

CONSUMER PROTECTION

소비자 분쟁해결을 위해 고려해야 하는 것들



최은정

변호사
한국소비자단체협의회
자율분쟁조정위원회 사무국장

태풍, 지진, 호우... 누구나 '천재지변'으로 인식하는 것이다. 코로나19, 메르스, 사스... '1급 감염병'이라고 지칭되는 경우에는 어떠한가? '1급 감염병'이 천재지변에 해당하는 것인가? 누구나 예측할 수 없었던 혹은 불가항력이라고 인정할 수 있는 것인가? 2020년 1월, 코로나19는 무서운 속도로 전 세계에 확산되었고 우리의 일상을 바꿔놓았다. 사람들은 마스크를 착용하고 다니며 다수가 모이는 것을 자제한다.

일상생활의 변화만 있는 것인가? 아니다.

이전 생활에서 영위해왔던, 우리에게 예상하지 못한 분쟁이 곳곳에서 발생했다. 이전에 했던 계약들은 파기되고 그 책임을 서로에게 미루고 있다. 코로나19로 인한 계약 파기의 책임을 누군가에게 일방적으로 전가하기에는 어려운 상황임은 분명하고 이로 인해 '소비자 분쟁'은 어김없이 발생한다.

1372소비자상담센터에 접수된 상담 통계에 의하면 2020년 1월부터 2월까지 한 달간의 상담 건수가 전년 동기보다 약 7배 증가하였다고 한다. 소비자도, 사업자도 모두 자신에게 귀책사유가 없음을 주장한다. 적어도 양 당사자에게는 코로나19가 '예측할 수 없었던 상황'이고 '불가항력'이라는 것이다.

소송으로 불가항력이 인정되면 채무자의 책임이 면제되거나 감경될 수 있다. 또한 예측할 수 없었던 경우, 사정변경을 이유로

계약해제가 가능하다. 물론 사안마다 다르게 판단되어야 하고 우리나라 법원은 천재지변의 경우라 할지라도 불가항력으로 인한 면책을 인정하는데 인색한 것으로 보이기는 하나, 법리상 그렇다.

하지만, 모든 소비자 분쟁을 소송을 통하여 법률적으로 판단하기에는 한계가 있다.

이런 경우, 소비자 분쟁에 대하여 해결할 수 있는 것이 대체적 분쟁해결제도(ADR)이다.

ADR은 양 당사자가 상호 양보하여 합리적인 조정안을 도출할 수 있으며 소송으로 발생하게 될 사회적 비용을 줄이고 분쟁을 해결하는 데 신속하다는 장점이 있다. 반면 양 당사자가 합의에 이르지 않으면 강제력이 없다는 단점도 있다. ADR은 오늘과 같은, 귀책사유를 분명히 할 수 없는 경우에 양 당사자가 만족할 만한 최선의 대안이 된다.

소비자 분쟁에 대한 대표적 조정기구는 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회와 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회가 있으며, 분쟁조정위원회에 회부(접수)되기 전 1372소비자상담센터에서 중재를 받을 수 있다. 이외에도 여러 지방자치단체에서는 분쟁조정 중요성을 인식하고 자체적으로 중재센터를 운영하기도 한다.

분쟁조정 혹은 중재를 하는 경우, 제일 중요한 것은 분쟁 상황에 대하여 사실관계를 분명하게 인지하여야 한다(이것은 소제기에 있어서도 가장 중요한 것이라 생각한다).

가령 체육시설 사업자의 경우, 샤워실을 개방하지 않는 것이 코로나19로 인한 정부지침에 의한 것인지, 단순히 경영상 악화로 인한 것인지 분명히 하여야 한다. 소비자 역시, 여행 계약을 해제하는 이유가 해당 지역에 코로나19 확진자 발생으로 인한 것인지, 다른 곳으로 여행을 가기 위한 것인지 객관적 사실관계를 명확히 할 필요가 있다.

이러한 객관적 사실관계(실체적 진실)를 분명하게 인지하여야 계약 해제·해지 등에 대한 귀책사유가 누구에게 있는지 명확히 규정할 수 있고 양 당사자 납득할 수 있는 조정·중재안이 도출될 수 있는 것이다.

물론, 이러한 실체적 진실을 명확히 하는 것은 매우 까다롭고 조심스러운 과정이다. 그러나 이러한 과정이 없다면 양 당사자는 이해할 수 없고 대립이 심화되어 결국에는 소비자 분쟁을 해결할 수 없을 것이다.

또한 분쟁조정 혹은 중재를 하는 경우, 양 당사자의 감정을 최우선으로 생각하는 것이다. 분쟁조정기구에서 분쟁조정 혹은 중재를 하는 사건은 대부분 앞서 이루어진 당사자 사이에 합의가 이루어지지 않았기 때문이다. 즉, 양 당사자는 합의 불발로 서로에 대한 감정이 좋지 못할 확률이 높다. 그런데 조정 혹은 중재를 하는 입장이 어느 편을 들게 된다면 이는 돌이킬 수 없는 갈등을 야기하게 된다.

마지막으로 분쟁조정 혹은 중재는 법원의 판결이 아님을 유의하여야 한다. 분쟁조정을 하다 보면, '법(고시)에 따르면 그렇게 기재되어있어요'라는 말을 많이 듣는다. 그러나 코로나19와 같이 불가항력인지, 예상하지 못한 것인지 명확한 기준이 없는 경우에서 법률이든, 고시이든 어디까지나 하나의 기준이 될 뿐이지 정답은 아니다. 따라서 어떠한 기준이 있다 하더라도 절대적이 아님을 유의하고 양 당사자 입장에서 최선의 조정·중재안을 마련해야 한다.

코로나19로 인해 혼란스러운 만큼, 소비자 분쟁도 증가하고 있다. 코로나19의 장기화로 인해 소비자도, 사업자도 모두 어려운 상황이며 경제적 타격은 감히 예상하기 어렵다. 이러한 상황에서 '소비자 분쟁에 대한 중재 혹은 조정'은 매우 중요한 분쟁 해결 수단으로 자리매김하고 있다. 분쟁조정(중재)은 소송보다 유연하기 때문에 소비자와 사업자 모두 서로의 어려움을 인식하고 조금씩 양보할 수 있다. 즉, 모두가 만족할 수 있는 최선의 결과가 도출 가능하다. 이러한 분쟁조정(중재)의 장점을 통하여 소비자 분쟁이 조속히 해결되길 바란다. 아울러 지금도 소비자 분쟁 해결을 위해 노력하고 있는 모든 분의 노고에 감사를 표한다.