원 및 위 애완견의 피부병으로 인한 폐사로 5. 11. 이 사건 애완견을 분양받으면서 추가로 지급한 390,000원을 합한 540,000원에 분양받은 것이므로, 피신청인은 신청인에게 이 사건 애완견 구입대금 540,000원을 환급함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 4. 22.까지 신청인에게 540,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 4. 23.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다고 판단된다.

[관련 법규 및 고시] 「상법」 제54조, 「소비자분쟁해결기준」 별표 II 품목별 보상기준  
29. 애완동물판매업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 허위 안내에 의해 계약한 아파트 ● 분양계약 해제 요구

### 주 문

이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2015. 11. 11. 피신청인으로부터 ○○시 ○○읍 ○○로에 위치한 △△ △1차 ◇◇◇동 ◇◇◇호 아파트(면적: 59㎡, 분양대금: 209,500,000원, 이하 ‘이 사건 아파트’)를 분양 받기로 하는 계약(이하 ‘이 사건 계약’)을 체결하고 계약금 20,000,000원을 지급했다.

나. 그러나, 신청인은 자신의 명의로 중도금 대출을 받지 못하게 되자, 2016. 6. 21. 아들인 조정 외 강○○에게 이 사건 아파트 수분양권을 양도했는데, 당시 이 사건 계약서 상 수기로 기재되어 있던 계약면적 74㎡를 59㎡로 수정·변경한 후 신청인 아들이 서명·날인했다.

다. 신청인은 이 사건 계약 체결 당시 피신청인이 계약면적 오안내(74㎡ 모델하우스를 보여주고 59㎡라고 안내함), 중도금 대출 불가 등을 이유로 2018. 6. 21. 피신청인에게 이 사건 계약 해제 의사를 통지하는 내용증명우편을 발송했다.

라. 이 사건 계약 약관 중 관련 내용은 아래와 같다.

- 제2조(계약의 해제 등) ② “을”은 자신의 사정으로 인한 경우 제3조의 위약금을

지급하고 이 계약을 해제할 수 있다. 다만, “을”이 중도금을 1이라도 납부한 후에는 “갑”이 서면으로 승인하는 경우에 한한다.

- ③ “을”은 “갑”의 귀책사유로 인해 다음 각 호의 어느 하나의 사유가 발생한 경우에는 이 계약을 해제할 수 있다.

5. 그 밖에 이 계약의 중요한 사항을 위반하여 계약목적을 달성할 수 없게 된 경우

- 제3조(위약금) ① 제2조 제1항 각호 내지 제2조 제2항, 제9조 제4항 및 기타 “을”의 귀책사유로 인하여 이 계약이 해제된 때에는 “을”은 공급대금 총액의 10%를 위약금으로 “갑”에게 지급한다.

마. 신청인측은 2018. 7. 23. 국토교통부로부터 아래 내용과 같은 민원 회신을 받았다.

- 2011년도에 (주)○○건설에 대하여 장관표창 추천을 하였는지 여부에 대하여 확인한 바, 관련된 자료가 없음을 알려드립니다.

2014년, 2015년 ‘살기 좋은 아파트 선발대회’와 관련하여 우리 부에서 ○○건설에 장관상장을 수여한 사항이 없음을 알려드립니다.

## 2. 판 단

신청인은 피신청인이 74㎡의 모텔하우스를 보여주면서 59㎡라고 안내를 하여 아파트가 넓다고 느껴 이 사건 계약을 체결(분양대금은 240,000,000원으로 인지)한 점, 피신청인이 옵션계약서(발코니 확장 등) 발행을 위해 신분증 및 인감도장을 맡겨야 한다고 안내하여 피신청인에게 이를 맡기고 왔는데, 중도금 대출 관련 등에 대한 설명도 하지 않은 채 피신청인이 임의로 이 사건 계약서에 서명한 점, 피신청인의 임의로 계약서에 74㎡가 아닌 59㎡로 변경한 점, 피신청인이 2014년, 2015년 ‘살기 좋은 아파트 선발대회’에서 장관표창을 받았다고 광고하여 신뢰하였으나 국토교통부에 확인해본 결과 수상이력이 없었던 점에 근거하여 피신청인의 오안내에 따른 이 사건 계약의 해제(위약금 면제)를 요구한다.

