

1. 29 층 걸어올라가 배달했는데 “다시 가져가세요”

뉴스

입력 : 2022-11-16 09:18 | 수정 : 2022-11-16 10:21

엘리베이터 고장으로 걸어서 배달

별점 테러까지...업주 '업무방해' 신고



▲ 배달기사 자료사진. 해당 기사와 직접적 관련 없음. 연합뉴스 엘리베이터가 고장 난 아파트 29 층을 걸어 올라가 음식을 배달했으나, 주문자가 배송 시간 지연을 이유로 환불을 요구했다는 사연이 전해졌다.

14 일 JTBC '사건 반장'에 따르면 배달 기사인 여성 A 씨는 지난 8 일 오후 6 시 30 분쯤 겪은 일을 제보했다.

이날 A 씨는 배달 앱을 통해 주문받은 짬뽕 배달에 나섰다. 그러나 주소에 적힌 아파트에 도착해보니 엘리베이터가 고장 난 상황이었고 주문이 들어온 집은 29 층이었다.

당시 다른 주문도 밀려있어 직접 올라가기 어렵다고 판단한 A 씨는 음식을 주문한 B 씨에게 전화를 걸었다. 하지만 B 씨는 연락을 받지 않았다. 이에 A 씨는 옆 아파트에 다른 배달을 먼저 다녀왔고, 이후 가까스로 B 씨와 연락이 됐다.

B 씨는 "우리 아들도 좀 전에 왔는데, 걸어 올라왔다. 여기까지 오는 것은 배달원의 책임"이라고 주장했다. 배달 요청사항에도 엘리베이터가 고장 났다는 이야기는 적혀 있지 않았다.

이와 관련 배달대행업체 사장은 "엘리베이터가 고장 났을 경우, 손님들이 중간 지점까지 내려와서 받아가는 경우가 대부분"이라고 설명했다.

결국 A 씨는 29 층까지 걸어서 올라가 배달을 완료했다. 그러나 A 씨가 배달을 마치고 내려가며 14 층 정도에 도착했을 때, B 씨는 돌연 찜닭을 회수해가라며 환불을 요구했다. 배달 소요 시간인 50 분을 넘겼다는 게 이유였다.

가게 측에서는 배달 예정 시간을 50 분으로 안내한 뒤 20 분 만에 만들어 배달했으나, 엘리베이터 고장으로 인해 배달 예정 시간보다 늦어지게 된 것.

찜닭집 사장은 "29 층까지 올라갔는데 찜닭을 회수해가라는 게 말이 안 되지 않냐"며 "A 씨가 다시 올라가 찜닭을 회수해서 저희 가게에 갖고 왔다. 땀 뻘뻘 흘리셔서 거의 울 거 같은 표정이었다"고 분노했다.

이후 B 씨는 해당 가게에 별점 1 점(5 점 만점)을 남기며 "도움이 될까 싶어 리뷰 남긴다. 여기 음식 신중하게 주문하세요. 저는 배달앱 애용하는데 그 어떤 업체에도 태어나서 부정적인 리뷰나 사소한 컴플레인도 해 본 적 없는 사람이다. 태어나서 이런 일은 처음 겪는다. 소비자원에 피해구제 요청하겠다"고 적었다.

이에 대해 찜닭집 사장은 "배달앱 고객센터에 전화해서 '누구 하나 잘못된 게 아닌데 리뷰를 못 달게 해주면 안 되겠냐'고 요청했다. 하지만 고객센터는 그걸 막을 방법이 없다고 하더라"고 하소연했다. 이어 "스트레스로 두통이 심해 이틀간 가게를 닫았다"고 호소했다.

이와 관련 백성문 변호사는 "아무리 봐도 환불해 줄 필요가 없는 것 같다"며 "엘리베이터가 고장 났다고 고지도 안 한 상황"이라고 지적했다. 이어 "사장은 B 씨를 업무 방해로 신고했는데, 처벌 된다고 단언하기는 어렵지만 환불의 대상이 된다고 보기 어렵다"면서 "B 씨는 음식을 회수해갔으니 환불해줘야 한다는 판례가 있다고 하는데, 저는 그런 판례가 있는지 모르겠다"고 밝혔다.

이보희 기자