



## 숙박업소 이용 계약 관련 소비자 분쟁 사례와 해결기준

올해는 코로나19로 학교와 직장, 종교생활 등 대부분의 사회생활을 비대면으로 하고 있으며, 전 세계의 하늘 길이 막혀 해외여행은 꿈도 꾸지 못하는 시기를 보내고 있다. 지속되는 사회적 거리두기로 많은 사람들이 우울감과 피로감을 느끼고 있고, 가을 단풍 등 자연을 느끼기 위해 어디로든 떠나고 싶은 마음이 클 것이다.

대부분 여행을 계획 할 때 가장 먼저 고려하는 것이 숙박시설을 예약하는 일이다. 요즘은 숙박유형과 규모, 운영방법이 워낙 다양한 계약 할 때 꼼꼼한 확인이 필요하다.

숙박시설 이용과 관련해 코로나19와 같은 감염병으로 인해 숙박시설을 이용할 수 없게 되는 경우, 기존의 공정거래위원회 고시 '소비자분쟁해결기준'만으로는 분쟁을 해결할 수 없어, 앞으로는 감염병이나 예측불허의 상황에 대한 소비자피해구제 방안이 마련될 필요가 있어 소비자상담센터에 들어온 사례를 통해 그 문제점을 살펴보았다.

### 코로나19로 숙박시설 계약해지 시 환불기준 문의

소비자는 추석연휴기간 여행을 위해 9월 초에 강원도에 있는 숙박시설을 50만원에 계약했다. 하지만 추석연휴기간 중 정부의 여행자 제 권고가 있어 이용일 8일 전에 여행 예약을 취소하였다. 숙박업소에서는 코로나19로 여행이 금지된 것이 아니므로 해당 사항으로는 계약해지 사유가 안 된다면서, 규정상 소비자가 예약한 기간이 성수기 주말이라 이용개시 15일 전까지 취소할 경우에만 환불이 가능하다고 하였다. 소비자는 업체에서 운영하는 홈페이지 상에서 아무리 찾아봐도 환불 규정을 확인할 수 없다며 상담센터에 계약취소와 관련해 문의해 왔다.

#### •처리결과

코로나19와 같은 감염병 발생 시 정부의 사회적 거리두기 및 여행자제 권고 등에 따라 소비자가 숙박시설을 이용하지 못하는 경우가 발생하고 있지만, 이와 관련한 계약해지 관련 별도의 규정이 없음에 대해 소비자에게 알리고, 현행 숙박업 관련 분쟁해결기준에 따라 성수기 주말 소비자의 사정으로 계약을 해제 할 경우 사용예정일 7일 전까지 계약 취소 시 총 요금의 20% 공제 후 환불이 가능하다. 해당 사례는 현행 기준에 따라 총 이용금액 50만원에서 10만원을 공제 한 후 40만원은 환불해 주는 것으로 중재하였다.

## 사회적 거리두기 강화로 인한 계약해제 시 환불 기준

소비자는 소셜커머스를 통해 국내 호텔 할인행사 기간에 호텔 1박 이용권을 1박 9만원에 계약하였다. 계약 이후 서울지역 사회적 거리두기 2.5단계 강화 및 여행자제 권고에 따라 이용일 4일 전에 계약 취소 요청을 하였다. 해당 호텔에서는 계약취소가 안되는 할인상품으로 계약 시 안내하였다고 하면서 소비자의 사정으로 계약해제 하는 것이기에 환불이 안된다고 하였다. 소비자는 정부가 사회적거리두기 단계를 2.5단계로 강화하였고, 여행 자제 권고를 했는데 계약취소가 안되는 것은 부당하다며 소비자상담센터에 문의해 왔다.

### •처리결과

코로나19 확산으로 인해 정부의 사회적 거리두기 단계가 강화되었다 하더라도 현재 소비자분쟁해결기준에는 감염병 등으로 인한 분쟁 해결 기준이 마련되어 있지 않음에 대해 소비자에게 설명하고, 계약 시 환불 불가 상품임을 고지하였기에 해당 사안으로는 현재 기준 상 계약해지가 불가함을 안내하였다.

## 대규모 감염병 발생 시 숙박업 분쟁해결기준(안) 행정예고

최근 공정거래위원회에서는 코로나19 발생으로 민원이 급증했던 여행, 항공, 숙박, 외식서비스업(연회시설운영업) 등 4개 분야에 대해 대규모 감염병 발생 시 소비자 분쟁을 해결하는 소비자분쟁해결기준 개정(안)을 행정예고하여 향후에는 감염병으로 인해 발생하는 소비자와 사업자 간의 위약금 분쟁이 신속히 해결될 것으로 기대한다.

이번 입법 행정예고 된 숙박업 개정안의 경우 정부의 행정명령, 사회적 거리두기 단계별 조치 수준 등을 고려하여 기준을 마련하였으며 행정 예고된 숙박업 개정(안)은 아래 표와 같다.

분쟁유형	해결기준	비고
<p><b>* 1급 감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</b></p> <p>- 숙박시설에 시설폐쇄 · 시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 숙박지역 또는 이용자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 이동수단(항공기 등)이동이 불가능하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회 · 경제활동 이외의 활동이 원칙적으로 금지(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약내용 변경 시</li> <li>• 계약해제 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위약금 없이 계약내용 변경</li> <li>○ 위약금 없이 계약금 환급</li> </ul>	<p>* 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 상 1급 감염병을 의미</p> <p>* 계약내용 변경이란, 숙박예정일 연기 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간 합의가 이루어진 것을 말함</p>
<p>- 계약체결 이후 숙박지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소 · 연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 이에 준하는 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약내용 변경 시</li> <li>• 계약해제 시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 위약금 없이 계약내용 변경</li> <li>○ 위약금 50% 감경</li> </ul>	<p>* 사업자는 이미 지급받은 숙박요금 (계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함</p>