신청인은 피신청인이 계약 이후 신청인 명의의 중도금 대출을 진행하기 어려우므로 명의변경 할 사람이 필요하다고 안내하였는데, ① 이에 신청인이 계약 해제 의사를 밝혔음에도 계약금을 반환하지 않고 20,000,000원 상당의 위약금을 청구하여 해제 의사를 철회한 점, ② 피신청인이 아들이나 딸에게 양도할 것을 유도한 점, ③ 당시 아들(강○○)은 타 아파트의 중도금 대출이 있어 양도가 어렵다고 하였음에도 피신청인은 이 사건 계약의 양도에 의한 중도금 대출이 발생하여도 기존 중도금 대출이 영향을 받지 않는다고 오안내(은행에도 우려를 표했지만 은행에서도 문제가 없다고 답변함)한

점, ④ 조정 외 강○○는 이 사건 계약을 양도한 뒤 기존 중도금 대출이 중단됐고, 이로 인하여 타 아파트 계약의 자동해제를 막기 위해 8,000,000원 이상의 연체이자를 부담한 점, ⑤ 잔금 부담이 있어 타인에게 양도한 점, ⑥ 입주자 대표를 통해 확인한 결과, 신청인과 비슷하게 피신청인의 안내와 달리 중도금 대출이 안 된 다른 계약자가 있었던 점 등에 근거하여 피신청인에게 위약금 없는 이 사건 계약 해제를 요구한다. 이에 대하여 피신청인은 신청인이 타 건설사 아파트의 중도금 대출 중단을 원인으로 이 사건 아파트의 계약 해제를 요구하고 있으나 이는 이 사건 계약과 무관하고, 기존 중도금 대출이 중단되었는지 여부도 확인할 수 없으며, 만약 신용도 등의 문제로 대출에 문제가 생겼다하더라도 기존 중도금 대출이 아닌 이 사건 계약에 따른 중도금 대출에 문제가 있을 것으로 보일 뿐 신청인의 주장을 납득할 수 없으므로, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

먼저, 「민법」 제109조 제1항에 따르면 의사표시는 법률행위의 내용의 중요부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있다 할 것이며, 의사형성의 과정에 있어서의 착오, 즉 표의자가 효과의사결정에 의미를 갖는 상황을 실제와 달리 인식할 경우에 존재하는 착오인 동기의 착오가 있었다면, 표의자는 이를 이유로 의사표시를 취소할 수 있다.

그러나, 동기의 착오는 상대방의 강력한 주장에 의하여 생긴 것으로서 표의자가 그 동기를 의사표시의 내용으로 표시하였다고 보아야 하고, 또한 표의자로서는 그와 같은 착오가 없었더라면 그 의사표시를 하지 아니하였으리라고 생각될 정도로 중요한 것이고 보통 일반인도 표의자의 처지에 섰더라면 그러한 의사표시를 하지 아니하였으리라고 생각될 정도로 중요한 것이라고 볼 수 있어야 그 의사표시를 취소할 수 있다 할 것이다(대법원 1997. 8. 26. 선고 97다6063).

이 사건으로 돌아와 위 법리에 비추어 살펴보면, 신청인은 피신청인의 오안내로 인해 이 사건 아파트 면적이 59㎡가 아닌 74㎡로 인지하여 이 사건 계약을 체결했다고 주장하나, 피신청인이 신청인에게 이 사건 아파트의 계약 면적을 오안내하여 신청인으로 하여금 위와 같은 착오를 일으키게 했다고 볼 만한 증거가 없다. 그러므로 신청인의 위 주장은 받아들이기 어렵다.

나아가, 신청인은 피신청인이 새로운 중도금 대출이 발생해도 기존 중도금 대출이 영향을 받지 않는다고 오안내한 것을 이유로 이 사건 계약 해제를 요구하나, 피신청인이 기존 중도금 대출과 새로운 중도금 대출의 관계 등에 대해 신청인의 주장과 같이 안내했다고 볼 만한 증거가 없고, 이 사건 계약으로 인한 중도금 대출로 인해 기존 중도금 대출이 중단된 것인지 여부를 확인할 자료도 없으므로, 신청인의 위 부분 주장 또한

인정하기 어렵다.

