

# 코로나19와 같은 감염병으로 인한 예식장 계약관련 분쟁 어떻게 해야 할까?

코로나19 전염병 확산을 방지하기 위해 정부의 사회적 거리두기가 진행되고 있다. 사회적 거리두기는 단계별 가이드라인에 따라 운영된다. 사회적 거리두기가 2단계로 격상됨에 따라 실내 50인 이상 모이는 사적·공적 모임 자제 권고가 발효되면서 계획했던 결혼식을 취소하거나 연기해야 하는 경우 위약금 관련 분쟁이 계속되고 있다. 하지만 관련 소비자분쟁해결기준은 이번 감염병 유행과 같은 상황에서는 적용하는데 한계가 있어 소비자피해구제가 곤란한 상태이다.

## 예식장 취소 시 환급 거부

소비자는 올해 초 웨딩업체에 예식 보증인원 200명(1인 식사비용 38,000원)을 계약하고 계약금 100만원을 지급하였다. 예식일이 12월 18일이지만 코로나19로 예식이 불가능하다고 판단하고 지난 8월 24일 계약해제를 요청하였다. 예식장은 계약 후 3개월이 경과하면 계약금 환급이 안 된다는 것을 소비자에게 설명했고, 계약서에 동의하고 서명한 사실을 주장하며 계약금을 환불해 줄 수 없다고 했다. 소비자는 해당기준이 맞는지 상담센터에 문의 하였다.

### •처리결과

예식업의 경우 소비자분쟁해결기준에서는 소비자의 귀책사유로 예식예정일 90일전까지(~90일) 소비자가 계약 해제를 요구할 경우, 업체는 소비자에게 계약금을 환급해줘야 한다. 또한 계약 후 3개월이 경과하면 계약금 환급이 안 된다는 것은 소비자에게 불리한 규정이다. 상담센터에서는 해당 업체에 소비자분쟁해결기준대로 계약금을 환불해 주도록 처리하였다.

## 계약해제 시 위약금 기준 문의

소비자는 웨딩업체에 예식 보증인원을 200명(1인 식사비용 36,000원)으로 계약하고 계약금으로 50만원을 지불하였다. 2020년 9월 26일이 예식 예정일이었으나 코로나19 재확산으로 예식을 할 수 없어서 8월 20일 계약해제를 예식장에 문의하였다.

예식장에서는 계약해제 시에는 20%의 위약금을 부담해야 한다고 해서 소비자는 개인 변심이 아닌 코로나19로 부득이한 계약해제인 만큼 상담센터에 위약금 조정하여 계약해제가 가능한지 문의하였다.

### • 처리결과

예식업 관련 소비자분쟁해결기준에 따라 예식업의 경우 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해제 시에는 예식예정일 30일전까지 (59~30일) 계약해제 시에는 총 비용의 20%를 배상해야 한다. 상담센터는 예식장에 코로나19로 인해 부득이한 경우를 이유로 예식진행이 어려움을 설명했지만, 현재 소비자분쟁해결기준에는 20% 배상하도록 되어 있어 소비자는 일부 금액을 배상하고 계약 해제를 했다.

## 코로나19로 인한 계약해제 시 위약금 부담 기준 문의

소비자는 웨딩업체에 예식 보증인원 250명(1인 식사비용 37,000원)을 예약 후 계약금으로 100만원을 지불하였다. 원래는 2020년 9월 5일이 예식 예정일이었으나, 정부의 사회적 거리두기 2단계 발표에 따라 서울시 예식업 자율분쟁조정 가이드에 따라 보증인원 49명으로 변경하고 나머지는 하객 답례품으로 제공하기로 하였다. 그러나 불안한 마음에 가족과 상의하여 소비자가 8월 30일 계약해제를 요구했더니 35%의 위약금을 부담하라고 하였다. 코로나19로 계약해제시 위약금 기준에 대해 상담센터에 문의해 왔다.

### • 처리결과

소비자분쟁해결기준에 따르면 예식업의 경우 소비자의 귀책사유로 예식 예정일이 29일 밖에 남지 않은 상태에서 계약해지를 요구하는 경우는 총 비용의 35%를 배상해야 한다. 현재 코로나 19로 인한 정부의 사회적 거리두기 조치로 인해 결혼식 계약을 해제하는 경우에는 예식일 변경, 최소보증인원 조정, 식사제공 방식 변경 등 계약내용 변경은 당사자의 협의가 필요함을 안내 하였다 또한, 소비자의 경우 서울시 예식업 자율 분쟁조정가이드에 의해 위약금 35%중 30~40% 감경이 가능함을 설명하였다.

코로나19 바이러스로 인한 예식관련 분쟁은 사업자도 소비자 귀책도 아닌 특수한 상태에서 발생한 소비자 분쟁이다. 서로의 양보와 협의에만 의존해야 하는 상황이라 해결이 매우 어렵다. 비용이 큰 예식인 만큼 위약금에 대한 소비자의 부담도 그만큼 커질 수밖에 없다.

소비자와 예식 관련업 종사자 모두에게 어려운 상황에서 상생을 위해 새로운 소비자분쟁해결기준 마련이 필요한 시점이다. 이번 기회에 전 세계적으로 유행한 감염병 등과 같은 예기치 못한 사태를 대비하고, 소비자 피해를 최소화시키기 위한 촘촘하고 명확한 소비자분쟁해결기준을 마련하는 것도 필요하겠다.

## 서울특별시 예식업 자율분쟁조정 상생 합의내용

- 결혼예식 관련 상담 중 신청인(소비자, 계약당사자)이 서울시민이고, 피신청인(사업자)이 서울시 소재 업체인 경우  
※ 단, 이미 위약금을 지불하고 계약을 해제한 경우에는 신청이 불가함.
- 한국예식업중앙회 회원사에 권고사항
  - ① 연기 시(위약금 없음)
    - 원칙적으로 '20.12.31.까지 연기
    - 2단계 연장 시 최대 '21.2.28.까지 연기 가능
  - ② 취소 시
    - 소비자 분쟁해결 기준에 따라 29일 이내 취소할 경우 발생하는 소비자 위약금 (총비용의 35%)의 30~40%를 예식업계가 감경
      - 단품제공으로 식사가능한 업체의 경우 위약금(총비용의 35%)의 30% 감경
      - 뷔페제공으로 식사불가능한 업체의 경우 위약금(총비용의 35%)의 40% 감경
  - ③ 행사 진행 시 최소 보증인원 조정
    - 단품제공으로 식사 가능한 업체의 경우
      - 기존 최소 보증인원의 10~20%(업체 사정에 따라 탄력적 적용)를 감경 조정
      - 식사가능 인원내 대해서는 식사를 제공
      - 나머지 인원내 대해서는 답례품 등 제공
    - 뷔페제공으로 식사 불가한 업체의 경우
      - 기존 최소 보증인원의 30~40%(업체 사정에 따라 탄력적 적용)를 감경 조정
      - 조정된 인원내 대해서는 답례품 등 제공