

스플릿

연습용

문서입니다.

## 사례 1.

사건번호 2018일나565 | 결정일자 2018. 8. 7.

## 세탁 후 갑피 마모 및 경화된 가죽 운동화에 대한 손해배상 요구

### 주문

1. 신청인은 2018. 10. 16.까지 피신청인에게 이 사건 제품(제품명 : ○○○○ 가죽 운동화, 색상 : 흰색) 1켤레를 반환한다.
2. 피신청인은 신청인으로부터 제1항 제품을 반환받음과 동시에 신청인에게 71,000원을 지급한다.

### 이유

#### 1. 기초사실

신청인은 2017. 9. 18. 피신청인의 홈페이지를 통해 조정외 △△△에서 구입한 LCD 모니터 {상품명 : ○○○○, 상품가격 : 222,707원(미화 192.98달러), 이하 ‘이 사건 제품’이라고 함}의 배송대행계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하였고, 파손에 대한 보험료 10,000원을 포함하여 총 56,488원을 결제한 후 같은 달 28. 위 제품을 수령하였으나, 액정에 미세한 파손을 확인하여 피신청인에게 손해배상을 요구하였는데, 이에 대해 피신청인은 이 사건 제품은 보험가입이 불가한 제품에 해당한다며 보험처리 및 손해배상을 거부하였다.

#### 2. 판단

신청인은 이 사건 계약 체결 시 피신청인의 홈페이지에서 보험가입을 클릭하여 보험료 10,000원을 포함한 모든 비용을 지불하였음에도, 피신청인이 이 사건 제품 파손에 대한 손해배상을 거부하는 것에 대하여 납득할 수 없는바, 보험료 환급 및 이 사건 제품 구입가에 대한 배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 이 사건 제품을 구매한 조정외 △△△의 판매 페이지를 조회한 결과 이 사건 제품은 ‘New other’로 구분된 제품으로서 메모에 ‘wear(사용감)’라는 단어가 명시되어 있으므로 중고제품에 해당하고, 신청인이 지불한 10,000원은 보험료가 아니라 이 사건 제품이 전자제품 및 파손되기 쉬운 제품으로서 국내 일반 택배사의 인계 불가 제품에 포함되어 화물배송으로만 처리 가능하여 화물배송 비용으로 사용되었으며, 가사 보험이 정상적으로 가입되었더라도 배송대행지 수령 시 중고제품 또는 파손되기 쉬운 제품으로 판단되는 경우 보험 적용이 불가한바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인의 홈페이지에서 확인 가능한 신청인의 주문내역에는 신청인이 별도로 보험을 선택하여 가입한 사실이 정확하게 명시되어 있는바, 신청인이 지불한 금액 중 10,000원에 대해 보험료가 아니라 화물배송 비용이라는 피신청인의 주장은 인정하기 어렵다고 할 것이고, 국내 택배사로의 인계 및 보험처리가 불가능한 중고제품 또는 파손 우려가 큰 제품이라면 배송대행 계약체결 직후 신청인에게 연락하여 그 사실에 대해 고지하였어야 하나 피신청인은 이를 고지한 사실이 존재하지 아니하며, 더욱이 보험가입을 신청한 상태로 이 사건 계약이 성립되었음에도 불구하고, 보험료 명목으로 지불한 금액을 신청인의 동의 없이 국내 화물배송 비용으로 사용한 다음 파손된 제품에 대해 보험 적용 및 손해배상을 거부하는 것은 적절하지 아니하므로, 이 사건 제품이 중고제품인지 여부와 상관없이 보험을 적용함이 상당하다.