뿐만 아니라, 신청인은 피신청인이 국토교통부 장관 표창을 받았다는 허위 광고를 믿고 이 사건 계약을 체결하게 된 것이라 주장하나, 피신청인이 국토교통부 장관 표창을 받지 않았다는 사실만 확인될 뿐 위와 같이 허위로 광고했는지 여부를 입증할 만한 증거가 없고, 피신청인에게 신분증과 도장을 맡겨 임의로 계약서에 서명했다고 주장하나 이를 입증할 만한 자료 또한 없으므로, 신청인의 위 주장을 받아들일 수 없다.

따라서, 신청인의 피신청인에 대한 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

[관련 법규 및 고시] 「민법」 제109조 제1항

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 시스템이중창 설치공사 하자에 따른 하자 보수 이행 등 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 1. 29.까지 신청인에게 200,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면, 미지급 돈에 대하여 2019. 1. 30.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 5. 9. 피신청인에게 인천 ○○구 ○○동 소재 □□□□□ ◇◇◇ 동 ◇◇◇호(이하 ‘이 사건 아파트’)의 세대 전체 창호 시스템이중창 공사를 공사대금 3,900,000원으로 정하여 도급(이하 ‘이 사건 공사계약’)하였다.
- 나. 피신청인은 이 사건 공사계약에 따라 4개 방 창호 유리를 시스템이중창으로 시공하고, 창문을 몰딩을 덧대는 공사(이하 ‘이 사건 공사’)를 완료하였고, 신청인은 피신청인에게 공사대금 3,900,000원을 지급하였다.
- 다. 신청인은 이 사건 공사 후 작은 방 창문을 상단 몰딩이 하단 몰딩 보다 5mm 정도 길어서 앞으로 당기는 방식인 여닫이 창문의 경첩 고정 부분인 상단 몰딩 때문에 창문을 당길 때 걸리는 하자(이하 ‘이 사건 하자’) 등이 있음을 확인하고 피신청인에게 이의하였다.
- 라. 피신청인은 2017. 8. 20. 이 사건 아파트에 방문하여 실리콘 영킴 등 하자에 대한

보수를 이행하였으나, 이 사건 하자는 보수로 해결하기 어렵다며 보수를 이행하지 아니하였다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 공사 이전에는 작은 방 창문을 여닫는데 문제가 없었는데 피신청인의 시공상 잘못으로 이 사건 하자가 발생하였으므로 이를 보수하거나 보수비 200,000 원을 배상할 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 이 사건 공사 전 작은 방 창문틀이 비틀어져 환기창이 기울어진 것을 확인하였으나 이는 창호업체에서 책임질 문제라고 판단하였고, 위 공사 후 신청인의 요구에 따라 총 3회 방문하여 하자 보수를 위해 노력하였으나 이 사건 하자는 피신청인의 공사로 인한 것이 아니므로 수리가 불가하며, 상·하단 치수가 다른 것도 창호가 비틀어져 그렇게 시공된 것으로 지금이라도 창호업체를 통해 바로잡는다면 몰딩 부분에 대한 수리는 가능하다고 주장한다.

살피건대, 도급계약에서 수급인이 완성한 목적물에 하자가 있는 때에는 도급인은 민법 제667조, 제670조에 따라 목적물의 인도를 받은 날 또는 일이 종료한 날로부터 1년 내에 수급인에 대하여 상당한 기간을 정하여 그 하자의 보수를 청구하거나 하자의 보수에 갈음하여 손해배상을 청구할 수 있다.

