

다이어트 관리 서비스 이용에 대한 계약해지

한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회

소비자기본법 제31조에 따라 한국소비자단체협의회에 설치된 자율분쟁조정위원회에서 조정 결정한 사건 중 참고할만한 사례를 소개한다(편집자 주).

사건의 개요

신청인은 2019. 7. 29. 피신청인이 제공하는 다이어트 관리 서비스를 이용하는 계약(이하 '이 사건 계약')을 체결하고 피신청인에게 위 서비스 계약 이용비용 3,000,000원을 카드로 할부 결제하였다. 신청인은 피신청인이 무료로 도수치료를 해주겠다고 하여 피신청인으로부터 1회 관리를 받았다. 신청인은 2019. 9. 2. 피신청인에게 이 사건 계약에 대하여 계약해지를 하겠다는 의사를 밝히고 환불을 요청하였으나 피신청인은 이를 거절하였다. 신청인은 ○○구청에 이러한 사실에 대하여 민원을 제기하였으나 피신청인과 원만하게 합의가 되지 않아 ○○구청에서 2019. 10. 15. 본 위원회로 조정 의뢰하였다.

소비자 주장

신청인은 피신청인과 상담을 하면서 다이어트 패키지 상품에 가입할 것을 권유받았지만 개인적 사정으로 바로 이용하기는 어렵다고 말하니 추후 등록하면 피신청인이 제시한 금액으로 계약하기 힘들다는 말에 이 사건 계약을 체결하였다. 피신청인과 이 사건 계약을 한 달 후쯤 할 것으로 합의하였고 피신청인이 무료로 도수치료를 받고 갈 것을 권유하여 도수치료를 받았다. 신청인은 더 이상 이용하지 못할 것 같아 피신청인에게 이 사건 계약 해지를 요청하였다. 신청인은 이 사건 계약을 한 번도 이용하지 않았고 피신청인이 무료로 제공한 도수치료 1회도 신청인이 원한 것이 아니라 피신청인의 권유에 어쩔 수 없이 제공받은 것이다.

사업자 주장

신청인은 피신청인의 시설에 직접 찾아와 이 사건 계약을 체결하게 되었다. 피신청인은 신청인과 이 사건 계약 체결 당시, 이 사건 계약의 내용(비용)은 한시적으로 제공하는 이벤트 프로그램이기 때문에 환불이 불가능하며 2개월 내에 소진해야하는 점을 안내하였다. 또한 신청인을 위하여 계약기간을 5개월로 연장해 주었으며 신청인이 제공하는 다이어트 관리 서비스를 2개월 내에 모두 이용하여야 다이어트에 성공할 수 있는 점을 설명했고 이에 대해 신청인 역시 인지하였다. 신청인은 피신청인과 이 사건 계약 체결 후, 피신청인이 제공하는 골반 관리를 1회 받았다. 신청인은 그 후, 한 달 이상 지났음에도 불구하고 갑자기 환불을 요구하였고 피신청인은 계약당시 환불이 불가능하다는 것을 안내했던 점을 다시 상기시켜주었고 신청인을 위하여 유효기간을 추가로 연장해주겠다고 안내하였다.

사업자의 환급의무 판단

이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」(이하 ‘방문판매법’이라 한다) 제2조 제10호의 계속거래에 해당하며 동법 제31조에 의거하여 2019. 9. 2. 적법하게 계약해지 되었다.

본 위원회는 당사자가 상호 양보하여 합리적인 조정을 도출하여 소송으로 발생하게 될 사회적 비용을 줄이고 신속한 분쟁해결을 하는 분쟁조정외 취지에 따라 이 사건 계약서에 수기로 기재된 내용

(전신4+1, 부분9, 셀4, 밴디지6)을 근거로 하여 총 관리 횟수를 24회로 추정한다. 「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회 고시 제2019-03호) 미용업에 관한 소비자분쟁해결기준에 따르면 소비자의 귀책사유로 인한 개시일 이후의 계약 해지의 경우, 사업자가 소비자에게 지급하여야 할 환급금은 서비스 횟수로 계약한 경우 이용일수에 해당하는 금액 대신에 이용횟수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10%를 배상하는 것으로 산정하여 환급한다. 신청인과 피신청인이 주장하는 내용을 종합하면, 피신청인의 권유에 의하여 1회 서비스가 이루어졌다 하더라도 강압에 의한 것이 아닌 이상 피신청인이 제공하는 서비스를 이용하지 않았다고 할 수 없으므로 신청인이 피신청인으로부터 1회 서비스를 제공받은 사실은 인정된다. 따라서 피신청인은 신청인에게 총 이용금액 3,000,000원에서 이 사건 계약 1번의 이용금액 125,000원($3,000,000\text{원}/24\text{회} = 125,000$) 및 위약금 10% 300,000원을 공제한 나머지 2,575,000원을 지급한다.

결론

1. 피신청인은 이 사건 조정성립통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 2,575,000원을 환급한다.
2. 피신청인이 이 사건 조정성립통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 제1항의 금액을 환급하지 아니하면 그 다음날부터 연 100분의 15의 지연이자를 가산한다. ▲