

소비자 분쟁 조정 사례

충동구매사례에서 소비자 보호 방안



정혜운

책임변호사 · 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회 조정2팀

“호미로 막을 일을 가래로 막는다.” 다양한 형태의 사건을 대하다 보면 종종 생각나는 속담이다. 모든 일이 그렇겠지만 시의 적절한 대응은 일을 쉽게 만든다. 시간이 흐를수록 사건을 해결할 단서들은 사라지고 그 해결방법도 줄어들는다. 그리고 더 많은 시간이 흐르면 법적으로 청구할 수 있는 권리마저 사라진다. 일상생활에서 흔히 겪을 수 있는 충동구매 사례에서 소비자 보호 방안을 알아본다.

전남 여수에 거주하는 김모 주부는 2009. 7. 9. 방문판매사원의 권유로 허브엑스골드, 향산화프로폴리스골드, 태반약을 1,100,000원에 구입하고 계약서를 작성했다. 김씨가 대금을 신용카드로 결제하려고 하자 위 방문판매사원은 현금으로 지급하면 990,000원만 지급하도록 해주겠다고 하였고, 김씨는 당일 은행에서 현금을 인출하여 위 금액을 지급했다. 김씨는 위 방문판매사원의 권유에 따라 구입한 제품의 상자를 뜯고 허브엑스골드 1포와 태반약 1병을 음용하였다. 김씨는 방문판매사원이 돌아가고 남편에게 구매 사실을 알렸고 남편은 계약을 취소하라고 하였다. 김씨는 방문판매사원에게 전화를 걸어 계약을 취소해 주기를 요구했다. 하지만 방문판매사원은 제품의 포장지를 뜯고 복용했으므로 환불할 수 없다고 하였다. 김씨는 구매 후 4일 째 되는 날 계약서에 기재된 주소지로 내용증명 우편을 발송하여 계약을 취소하니 제품을 수거해가도록 촉구하였다. 하지만 아무런 답변이 없었고 김씨는 제품을 택배를 통해 돌려보냈다.

이 사건의 쟁점은 첫째 김씨는 제품의 포장을 뜯고 그 일부를 마셨는데 990,000원을 돌려받을 수 있는가이다.

「방문판매 등에 관한 법률」은 소비자보호관련 법의 대표적인 법으로 방문판매 또는 전화권유 판매의 방법으로 제품을 구입한 소비자에게 청약철회권을 부여하고 있다. 따라서 소비자는 제품을 구입하고 14일

이내에 사업자에게 청약철회의 의사표시를 하고 계약의 구속력으로부터 벗어날 수 있다. 청약이 철회가 되면 그 효과로 계약은 무효가 되고, 소비자가 제품을 사업자에게 반환해야 한다. 사업자는 제품을 반환받은 날부터 영업 3일 이내에 대금을 환급해야 하고, 사업자가 환급을 지연한 때에는 연 24% 지연이자를 지급해야 한다. 이 사건에서 김씨는 건강식품 구매 후 4일째 되는 날 사업자에게 계약을 취소한다는 의사표시를 내용증명을 통해 명시적으로 하였고, 위 의사표시는 청약철회로 해석될 수 있으므로 김씨는 계약의 구속력에서 벗어날 수 있다.

여기서 한 가지 소비자가 제품의 일부를 소비하였다는 점이 위 권리행사에 장애가 되지 않을까라는 의문이 생길 수 있다. 법은 사업자가 소비자의 청약철회권 행사를 저지하기 위해서는 소비자가 제품을 사용 또는 일부 소비를 하는 경우 청약철회가 불가능하다는 사실을 제품에 명기하거나 사용상품을 제공하도록 하였다. 따라서 이러한 조치를 사업자가 하지 않은 경우라면 소비자가 제품을 일부 소비하여 그 가치가 현저히 감소하였다고 하더라도 소비자는 청약철회를 할 수 있다. 이 사건의 경우 방문판매업자가 위와 같은 사실을 알려주지 않고 제품의 포장을 뜯고 마시도록 하였으므로 김씨는 여전히 청약철회권을 행사할 수 있다.

다만, 사업자는 소비자가 이미 소비한 건강식품 2포에 대하여는 이로 인해 소비자가 얻은 이익의 지급을 청구할 수 있다.

두 번째 쟁점은 제품 반환에 소요된 택배비는 누가 부담해야 하는가이다. 법은 소비자가 청약철회를 하는 경우 제품의 반환에 필요한 비용은 사업자가 부담하도록 정하고 있다. 따라서 김씨가 부담한 택배비는 사업자가 소비자에게 지급해야 한다.

마지막으로 청약철회에 따른 위약금을 소비자가 부담해야 하는가이다. 법은 소비자의 청약철회권의 행사로 인해 실령 사업자에게 손해가 발생했다고 하더라도 청약철회 등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없도록 하였다.

결론적으로 김씨의 경우 계약 후 14일 이내에 청약철회의 의사표시를 하였고, 제품의 반환을 위한 조치를 하였기 때문에 이미 소비한 건강식품 2개의 가격을 제외한 나머지 대금과 지연이자를 배상받을 수 있다. 다만 한 가지 아쉬운 점은 김씨가 현금으로 결제하지 않고 3개월 이상의 신용카드 할부거래를 하였다면 청약철회의 의사표시를 방문판매업자에게 함과 동시에 신용카드사에 그 사유를 이유로 할부금 지급을 거절할 수 있어서 사건 해결이 좀 더 쉽지 않았을까하는 아쉬움이 남는다.