그러므로 이 사건에서 피신청인이 완성한 공사에 하자가 있는지 살피건대, 창호 시스템이중창 공사를 시공하는 전문가인 피신청인으로서 단열성, 기밀성, 수밀성 등 기능을 고려하여 시공하여야 하고, 특히 창문틀에 몰딩을 덧대는 시공을 하는 경우 시공 후에는 보강된 창문틀 때문에 창문을 여닫을 때 간섭현상이 발생할 수 있으므로 창호의 기본적인 기능인 개폐가 원활한지 여부에 더욱 주의하여 공사를 마감할 시공상 의무가 있다 할 것인데, 신청인이 제출한 이 사건 아파트 공사 부분 사진의 영상 및 당사자 진술을 종합하면 작은 방 창문틀 몰딩을 덧댄 부분에 간섭현상이 있어 창호 개폐 불량이라는 기능상 지장을 초래할 정도의 하자가 발생한 사실을 인정할 수 있고, 이에 신청인이 공사 상태를 확인하고 바로 피신청인에게 하자 보수를 이행할 것을 요구하였으므로(정확한 일자를 확인할 수는 없으나 피신청인이 2017. 8. 20. 창문 개폐 불량을 제외한 다른 하자에 대하여 보수를 이행하였으므로 피신청인은 적어도 그 무렵에는 신청인이 이 사건 하자 보수 이행을 요구한 사실을 알았을 것이다), 피신청인은 신청인의 요구에 따라 위 하자를 보수하여야 할 것이나, 피신청인이 기존 창호가 뒤틀려서 하자 보수를 할 수 없다고 주장하며 현재까지 하자 보수를 거부하고 있으므로, 피신청인은 위와 같은 시공상 하자로 인하여 신청인이 입은 손해를 금전으로 배상할 의무가



있다 할 것이다.

한편 피신청인은 기존에 설치되어 있던 작은 방 창문틀이 기울어진 상태였기 때문에 몰딩을 뗀 후 이 사건 하자가 발생한 것이고, 상·하단 치수가 다른 것도 기존 창문틀이 비뚤어진 상태이기 때문에 어쩔 수 없었던 것이며, 이는 기존 창호를 설치한 창호업체의 잘못이고 피신청인의 공사로 인한 것이 아니므로 책임이 없다는 취지로 주장하나, 신청인은 이 사건 공사 전 작은 방 창문 개폐에 문제가 없었다고 진술하고, 달리 위 공사 전 이미 작은 방 창호가 기울어진 상태였다고 인정할 증거가 없으며, 설령 그렇다 하더라도 이미 뒤틀린 창호에 몰딩을 뗀다면 간섭현상이 생길 수 있음은 충분히 예상할 수 있으므로, 창호 공사를 시공하는 전문가인 피신청인으로서 직접 창호 위치를 바로잡은 후 몰딩을 뗀다는 시공을 하거나 피신청인이 이를 할 수 없다면 신청인에게 공사 전 이러한 사실을 알려 다른 업체를 통해서라도 위 시공 전 창호 위치를 바로잡을 수 있도록 하였어야 하고, 아니면 신청인에게 이러한 사정을 설명하고 간섭현상이 예상되는 창호는 공사범위에서 제외하여 창호 개폐 불량 증상이 발생하지 않도록 조치를 하였어야 할 것인데, 피신청인이 이러한 조치를 다하지 아니한 채 창문틀에 몰딩을 뗀다는 시공을 하였다면 시공업체로서 주의를 다하였다고 보기 어렵다고 판단되고, 따라서 창호업체의 잘못이므로 이 사건 하자에 대하여 책임이 없다는 피신청인의 주장은 받아들이기 어렵다.

그렇다면 배상액에 관하여 보건대, 신청인은 작은 방 창호 1개에서만 이 사건 하자가 발생하였으므로 다른 사업자를 통하여 하자 보수를 받기 위해 필요한 공사비 200,000원을 배상할 것을 요구하는 바, 신청인이 하자 보수 공사비를 객관적으로 확인할 수 있는 견적서 등 증거를 제출하지 아니하여 공사비를 특정할 수는 없으나, 전체 공사 내용 및 공사대금, 위 하자의 부위 및 정도 등을 고려할 때 1개 창호를 보수하기 위한 비용으로 신청인이 요구하는 금액이 과다하다고 보이지는 아니하므로, 피신청인은 신청인에게 200,000원을 지급함이 상당하다고 판단된다.