또한 피신청인은 운송주선인으로서 「해외배송 표준약관」제8조에 따라 이 사건 제품을 검수할 의무가 있고, 「상법」제115조에 따라 운송주선인이 운송물의 수령, 인도, 보관의무를 해태하지 아니하였음을 증명하는 경우에 한하여 손해배상 책임을 면하는데, 배송대행지에서 피신청인이 해외 판매자로부터 제품을 수령하였을 때 이미 이 사건 제품이 파손된 상태였음에 대해 피신청인이 아무런 입증자료를 제출하지 아니하는 점, 조정 외 △△△ 홈페이지에는 이 사건 제품과 같은 'New other'에 대해 사용감이 전혀 없는 새 제품임을 명시하고 있는 점 등을 고려하면, 피신청인은 이로 인하여 신청인에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있다고 할 것이다. 이상을 종합할 때, 피신청인은 2018. 10. 30.까지 피신청인의 비용으로 이 사건 제품을 수거하고, 신청인에게 222,707원을 지급하며, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 10. 31.부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 제115조, 해외배송 표준약관 제8조  
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

## 사례 2.

사건번호 2018일나56 | 결정일자 2018. 7. 24

### 해외 배송대행 중 파손된 제품에 대한 손해배상 요구

#### 주문

1. 피신청인은 2018. 10. 30.까지 피신청인의 비용으로 신청인으로부터 LCD모니터 (상품명 : ○○○○)를 수거하고, 신청인에게 222,707원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 10. 31.부터 다 갚는 날까지 연 6%의 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

#### 이유

##### 1. 기초사실

신청인은 2017. 9. 18. 피신청인의 홈페이지를 통해 조정외 △△△에서 구입한 LCD 모니터 {상품명 : ○○○○, 상품가격 : 222,707원(미화 192.98달러), 이하 ‘이 사건 제품’이라고 함}의 배송대행계약(이하 ‘이 사건 계약’이라고 함)을 체결하였고, 파손에 대한 보험료 10,000원을 포함하여 총 56,488원을 결제한 후 같은 달 28. 위 제품을 수령하였으나, 액정에 미세한 파손을 확인하여 피신청인에게 손해배상을 요구하였는데, 이에 대해 피신청인은 이 사건 제품은 보험가입이 불가한 제품에 해당한다며 보험처리 및 손해배상을 거부하였다.

##### 2. 판단

신청인은 이 사건 계약 체결 시 피신청인의 홈페이지에서 보험가입을 클릭하여 보험료 10,000원을 포함한 모든 비용을 지불하였음에도, 피신청인이 이 사건 제품 파손에 대한 손해배상을 거부하는 것에 대하여 납득할 수 없는바, 보험료 환급 및 이 사건 제품 구입가에 대한 배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 이 사건 제품을 구매한 조정외 △△△의 판매 페이지를 조회한 결과 이 사건 제품은 ‘New other’로 구분된 제품으로서 메모에 ‘wear(사용감)’라는 단어가 명시되어 있으므로 중고제품에 해당하고, 신청인이 지불한 10,000원은 보험료가 아니라 이 사건 제품이 전자제품 및 파손되기 쉬운 제품으로서 국내 일반 택배사의 인계 불가 제품에 포함되어 화물배송으로만 처리 가능하여 화물배송 비용으로 사용되었으며, 가사 보험이 정상적으로 가입되었더라도 배송대행지 수령 시 중고제품 또는 파손되기 쉬운 제품으로 판단되는 경우 보험 적용이 불가한바, 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 피신청인의 홈페이지에서 확인 가능한 신청인의 주문내역에는 신청인이 별도로 보험을 선택하여 가입한 사실이 정확하게 명시되어 있는바, 신청인이 지불한 금액 중 10,000원에 대해 보험료가 아니라 화물배송 비용이라는 피신청인의 주장은 인정하기 어렵다고 할 것이고, 국내 택배사로의 인계 및 보험처리가 불가능한 중고제품 또는 파손 우려가 큰 제품이라면 배송대행 계약체결 직후 신청인에게 연락하여 그 사실에 대해 고지하였어야 하나 피신청인은 이를 고지한 사실이 존재하지 아니하며, 더욱이 보험가입을 신청한 상태로 이 사건 계약이 성립되었음에도 불구하고, 보험료 명목으로 지불한 금액을 신청인의 동의 없이 국내 화물배송 비용으로 사용한 다음 파손된 제품에 대해 보험 적용 및 손해배상을 거부하는 것은 적절하지 아니하므로, 이 사건 제품이 중고제품인지 여부와 상관없이 보험을 적용함이 상당하다.

