

1 사건 개요

신청인(여, 30대)은 2021. 9. 피신청인의원에서 두통, 기능성소화불량, 심비양허증, 기타 근통(어깨부분), 어지럼증 및 어지럼을 진단받고 녹용 보약 프로그램(6개월)을 진행하기로 하고, 3,510,000원을 카드로 결제한 후 보약 1개월분 60팩을 수령 해 복용을 시작했으나, 이전에 난소 물혹이 있었던 부위 통증이 다시 시작되는 것 같아 불안한 마음에 2021. 10. 보약 치료 중단 및 보약 5개월분 비용 등 미리 납부한 진료비의 환급을 요구했으나 피신청인은 환급이 불가하다고 주장하며 환급을 거부함.

2 당사자 주장

가. 신청인의 주장

신청인은 이 사건 계약 체결 시 피신청인이 '치료 동의서'를 내밀며 자세한 설명 없이 서명 하라고 해 동의서를 대충 읽고 서명했는데, 보약 비용 등 미리 납부한 진료비 일부 환급을 요구하자 피신청인은 '치료 동의서'에 기재 된 환급 규정에 해당하지 않는다는 이유로 환급을 거부하였음.

피신청인이 환급 대신에 다른 제품 구입 또는 가족이 대신 보약을 지어 먹는 방법을 제안하였으나, 신청인은 그럴 의사가 없으므로 아직 조제 받지 않은 보약 5개월분 비용 등 선납진료비의 환급을 요구함.

나. 피신청인의 주장

피신청인은 신청인의 환급 요구 사유는 치료동의서에 기재된 환급 규정에 해당되지 않으며, 결제 당시 신청인이 장시간 숙고하여 결제하였고, 보약 치료 프로그램은 단순히 한 달에 한번 보약을 처방하는 것이 아니라 환자의 생활 습관 등 치료와 관련된 자료를 제공하고 원활한 치료가 이뤄질 수 있도록 해당 환자에게 맞는 관리프로그램을 짜고 진행하는 것이므로 단순히 10% 위약금 공제로 해결될 수 있는 문제가 아니며, 여러 사정을 고려하여 원만하게 해결되길 원한다고 주장함.

3 위원회 판단

가. 이 사건 계약의 해지

이 사건 계약은 의료계약으로서 그 본질이 위임계약에 해당하므로 양 당사자는 언제든지 계약을 해지할 수 있다고 할 것인데, 신청인이 2021. 10. 8. 피신청인에게 보약 치료 중단 및 보약 5개월분 비용 등 미리 납부한 진료비 일부 환급을 요청하였고, 피신청인도 이에 대해서는 다툼이 없으므로 이 사건 계약은 위 날짜에 적법하게 해지되었다고 할 것이고, 피신청인은 신청인에게 신청인이 미리 납부한 진료비 중 해지일까지의 사무처리의 정도 등에 따른 보수를 제외한 나머지를 반환해야 할 책임이 있다.

나. 이 사건 계약 해지에 따른 진료비 환급 범위

이 사건 계약 해지일까지 신청인이 1회 검사 및 1개월 분 보약을 처방받은 사실에 대해서는 양 당사자 사이에 다툼이 없으므로 피신청인은 이 사건 계약 대금 중 위 금액을 공제한 잔여대금을 환급하여야 할 것이다.

다만, 피신청인은 이 사건 계약은 녹용 보약 6개월 분(1개월 분 정가 650,000원)과 검사 7회(1회당 50,000원)로 구성되어 있고, 계약금액은 정사가 기준 4,250,000원이라고 주장하나, 「소비자기본법」 제16조 제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제8조 제2항 별표 1의 일반적 소비자분쟁해결기준에 따르면 “환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 물품 등의 가격을 기준으로 한다”고 정하고 있는데, 신청인은 위 금액(4,250,000원)에서 약 17.4% 할인된 금액인 3,510,000원의 금액으로 이 사건 계약을 체결하였고, 이 사건 계약 체결 시 신청인에게 교부된 영수증에도 3,510,000원으로 기재되어 있으므로, 1개월분 녹용 보약 비용은 536,900원(650,000원의 17.4% 할인된 금액), 1회 검사 비용은 41,300원(50,000의 17.4% 할인된 금액)으로 보아 578,200원을 공제하는 것이 합리적이라고 판단된다.

또한 신청인은 보약을 복용하고 나서 난소 물혹이 있던 부위에 통증이 발생하였음을 이유로 이 사건 계약의 해지를 요청하였으나, 보약 복용과 위 통증 발생 사이에 연관성이 있다고 인정할만한 객관적인 자료가 부족한 점, 신청인의 주장만으로는 피신청인 의원 ‘치료 동의서’의 환불 규정에 기재되어 있는 특이 체질로 보약에 대한 이상 반응이 지속되는 경우로 보기 어려운 점, 「소비자분쟁해결기준」에서 치료 개시 이후 소비자의 책임 있는 사유로 인한 해지의 경우 총 치료비용의 10%에 해당하는 금액을 위약금으로 부과하고 있는 점 등을 고려할 때, 이 사건 계약의 해지는 신청인의 책임 있는 사유로 해지되었다고 할 것이므로 신청인이 이 사건 계약 대금의 10%인 351,000원을 위약금으로 부담하는 것이 합리적이라고 판단된다.

따라서, 피신청인은 3,510,000원에서 1개월분 녹용보약 비용 536,900원, 1회 검사 비용 41,300원 및 위약금 351,000원을 공제한 2,580,800원을 신청인에게 환급하는 것이 적절하다.

4 조정 내용

피신청인은 신청인에게 2,580,800원을 지급한다.

※ 참조판례

일반적으로 의료계약은 환자가 의사 또는 의료기관(이하 '의료인'이라 함)에게 진료를 의뢰하고, 의료인이 그 요청에 응하여 치료행위를 개시하는 경우에 의료인과 환자 사이에 의료계약이 성립되고, 이에 따라 의료인은 환자를 진찰하고 치료할 의무를 부담하고, 환자는 그에 대한 보수를 지급할 의무를 부담하는 것으로서, 「민법」 제680조의 위임계약에 해당한다. 따라서 「민법」 제689조 제1항에 따라 각 당사자는 언제든지 계약을 해지할 수 있고, 그로 인해 상대방이 손해를 입는 일이 있어도 그것을 배상할 의무를 부담하지 않는 것이 원칙이며, 다만 상대방이 불리한 시기에 해지한 때에는 그 해지가 부득이한 사유에 의한 것이 아닌 한 그로 인한 손해를 배상하여야 하나, 그 배상의 범위는 위임이 해지되었다는 사실로부터 생기는 손해가 아니라 적당한 시기에 해지되었더라면 입지 않았을 손해에 한한다(대법원 2015. 12. 23. 선고 2012다71411 판결 참조)고 할 것이다.