이상을 종합하여 볼 때, 피신청인은 2019. 1. 29.까지 신청인에게 200,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 미지급 돈에 대하여 「상법」 제54조에 따라 조정 결정일로부터 10주가 경과한 날인 2019. 1. 30.부터 다 갚는 날까지의 기간에 대해 연 6%로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 민법 제667조, 제670조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 보일러 오작동 및 온도 급상승으로 인한 ● 손해배상 요구

### 주 문

1. 피신청인은 2019. 4. 25.까지 신청인에게 165,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2019. 4. 26.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2015. 8. 19. 피신청인 ○○대리점과 보일러(이하 ‘이 사건 보일러’라 함) 설치 계약(이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 체결하고 설치 후 사용하였는데, 2017. 12. 9. 취침 중 보일러 오작동으로 인해 실내 온도가 급상승 하였고, 이로 인해 거실바닥 대리석 일부가 파손되는 피해가 발생하였다며 피신청인에게 손해배상을 요구하였다.

나. 신청인은 이 사건 보일러를 3시간마다 50분 작동하는 것으로 예약 설정하였는데, 취침 중 온도가 지나치게 급상승하는 것을 느껴 확인한 결과 보일러가 오작동되고 있었고, 다음날 아침 거실바닥 대리석 2장이 들떠 있음을 발견하였는바, 보일러 오작동으로 인해 대리석이 파손되었다며 대리석 바닥 재시공 비용 330,000원(자재비, 폐기물비 등 100,000원, 인건비 200,000원, 부가세 30,000원)에 대한 손해배상을 요구한다. 이에 피신청인은 당시 현장 방문 결과 보일러 오작동 이력은 확인할 수 없었음에도 보일러의 콘트롤러와 온도조절기를 수리하였고, 신청인 주

거지 아파트가 입주일(2005. 7월경)로부터 10년 이상 경과한 점에 비추어 보면 대리석 파손의 직접적인 원인은 보일러 오작동보다 장기 사용에 따른 자연 마모로 추정되나 고객만족 차원에서 재시공 비용의 50% 가량은 배상할 의사가 있다고 주장한다.

## 2. 판 단

살피건대, 피신청인은 이 사건 보일러의 오작동 이력을 확인하지 못했다고 주장하나, 신청인의 수리 요청에 따라 2017. 12월경 콘트롤러 및 온도조절기를 교체한 사실 및 이후 수리를 통해 개선이 되었음은 당사자간 다툼 없이 인정되는바, 이는 사실상 피신청인이 이 사건 보일러의 오작동을 인정한 것으로 봄이 상당하다.

한편, 신청인은 보일러의 오작동으로 인해 거실바닥의 대리석이 파손되었다고 주장하나, 신청인이 제출한 대리석 파손 사진만으로는 파손 시점을 파악하기 어렵고, 이 사건 대리석 바닥은 입주 당시부터 시공되어 있었던 것으로 신청인 주거지 아파트는 현재 입주일로부터 10년 이상이 경과된 점 등을 고려하면 이 사건 보일러의 오작동과 대리석 파손 간 직접적인 인과관계를 인정하기는 어렵다. 다만, 이 사건 보일러의 오작동으로 인해 대리석이 파손되었을 가능성 또한 전적으로 배제하기 어려운 점, 피신청인이 고객만족 차원에서 재시공 비용의 50% 정도는 부담할 의사를 표시한 점, 당사자간 상호 양보와 이해를 통한 분쟁의 해결이라는 조정의 취지 등을 종합하여 피신청인이 신청인에게 재시공 비용의 50%인 165,000원을 지급함으로써 이 사건 분쟁을 종결함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 4. 25.까지 신청인에게 165,000원을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2019. 4. 26.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따른 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「상법」 제54조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 비닐하우스에 사용된 필름의 결함으로 ● 인한 손해배상 요구

### 주 문

피신청인은 2019. 4. 30.까지 신청인과 협의하여 신청인에게 ○○○○ 직조필름을 인도하고 1,000,000원을 지급한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