또한 피신청인은 운송주선인으로서 「해외배송 표준약관」제8조에 따라 이 사건 제품을 검수할 의무가 있고, 「상법」제115조에 따라 운송주선인이 운송물의 수령, 인도, 보관의무를 해태하지 아니하였음을 증명하는 경우에 한하여 손해배상 책임을 면하는데, 배송대행지에서 피신청인이 해외 판매자로부터 제품을 수령하였을 때 이미 이 사건 제품이 파손된 상태였음에 대해 피신청인이 아무런 입증자료를 제출하지 아니하는 점, 조정외 △△△ 홈페이지에는 이 사건 제품과 같은 'New other'에 대해 사용감이 전혀 없는 새 제품임을 명시하고 있는 점 등을 고려하면, 피신청인은 이로 인하여 신청인에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있다고 할 것이다.

피신청인의 손해배상 범위에 대해 보건대, 이 사건 계약은 보험가입이 포함되어 성립된 계약으로 봄이 상당하고, 피신청인의 보상정책은 '배송신청서의 총 상품 구매가와 쇼핑물의 구매내역(오더내역) 확인 후 보상'하는 것으로 예정하고 있는바, 피신청인은 이 사건 제품을 수거하고, 이 사건 제품 구입가 222,707원 전액을 배상함이 상당하다.

다만, 신청인은 보험료로 지불한 10,000원의 환급까지 요구하고 있으나, 이는 보험이 적용되어 배상받는 경우 마땅히 신청인이 지불하여야 하는 금액에 해당하고, 이 사건 제품 전액을 배상받는 경우 보험이 적용된 것과 동일한 효력에 해당하는바, 동 주장은 인정하지 아니함이 상당하다.

이상을 종합할 때, 피신청인은 2018. 10. 30.까지 피신청인의 비용으로 이 사건 제품을 수거하고, 신청인에게 222,707원을 지급하며, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 10. 31. 부터 다 갚는 날까지 「상법」제54조에 따라 연 6%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 제115조, 해외배송 표준약관 제8조  
이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.

### 사례 3.

사건번호 2018일나131 | 결정일자 2018. 5. 21.

### 출국편 노쇼(No show)로 인하여 취소된 항공권에 대한 손해배상 요구

#### 주문

1. 피신청인은 2018. 8. 20.까지 신청인에게 102,000원을 지급한다.
2. 만일 피신청인이 제1항의 지급을 지체하면 2018. 8. 21.부터 다 갚는 날까지 연 6% 비율에 의한 돈을 가산하여 지급한다.

#### 이유

##### 1. 기초사실

가. 신청인은 2017. 7. 20. 피신청인을 통해 왕복 항공권(인천-워싱턴, 3매, 3,278,700원)을 구입하였으나, 포항 지진으로 인해 수능시험일이 연기되면서 출제위원인 신청인의 배우자(이○○) 출국이 불가능하여 피신청인측에 같은 해 12. 4. 출발하는 일정으로 변경하면서 수수료 450,000원을 추가로 지불하였다.

나. 2017. 12. 4. 인천을 출발하여 디트로이트, 필라델피아를 경유하여 12. 6. 아틀란타에 도착하는 일정이었으나 신청인의 개인사유로 경유지인 필라델피아에서 항공기를 탑승하지 못하였고, 이후 2017. 12. 10. 귀국편을 탑승하고자 하였으나 출국편 노쇼로 인하여 귀국편 항공권이 모두 취소되었고, 피신청인측에 대체편 마련을 요구하였으나 불응하여 항공권을 새로 구입하게 되면서 2,965,617원의 손해가 발생하였다.

##### 2. 판단

신청인은 출국 항공편의 노쇼로 인하여 예정된 귀국편까지 모두 취소하는 것은 부당하고, 취소 사실을 사전에 고지하지 않아 공항에서 큰 혼란을 겪었다며, 추가 구입한 귀국편 항공권 요금 2,965,617원에 준하는 손해배상을 요구한다.

