

분양받은 고양이 폐사에 따른 배상 요구

한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회

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

사건의 개요

신청인은 2021. 11. 7. 피신청인 업체에 방문하여 샴고양이 2개월령 암컷 한 마리를 500,000원에 분양(이하 '이 사건 분양 계약')받아, 당일 바로 고양이를 집에 데려왔다.

신청인은 2021. 11. 8. 고양이가 구토와 설사를 시작하여 피신청인에게 상태를 문의하였으며, 2021. 11. 12. 오전 내내 고양이의 건강 상태가 좋지 않아 피신청인에게 인근 동물 병원에서 진단받아보기로 합의하고 병원 방문 진료하였으며 '범백' 전염병 진단을 받았다. 이에 피신청인은 본인 업체에서 자체적으로 고양이 치료해줄 것을 안내하였고 신청인은 피신청인에게 고양이를 인도하였다. 그러나 2021. 11. 14. 오전 고양이가 폐사하였다. 신청인은 피신청인 보상팀에 이메일로 환불 요청

접수하였으나 2021. 12. 14. 피신청인으로부터 환불은 불가하며 동종으로 교환만 가능함을 통보받았다. 신청인은 교환이 아닌 환불을 받고자 2022. 1. 11. 본 위원회로 직접 분쟁조정을 신청하였다.

소비자 주장

고양이를 처음 집에 데려왔을 때부터 기운이 없고 설사와 황토색 구토를 수차례 하였으므로 분양 받아오기 전부터 바이러스가 잠복되어 있던 것으로 보인다.

범백 증상은 분양 후 다음날부터 보이기 시작하였으며 동물병원에 자체적으로 데려가 진단받아보는 것으로 피신청인과 합의한 것이다. 이후 신청인은 피신청인의 요청에 따라 피신청인 업체로 고양이를 인도하여 밀착 치료받기를 기대하였다.

피신청인은 동종으로 교환 가능하다고 하나, 범백 바이러스 감염되어 폐사에 이르게 된 해당 고양이가 사용하던 물건, 공간 등을 자체적으로 폐기, 소독하였다고 하더라도 범백 바이러스는 1년 이상도 잔류할 수 있으므로 현 주거지에서는 새로운 고양이를 분양받아 키울 수가 없다.

피신청인의 약관은 불합리하고 불공정한 계약이고, 계약서에 서명하였다 하더라도 책임분양 동의서는 분쟁 후 피신청인으로부터 ‘환불불가’안내를 받으면서 전달받은 것이다.

따라서 해당 고양이 분양비 환불, 치료 및 진료비 104,900원 보상을 원한다.

사업자 주장

피신청인은 2021. 11. 7. 신청인에게 고양이를 분양하면서 ‘건강상태 증빙서류’를 교부하였고, 이에 따르면 활력, 식욕, 배변, 피부를 보통 상태로 체크하였다.

이 사건 분양 계약은 신청인과 “15일 이내 고양이 폐사 시 환불은 불가, 동조건의 책임분양 개체로 교환만 가능합니다.”라는 조건에 합의하였으므로 약관이 우선 적용되어야 하며, 보상은 동일조건으로 교환만 가능하다.

사업자의 환급의무 판단

이 사건 분양 계약은 피신청인이 신청인에게 고양이를 이전하고 신청인은 금 500,000원을 지급할

것을 약정함으로써 그 효력이 생기는 민법 제563조의 매매에 해당한다.

민법 제580조에 의하여 매매의 목적물에 하자가 있는 때에는 매수인은 계약을 해제할 수 있고 이에 따른 손해배상청구를 할 수 있다. 즉, 매매의 목적물이 거래 통념상 기대되는 객관적 성질이나 성능을 갖추지 못한 경우 또는 당사자가 예정하거나 보증한 성질을 갖추지 못한 경우에 매도인은 민법 제580조에 따라 매수인에게 그 하자로 인한 담보책임을 부담한다(대법원 2000. 1. 18. 선고 98다18506 판결 참조). 또한 소비자기본법 제16조 제2항, 동 시행령 제8조 제3항에 의거, 애완동물판매업에 관한 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2021-7호)에서는 구입 후 15일 이내 분양받은 동물이 폐사한 경우 사업자는 소비자에게 동종의 동물로 교환하여 주거나 소비자의 중대한 과실로 인하여 피해가 발생한 경우가 아닌 경우 구입 대금을 환급한다고 정하고 있다.