- 가. 신청인은 2017. 1. 조정 외 서○○(○○산업 대표, 이하 ‘시공업자’라 함)과 피신청인이 제조한 ‘○○○○-직조필름’(이하 ‘이 사건 필름’이라 함)을 이용하여 비닐하우스를 시공하는 계약(이하 ‘이 사건 계약’이라 함)을 체결하였다. 피신청인은 이 사건 계약 당시 조정 외 ○○ 주식회사(이하 ‘총판업자’라고 함)와 총판계약을 맺고 있었고 총판업자는 시공업자에게 이 사건 필름을 공급하였다.
- 나. 신청인은 이 사건 계약 당시 시공업자로부터 피신청인이 시공업자에게 교부한 2017. 1. 17.자 품질보증서를 교부받았다. 품질보증서에는 ‘제품특징 : 고강력 인장강도 및 파열강도 우수, 보증기간 : 5년, 보증내용 : 제품 구입일(2017. 1. 17.)로부터 보증기간 내 하자발생시 동일한 물품을 재공급하기로 함(단, 공급 후 1년 이내의 경우 설치비용의 실비는 부담할 수 있음)’이라고 기재되어 있다.
- 다. 신청인은 이 사건 필름 설치 직후인 2017. 2.경 및 2017. 12.부터 2018. 3.까지 이 사건 필름으로부터 물방울이 농작물 위로 비오듯 떨어졌다고 주장하며, 물방울이 떨어지는 사진과 동영상을 제출하였다.

라. 신청인은 2018. 1. 초 피신청인에게 물방울이 농작물 위로 비오듯 떨어진다고 연락하였고, 피신청인 직원들이 2018. 1. 6. 이 사건 필름을 확인하고 문제가 있음을 인정하였다.

마. 신청인은 조정 외 주식회사 ○○ 엔지니어링에서 받은 재시공 견적서를 제출하였는데, 재시공 금액은 22,070,000원(= 재료비 14,449,000원 + 노무비 7,630,000원, 9,000원의 차액은 오기로 보임)으로 기재되어 있다.

## 2. 판 단

신청인은 이 사건 필름에 결함이 있으므로 재시공 또는 재시공 비용 배상을 요구한다. 이에 대하여 피신청인은 신청인이 시공업자에게 대금을 지급하지 않음으로 인해 피신청인 역시 총판업자로부터 대금을 받지 못하고 있으며, 물방울이 농작물 위로 비오듯 떨어지는 현상은 이 사건 필름의 문제가 아니라 비닐하우스 내부 환경의 문제일 수도 있으므로 필름은 제공할 수 있으나 신청인의 요구를 인정하기는 어렵다고 주장한다.

살피건대, 피신청인이 품질보증서를 신청인이 아닌 시공업자에게 교부한 점, 품질보증서에 ‘제품특징 : 고강력 인장강도 및 파열강도 우수’라고 적혀있어 인장강도 및 파열강도 외의 범위를 보증한다고 보기 어려운 점을 종합하면 피신청인은 품질보증서에 의한 책임을 부담한다고 보기 어렵다.

그러나 「제조물 책임법」 제3조 제1항에 따르면, 제조업자는 제조물의 결함으로 생명·신체 또는 재산에 손해(그 제조물에 대하여만 발생한 손해는 제외한다)를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다고 규정하고 있으며 신청인은 2018. 1. 초 피신청인에게 물방울이 농작물 위로 비오듯 떨어진다고 연락하였고, 피신청인 직원들이 2018. 1. 6. 이 사건 필름을 확인하고 문제가 있음을 인정한바, 이 사건 필름에 결함이 존재하고 피신청인은 신청인에게 이 사건 필름의 결함으로 발생한 재산상 손해를 배상함이 상당하다.

한편 피신청인이 이 사건 필름과 동일한 필름을 인도하겠다고 하므로 이를 인정하고, 이 사건 필름 결함으로 인해 비닐하우스 시공을 다시 해야 할 필요가 인정되나 신청인이 제출한 재시공 견적서에 필름 가격이 포함되어 있는 등 위 견적금액을 모두 인정하기 어려운 점, 물방울이 농작물 위로 비오듯 떨어지면서 농작물에 피해가 발생하였으리라 추측되는 점을 고려하되 이 사건 필름 결함 외 시공상 과실 등 다른 요인이 손해 발생 원인으로 경합될 수 있는 점 및 양 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 꾀하는 조정의 취지를 종합하여 피신청인은 신청인에게 이 사건 필름과

동일한 필름을 인도하고 1,000,000원을 지급함이 상당하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 2019. 4. 30.까지 신청인과 협의하여 신청인에게 이 사건 필름을 인도하고 1,000,000원을 지급한다.