이에 대하여 피신청인은 신청인이 취소사실을 문의하기 전에 노쇼 사실을 이메일로 전송하여 대체 항공편까지 안내하였으나, 신청인이 이를 거부하면서 노쇼 패널티를 감수하고 취소된 기존 항공편의 탑승을 선택했으며, 일반적으로 항공권은 예정 순서에 따라 탑승하여야하는데 신청인의 경우 개인사유로 출국 구간에서 노쇼가 발생하여 귀국편 항공권까지 취소된 것이므로, 이는 신청인의 귀책사유에 해당하는 바, 신청인의 요구는 수용할 수 없다고 주장한다.

살피건대, 일반적으로 항공권은 편도금액과 왕복금액이 구분되어 구입 시 선택할 수 있도록 하고 있는 점, 왕복금액이 편도금액의 배액이 아니고 왕복으로 구입하는 경우 편도로 구입하는 것보다 금액을 저렴하게 책정하고 있는 점을 고려할 때 ‘왕복’을 하나의 계약으로 봄이 상당하므로 일부구간에서 노쇼가 발생하는 경우 동 계약이 취소되는 것을 부당하다고 보기 어렵다.

또한 피신청인이 제출한 자료를 참고할 때, 신청인의 귀국 이틀전인 2017. 12. 8. 피신청인과 신청인의 부(夫) 사이에 항공권 취소 및 대체편과 관련한 이메일을 송수신한 내역이 확인되는 바, 사전에 고지를 하지 않았다는 신청인의 주장은 인정하기 어렵다고 할 것이고, 신청인의 개인사유로 노쇼가 발생하였다는 사실에 대해 양 당사자 사이에 다툼이 없는 바, 추가 구입한 항공권 비용에 대해 배상하라는 신청인의 주장은 수용하지 아니함이 상당하다.

다만, 「소비자분쟁해결기준」에 따라 피신청인은 미사용 구간 운임에 대해서는 환급해야 할 책임이 있다고 할 것이고, 이 사건의 경우 사용한 구간운임을 왕복항공권 구입대금의 50%로 볼 것인지 해당구간 편도항공권 운임으로 볼 것인지 여부가 문제가 되는데, 왕복운임이 편도운임의 배액에 상당한 금액이 아닌 점, 왕복운임과 편도운임의 차이가 크지 않거나 또는 편도운임이 비싼 경우도 존재하는 등 항공운임의 차이가 심한 점, 신청인이 사전에 이 사건 항공권을 취소한 것이 아니라 노쇼로 항공권을 이용하지 못한 점, 사용구간 적용운임을 왕복항공권 구입금액의 50%로 볼 경우 고객이 왕복항공권을 구입하고 취소하는 경우 편도항공권을 구입하는 것에 비해 부당하게 이익을 얻을 수 있는 점을 고려할 때, 신청인이 사용한 구간의 적용운임은 해당구간 편도항공권 운임을 기준으로 봄이 상당하다.

신청인이 이용한 항공사의 해당 구간 편도(인천-워싱턴) 항공권 운임은 1인당 1,200,000원 ~ 3,600,000원으로 조회되는데, 이를 적용하여 총 구입가에서 동 금액 및 당일 취소에 따른 취소수수료를 공제하면 잔여금액이 존재하지 아니하는 바, 피신청인은 신청인에게 환급할 금액이 없다고 봄이 상당하나, 귀국구간 공항이용료는 신청인에게 환급함이 상당하므로 1개 공항이용료를 인천공항의 이용요금 수준인 17,000원으로 산정하여, 1인당 34,000원[17,000원×2(공항수)]을 환급함이 상당할 것으로판단된다.

이상을 종합할 때 피신청인은 2018. 8. 20.까지 신청인에게 102,000원(34,000원×3인)을 지급하고, 만일 피신청인이 위 지급을 지체하면 2018. 8. 21.부터 다 갚는날까지 「상법」제54조에 따라 연 6% 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급함이 상당하다.

[관련 법규 및 고시] 상법 제54조, 소비자분쟁해결기준 품목별보상기준 별표Ⅱ 33. 운수업

이상과 같은 이유로 주문과 같이 결정한다.