

소비자 분쟁 조정 사례

매실 운송 도중 포장박스 비에 젖어 매실 훼손



정혜운

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회

봄이 되면 하얀 매화꽃을 선물하는 매실은 6월이 수확철이다. 사람들은 질 좋은 매실로 매실장아찌, 매실즙, 매실주 등을 만들어 가족의 건강을 챙긴다. 최근 매실주에서 발암추정물질이 발생할 수 있다는 사실이 보도되면서 매실주 안전성에 대한 우려가 높아졌지만 안전하게 매실주 담그는 방법이 있다고 하니 크게 걱정할 일은 아닐 듯하다¹⁾. 본고에서는 매실의 운송 과정에서 발생한 운송물 훼손에 대한 분쟁을 소개하고자 한다.

1) 한국소비자원이 가정 내 제조 매실주 및 시중 유통 매실주 33종에 대한 에틸카바메이트 함량을 분석한 결과, 가정에서 제조한 매실주 24종에서 최고 375 ppb, 시중 유통 매실주 9종에서 최고 295 ppb가 검출되었다. 에틸카바메이트는 매실 씨의 시안배당체가 알코올과 반응하여 생성되며 국제암연구기관(International Agency for Research on Cancer, IARC)에서 인체 발암추정물질로 분류되고 있다. 현재 국내에는 에틸카바메이트 관련 기준은 없고, 캐나다와 체코의 경우 주류의 음용빈도에 따라 와인은 30 ppb, 과일주(fruit brandy)는 400 ppb 이하로 관리 기준이 설정되어 있다. 식품의약품안전청의 「주류 중 에틸카바메이트 저감화 매뉴얼」에 의하면 상처가 없고 상하지 않은 매실을 사용하고, 담금주는 도수가 되도록 낮은 것을 사용하며, 매실의 침출기간은 100일 이내로 하며, 매실주는 건냉하고 햇빛이 없는 곳에 보관하면 안전하게 매실주를 담글 수 있다고 한다(한국소비자원 2011년 6월 22일 보도자료 내용 참고).

서울에 사는 박모씨는 2010년 6월 26일 전남 광주에서 구입한 매실 20 kg을 자택으로 배송해 줄 것을 택배회사에 의뢰하였다. 이를 후 매실은 박씨에게 배달되었으나 매실을 담은 포장박스는 물에 젖어 있었고, 매실은 썩어서 사용할 수 없는 상태가 되어 있었다. 박씨는 같은 날 택배회사에게 매실 구입비용 10만 원과 택배비 7천 원을 배상할 것을 요구하였다. 택배회사는 택배 포장 박스가 비에 젖은 사실은 인정하면서도, 매실의 특성상 비를 맞지 않더라도 밀폐된 포장 박스 내 있다 보면 변질될 수 있기 때문에 매실 구입비용 전액을 배상할 수는 없다고 맞섰다.

「상법」은 운송인(택배회사)이 운송물의 수령, 인도, 보관, 운송에 관하여 주의를 다하였다는 점을 증명하지 못하면 운송물의 멸실, 훼손 등으로 인한 손해를 배상하도록 정하고 있다. 그리고 공정거래 위원회에서 고시한 「소비자분쟁해결기준」에 의하면, 운송물이 운송 중 훼손되어 수선이 불가능할 경우 운임을 환급하고, 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하도록 되어 있다.

소비자분쟁조정위원회는 박씨가 배송 의뢰한 매실의 포장박스가 비에 젖었고, 그로 인해 매실이 변질되었다는 사실을 인정하여 택배회사의 책임을 인정하였다. 다만, 박씨가 토요일에 매실을 배송을 의뢰하였기 때문에 택배회사가 불가피하게 일요일에 배송하지 못한 사실이 인정되고, 매실의 훼손 정도가 심하지 않은 부분도 있는 점을 고려하여 매실 구입비용의 50%인 5만 원과 택배비 7천 원을 배상하도록 결정하였다.