

소비자 분쟁 조정 사례

유과과자를 먹던 중 유과의 딱딱한 부분을 씹어 치아 손상



정혜운

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회

서울에 사는 오 모 씨는 2011년 2월 19일 조청유과를 먹던 중 유과의 튀겨지지 않은 딱딱한 부분을 씹어 치아가 손상되었다고 제조회사에 신고하였다. 제조사는 같은 달 21일 해당 과자를 수거하였고, 오 씨와 제조사 담당자는 함께 치과를 방문하여 엑스레이를 촬영하고 치아 상태를 검진하였다.

치과에서는 다음과 같은 내용으로 소견서 및 상해진단서를 발급하였다.

“2011. 2. 19 과자를 먹던 중 딱딱한 이물질에 의해 치아가 흔들리는 상해를 입었다며 내원하여 사진 및 방사선 진단 결과, 외상으로 인한 상악 좌측 제1,2 소구치의 동요도 및 심한 통증 호소로 같은 달 28일 상악 좌측 제1소구치를 발거하였고, 상악 좌측 제2소구치도 동요도가 심하여 발치하여야 할 것으로 사료됨. 발치 후 치아 보철 수복 및 임플란트 치료가 필요함. 단, 전반적으로 초기 만성 치주염이 있는 상태이며, 상악 좌측 소구치는 초기의 동요도가 있었던 것으로 추정됨.”

제조사는 과자의 튀겨지지 않은 부분이 치아를 손상시킬 개연성이 있다는 점에 대하여는 인정하였다. 다만, 오 씨의 치아 상태가 좋지 않았다는 의사의 소견이 있으므로 치료비 일부인 50만 원을 배상하겠다고 주장했다.

제조사가 제출한 오 씨의 치아 상태에 대한 치과 자문의원 견해는 제1소구치는 오랜 시간의 염증으로 인해 잇몸과 치주골이 거의 손상되어 많이 흔들리고 통증이 있어서 음식물을 씹기가 어려웠을 것이고, 제2소구치 역시 이와 비슷한 정도의 손상이 있었다고 하였다.

소비자분쟁조정위원회 치과 자문위원은 현재 엑스레이 사진으로는 과자 섭취로 인하여 치아가 손상된 정도를 정확하게 확인하기는 어려우나 검진을 시행한 치과에서의 소견을 검토할 때 과자를 섭취하기 전부터 치아상태가 좋지 않았다고 적시되어 있으며, 신청인의 연령이나 기존 치아 및 치주 상태 등을 고려할 때 현재 신청인의 치아 손상에 대한 치료비 전체를 요구하는 것은 사회통념 상 인정받기 어렵다고 보인다고 하였다.

임플란트 비용에 대하여 신청인이 진료 받은 치과에 문의한 결과 임플란트 1개에 130~250만 원 정도 소요된다고 하며 사업자는 100~150만 원 정도에 가능하다고 주장했다.

소비자분쟁조정위원회는 임플란트 비용은 치아 1개당 금 150만 원으로 봄이 적정하다고 보았다. 그리고 오 씨의 치아 상태가 전반적으로 만성치주염이 있는 상태이고, 상악 좌측 소구치는 초기의 동요도가 있었던 것으로 추정된다는 소견을 받아들여 이 사고 이전에도 오 씨의 치아 상태는 염증으로 인한 손상이 있었다고 인정하였다. 이를 고려하여 제조사는 임플란트 2개 시술비용 300만 원의 50%인 금 150만 원을 배상하도록 결정하였다.