

소비자 분쟁 조정 사례

블랙컨슈머(Black Consumer)는 어떻게 생기는가



정혜운

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회 조정2팀 책임변호사

배달의 민족이라서 그런지 우리나라에는 참으로 많은 배달 음식이 존재한다. 배달 음식 하면 가장 먼저 생각나는 것은 자장면과 같은 중국 음식이다. 그렇지만 엄밀히 따지면 아침마다 배달되는 우유나 주스도 포함되지 않을까. 바쁜 현대인들의 건강을 챙겨주는 배달 음식 때문에 생긴 분쟁을 소개한다.

서울에 거주하는 48세의 이 모 씨는 2008년 10월 29일 11시경 아침에 배달된 명일엽 혼합즙을 먹던 중 맛과 향기가 평상시와 다름을 느꼈다. 혹시나 하는 마음에 즙을 조금 남겨두었는데 1시간 뒤부터 구역질이 나고, 아프기 시작하여 같은 날 오후 3시경 제조업자에게 이 사실을 알렸다. 제조업자는 같은 날 오후 5시경 제품을 수거하였고, 다음 날 이씨가 검사 결과를 문의하자 플라스틱 뚜껑의 냄새가 나는 것으로, 제품 자체에는 문제가 없다고 통지했다. 이씨는 그 후로도 계속되는 위장 경련과 통증으로 내과를 계속 다녔고, 2009년 2월 7일에는 오른쪽 턱에 멍울이 생기고 안면 마비가 일어났다. 이씨는 음용 당시 즙에서 락스 냄새가 났고, 이 모든 증상이 즙을 마신 이후에 발생하였으므로 1억원을 배상해야 한다고 주장했다.

명일엽은 아열대 지방에서 서식하는 미나리과의 다년생 초본으로 비타민과 미네랄이 풍부해 과일즙과 혼합하여 건강식품으로 판매되고 있다. 이씨가 음용한 명일엽 혼합즙 성분은 명일엽즙 30.08%, 파인애플즙 23.28%, 감귤 농축액 23.28%, 배 농축액

23.28%, 로즈메리 추출물 0.08%이다. 이씨는 필린(Phylline) 계열(아스피린 등)에 알레르기 반응은 있으나 특별한 병력이 없다고 진술했다.

제조업자가 제출한 품질관리 일지와 자가 품질 검사 대장에 의하면 2008년 10월 28일 생산된 명일엽 혼합즙은 세균 검사상 적합한 것으로 기재되어 있었다. 이날 제공한 즙을 마시고 복통을 일으켰다고 신고한 사람은 이씨뿐이었다. 제조업자는 사건 당일 수거한 명일엽 혼합즙에 대하여 관능검사를 실시하였다. 관능검사는 시료의 냄새를 맡아 고유의 향 외에 냄새가 나는지 여부를 검사하는 것으로 제조업자 직원 8명이 실시했다. 검사 결과 즙에는 이상이 발견되지 않았으나 제품 용기인 캡에서 미세한 이취가 있었다. 제품 용기는 2008년 10월 15일 한국분석기술연구원에서 식품 용기로 적합하다고 판정받았다.

이씨가 제출한 진단서에 의하면 이 사건이 발생하기 전인 2008년 8월 30일에 상세 불명의 복통으로 응급실에 내원하였고, 2008년 10월 30일 오후 5시에는 복통으로 응급실에 내원하여 추정 급성 위염, 추정 급성 장염을 진단 받아 링거를 맞고 투약을 받았다. 그 이후에도 복통으로 5차례 통원과 투약을 반복하였고, 2009년 2월 7일에는 안면 마비 증상으로 진료를 받았다.

이 사건의 원인인 명일엽 혼합즙은 이미 폐기해 위원회는 성분 검사를 할 수 없었다. 제조업자는 즙에 대하여 관능검사를 시행했고, 이씨가 제공한 즙이 10ml 미만의 소량이라 보관할 수 없었다고 했다. 하지만 이씨가 즙을 마신 후 복통이 발생했다고 주장하며 그 성분 분석을 의뢰하였음에도 관능검사만 하고 남은 즙을 폐기한 것은 분명한 잘못이었다. 그러나 이씨 역시 이 사건 2개월 전 상세 불명의 복통으로 응급실에 갔고, 이를 이유로 보험금을 지급받은 사실이 있음에도 이 사건 전에는 복통으로 크게 아픈 적이 없었다고 허위 진술을 했다. 또 즙을 마신 다음 날 병원 응급실에서 받은 혈액검사에서도 특별한 이상이 발견되지 않았다. 복통의 원인이 위염과 장염으로 추정된다는 진단서가 있지만 당일 제조한 즙을 마시고 유사한 증상을 겪은 소비자가 전혀 없는 상황에서 즙 때문에 발생했다고 단정하기는 어려웠다.

그뿐 아니라 안면 마비 증상은 외부의 바이러스 침투에 따른 것으로 확인되었다. 결과적으로 위원회는 이씨의 질병이 명일엽 혼합즙에 따른 것으로 보기는 어렵다고 결정했다.

이 사건의 경우 제조업자가 관능검사뿐만 아니라 성분 검사를 해서 제품의 이상 유무를 확인했다면 분쟁이 발생했을까. 블랙 컨슈머(Black Consumer)를 닦하기 전에 블랙 컨슈머를 만들지 않아야 하지 않을까 하는 생각을 하게 만든 사건이다.