[관련 법규 및 고시] 제조물 책임법 제3조

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## ● 수리 거부한 탈모치료기 구입가 환급 및 ● 손해 배상 요구

### 주 문

피신청인은 신청인으로부터 25,000원을 지급받음과 동시에 탈모치료기의 충전부품을 수리하여 신청인에게 인도한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

가. 신청인은 2011. 2. 19. 조정외 주식회사 ○○홈쇼핑이 운영하는 홈페이지에서 현재 폐업한 업체인 조정외 주식회사 ◇◇◇으로부터 탈모치료기(이하 ‘이 사건 제품’)를 구입하고 299,000원을 지급하였다. 피신청인은 조정외 주식회사 ◇◇◇의 폐업으로 2016. 2.부터 이 사건 제품 수리를 담당하게 되었다.

나. 신청인은 2017. 8. 7. 이 사건 제품의 충전이 되지 않아 피신청인으로부터 충전기를 구입하고 15,000원을 지급하였다. 신청인은 이 사건 제품의 충전이 되지 않아 피신청인에게 이 사건 제품을 보내며 수리를 요구하였다. 피신청인은 2017. 8. 10. 이 사건 제품의 충전부품이 파손되었다며 수리비는 25,000원이라고 안내하였다. 신청인은 이 사건 제품 충전기를 반환하면 그 가액 만큼을 공제할 수 있으므로 수리비 10,000원을 지급하겠다고 제안하였다. 피신청인은 이를 거절하고 신청인에게 충전기 구입가인 15,000원을 지급하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 피신청인이 이 사건 제품의 수리를 부당하게 거부하여 현재 이 사건 제품을

사용하지 못하게 된 바, 구입 대금 환급 및 모발 손상으로 인한 손해배상을 요구한다. 이에 대하여 피신청인은 이 사건 제품의 충전부분 파손으로 신청인에게 유상수리비를 안내하니 충전기 대금을 공제한 금액만 지급하겠다고 주장하는 등 부적절한 언행을 구사하였고 장시간 전화로 항의를 하여 상담원이 스트레스를 호소하고 있어 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인은 이 사건 제품의 수리업체로 신청인과 이 사건 제품의 수리 계약을 체결하기 전에 그 비용을 협상하다가 계약의 체결에 이르지 못한 것으로, 피신청인이 신청인과 수리계약을 체결할 의무를 도출하기는 어려우나 이 사건 제품의 판매자가 폐업한 사정, 피신청인이 이 사건 제품을 수리할 수 있는 유일한 업체로 보이는 점 및 양 당사자의 양보와 화해를 바탕으로 분쟁의 종국적 해결을 꾀하는 조정의 취지를 종합하면 피신청인은 이 사건 제품을 수리하는 것이 바람직할 것이다.

한편 「소비자분쟁해결기준(제2010-1호)」에서는 ‘부품보유기간 이내이나 품질보증기간은 경과한 경우’에 ‘수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해’가 있다면 ‘정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급’할 것으로 정하고 있어 이를 참고하고자 하더라도 이 사건 제품은 부품보유기간(별도의 기간을 정하지 않은 경우로 유사품목에 따를 수 없는 경우) 5년을 경과한 점, 신청인의 모발 손상 피해의 규모를 파악하기 어려운 점을 종합하면 신청인의 이 사건 제품의 구입 대금 환급 및 손해 배상 요구를 인정할 근거가 부족하다.

이상을 종합하면, 피신청인은 신청인으로부터 25,000원을 지급받음과 동시에 이 사건 제품의 충전부품을 수리하여 신청인에게 인도함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「소비자분쟁해결기준(제2010-1호)」

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.



## ● 전자상거래로 구입한 약탕기 반품 후 ● 파손에 따른 배상 요구

### 주 문

1. 피신청인 2는 2019. 3. 8.까지 신청인에게 금 87,995원을 지급한다.
2. 만일 피신청인 2가 제1항의 지급을 지체하면, 2019. 3. 9.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 지연배상금을 가산하여 지급한다.
3. 신청인과 피신청인 1 사이의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

### 이 유

#### 1. 기초사실

신청인은 2017. 9. 1. 조정 외 판매자(○○컴퍼니)로부터 피신청인 1이 제조한 약탕기(가격 175,990원, 이하 ‘이 사건 약탕기’라고 함)를 구입하여 제품을 배송받았으나, 수분이 빨리 증발하고 홍삼액이 제대로 추출되지 않아, 같은 해 9. 12. 피신청인 2에게 배송을 의뢰하여 피신청인 1에게 이 사건 약탕기를 반품하였는데, 피신청인 1은 제품이 파손된 채 배송되었다는 이유로 신청인의 환급 요구를 거절하였고, 피신청인 2는 신청인이 포장을 허술하게 하여 파손을 야기하였는바, 신청인에게 파손 책임이 있다고 주장하며 배상을 거부하였다.