동물 분양 계약의 경우, 분양받은 동물이 질병으로 인하여 폐사하였다면 해당 질병의 잠복 기간으로 인하여 분양 당시(혹은 그 전) 발병하지 않았다가 분양 후에야 발병하여 폐사하였을 가능성이 높은 점을 감안하여 분양일로부터 일정 기간 동안 확인하여 분양받은 동물의 건강 상태 등이 거래 통념상 기대되는 수준을 갖추었는지 여부를 판단하여야 한다. 만약 분양받은 동물이 분양일로부터 일정 기간 내에 폐사하거나 질병이 발생한 경우에는 특별한 사정이 없는 한 분양 당시부터 통상의 건강 상태 등을 갖추지 못한 하자가 있다고 봄이 타당하다. 따라서 분양한 자가 분양받은 자의 잘못으로

인하여 폐사하였다는 점에 대하여 주장·증명하지 못하는 이상, 분양한 자는 민법상 하자담보책임을 진다고 보아야 할 것이다.

이 사건 분양 계약의 경우, 신청인은 2021. 11. 7. 피신청인으로부터 삼고양이 2개월령 암컷 한 마리를 분양가 500,000원으로 정하여 분양받은 사실이 인정되고 수의사가 발급한 진단서에 의하면 Siamese(샴)이 2021. 11. 8.부터 범백 전염병이 발생하여 2021. 11. 12. 이에 대한 진단을 받고 분양 일로부터 7일 쯤인 2021. 11. 14. 폐사한 사실이 인정된다.

그렇다면 분양받은 고양이에게 통상적으로 기대되는 수준의 건강 상태 등을 갖추지 못한 상태로 분양되어 폐사하였다고 봄이 상당하고, 신청인의 부주의에 의하여 범백에 감염되어 폐사하기에 이르렀다고 보기 어렵다. 즉, 이 사건 분양 계약의 고양이는 분양 당시부터 있었던 범백이라는 전염병 하자로 인하여 폐사하였고, 이로써 이 사건 분양 계약의 목적을 달성할 수 없게 되었으므로, 피신청인은 신청인에게 이 사건 분양 계약의 책임비 500,000원을 환급하여야 할 것이다.

한편 약관의 규제에 관한 법률 제7조 제3호, 제9조 제1호에 따라 상당한 이유 없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하거나, 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항은 그 효력이 무효이다.

이 사건 분양 계약의 경우, 피신청인은 신청인으로부터 “책임입양 동의서”에 서명을 받았으므로 환불

이 불가능하고 동조건의 책임분양 개체로 교환만 가능하다고 주장하나, 책임입양 동의서의 약관 조항은 고양이가 통상적으로 갖추어야 하는 품질 또는 건강 상태 등을 갖추지 못한 하자로 인하여 폐사하여 신청인에게 민법상 하자담보책임 법리에 따른 해제권이 인정되는 경우에도 법률에 따른 신청인의 해제권을 배제하고 상당한 이유 없이 피신청인의 담보책임을 제한하는 조항에 해당하여 효력이 없다.

민법 제581조 제1항, 제580조 제1항, 제575조 제1항 또는 제390조에 따라 신청인은 피신청인에게 손해배상을 청구할 수 있고, 그 배상액은 통상 진료비 상당액이라고 봄이 타당하다.

이 사건 분양계약의 경우, 신청인은 피신청인과 고양이의 건강 상태에 대하여 지속적으로 교류하였고 범백 전염병 발병 즉시 피신청인에게 고지하였으며 신청인이 우선적으로 동물병원에서 치료를 받고 지출한 진료비는 104,900원임이 인정된다. 그렇다면 피신청인은 신청인에게 하자담보책임으로 인한 손해배상 또는 채무불이행으로 인한 손해배상을 이유로 진료비 104,900원을 지급하여야 함이 타당하다.

결론

피신청인은 이 사건 조정성립통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인에게 604,900원을 지급한다. ▲