#### 2. 판 단

신청인은 이 사건 약탕기를 받아보니 표시광고와 다르게 일부 구성품이 없고, 홍삼액이 제대로 추출되지 않아서 피신청인 2를 통해 파손되지 않은 상태로 반품하였으므로 피신청인들에게 환급 또는 파손된 제품 가액을 배상해 줄 것을 요구한다.

이에 대하여 피신청인 1은 신청인이 동 제품의 사용방법을 제대로 숙지하지 못해 홍삼액 추출이 제대로 안된다고 주장하는 것이라 판단되어 관련 부품을 보내주었으며, 그래도 정상사용이 불가하다 이의를 제기하여 온도가 낮은 모델의 제품을 보내줄 수 있다고 안내하자 신청인이 반품을 요구하여 이를 허용하였는데, 반품 도착 시 포장을 열어보니 유리 소재의 이 사건 약탕기가 얇은 박스 안에 신문지 한 장으로 포장된 채 깨져 있었으므로 이에 대한 배상 책임은 택배업자인 피신청인 2와 포장을 허술하게 한 신청인이 부담해야 한다고 주장한다.

한편, 피신청인 2는 이 사건 약탕기의 파손 책임은 전적으로 포장을 허술하게 한 신청인에게 있다고 주장한다.

살피건대, 운송업자인 피신청인 2는 신청인에게 사전에 파손면책을 고지한 사실이 있다가, 자기 또는 운송주선이나 사용인, 그 밖에 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수령, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 게을리하지 아니하였음을 증명하지 못하고 있는바, 「화물자동차 운수사업법」 제7조 제1항 및 「상법」 제135조에 따라 제품 파손으로 인한 손해를 배상할 책임이 있으며, 「택배 표준약관」 제20조에 의거하여 운송물 가액을 배상함이 타당하나, 피신청인 1이 제출한 반송된 이 사건 약탕기 사진을 살펴볼 때, 신청인 또한 유리제품을 신문지 1장으로 포장하여 예견된 파손 위험을 방지하지 못한 책임이 있는바, 피신청인 2의 책임을 50%로 제한하여 구매가액의 절반인 87,995원을 배상액으로 정함이 상당하다고 판단된다.

한편, 피신청인 1의 경우, 신청인에게 계약내용과 다른 제품 또는 불량인 제품을 판매하였다고 판단할 근거가 없으며, 이 사건 약탕기의 파손과도 무관한바, 배상 책임을 물을 수 없다고 판단된다.

이상을 종합해 볼 때, 피신청인 2는 2019. 3. 8.까지 신청인에게 87,995원을 지급하고, 만일 피신청인 2가 위 지급을 지체하면, 2019. 3. 9.부터 다 갚는 날까지 「상법」 제54조에 따라 연 6%의 비율로 계산된 지연배상금을 가산하여 지급하고, 신청인과 피신청인 1 사이의 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여는 「소비자분쟁조정규칙」 제32조 제3항에 따라 조정하지 아니함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 「화물자동차 운수사업법」 제7조 제1항, 「상법」 제54조, 제135조, 「소비자분쟁조정규칙」 제32조 제3항, 「소비자분쟁해결기준」 별표Ⅱ 품목별 분쟁 해결기준 60. 택배 및 퀵서비스업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

---

## 2018 물품 분쟁조정사례집

---

인 쇄 / 2019년 5월

발 행 / 2019년 5월

발행인 / 한국소비자원 원장 이 희 숙

편집인 / 소비자분쟁조정위원회 위원장

제 작 / 소비자분쟁조정위원회 분쟁조정사무국

디자인·인쇄 / (사)아름다운사람들복지회

---

발행처 / 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회

27738

충청북도 음성군 맹동면 용두로 54

전 화 / 043-880-5500

---

