

IV. 부당약관 주요 사례(上)

신 용 목
(소비자 보호원)

목 차

- I. 서언
- II. 약관에 관한 기초 상식
- III. 약관의 규제에 관한 법령 및 제도의 이해
- IV. 부당 약관 주요 사례(上)

1. 머리말

현대 산업사회의 고도화가 진전되면서 새롭고 다양한 물품과 용역(서비스)이 소비자 앞에 물밀듯이 쏟아져 나오고 있으며, 이러한 각종 물품과 용역(서비스)을 판매 제공하기 위해 사업자가 작성, 교부하는 약관의 종류도 헤아릴 수 없이 많아지고 있다.

한편, 이러한 약관의 종류만큼이나 약관에 관한 분쟁도 늘고 있으며, 부당약관의 유형도 실로 다양해지고 있다.

특히, 새로운 형태의 서비스업 종 등장과 더불어 서비스업 이용 약관 관련 소비자 분쟁이 눈에 띄게 늘어나고 있는 추세이며, 부동산 관련 거래약관의 경우는 소비자가 주의해야 할 취약 분야중의 하나로 지적되고 있다.

본고에서는 위에서 언급한 소비자 취약 분야를 중심으로 무엇이 부당한 약관인지 사례별로 소개하여 약관으로 인한 소비자 문제의 이해를 돕고자 한다.

2. 운동경기 흥행업

가. 당사자

- 청구인:YWCA
- 피청구인:MBC청룡구단

나. 약관 내용

경기 관람중 운동장내에서 부상당한 경우 우리 구단은 현장의 응급치료만 책임지고 그 외의 책임은 일체 지지 않음. (관람도중 발생한 부상에 관한 면책 조항)

다. 무효 심결요지

입장객이 경기 관람중 연습 볼 혹은 경기중 파울 볼 등 기타 포괄적인 사유로 발생한 여하한 부상의 경우에도 구단측은 시설물 관리의 과실 여부를 불문하고 현장의 응급 치료만 한정하여 책임지고 기타 손해 배상책임을 면책토록 하고 있는 현행 약관은 손해 배상범위를 제한하고 있어 무효임. (약관법 제7조 제2호 적용. '88.10.11)

3. 은행업

가. 당사자

- 청구인:한국소비자보호원
- 피청구인:한국산업은행 등 32개 은행(11개 지방은행 포함)

나. 약관 내용

계약상 설정자와 잔채무가 있는 동안 보증인은 채무를 이행하더라

도 당사의 사전 동의 없이는 대위권 행사가 불가능함.(보증인의 대위변제로 인한 구상권 행사 제한 조항)

다. 무효 심결요지

보증인의 대위권은 변제할 상당한 이익이 있는 자가 변제함으로써 가지게 되는 법률상의 권리로서(민법 481조)채무를 이행한 보증인은 당연히 설정자의 권리를 대위할 수 있음에 설정자가 잔채무가 있는 동안, 변제한 보증인이 대위권을 행사하기 위하여는 은행의 사전 동의를 얻도록 제한함으로써 채권 회수 종료시까지 보증인의 대위권 행사 여부를 은행에서 결정토록 함은 사업자의 이익만을 고려한 조항으로 무효임.

(약관법 제6조 제2항 제1호 적용. '92.7.27)

4. 병원업

가. 당사자

- 청구인:한국소비자보호원
- 피청구인:서울대학교 부속병원 등 18개 종합병원

나. 약관 내용

입원진료 과정에서 환자의 신상에 발생하는 일체의 문제에 대하여 환자 본인 또는 보증인이 책임을 부담함.
(의료 사고시 책임 전가 조항)

다. 무효 심결요지

고객은 통상적으로 입원 수속 절차를 밟는 과정에서 급박한 상황인 경우가 대부분이므로 사업자가 제시하는 조건이 부당하게 불리하더라도 따를 수 밖에 없는 것이 현실임.

이러한 상황에서 제시되는 의료 사고 책임 전가 조항은 계약의 거래 형태 등 제반 사정에 비추어 고객이 예상하기 어려운 조항으로 써 병원측의 고의, 과실에 의한 의료사고 마저 그 책임을 전적으로 배제하고 있어 무효임. (약관법 제6조, 제2항, 제2호 적용. '90.6.25)

5. 고속버스 여객운송업

가. 당사자

- 청구인: 한국소비자보호원
- 피청구인: 서울고속터미널(주)

나. 약관 내용

입회비(1만원)납부에 따른 회원 자격의 유효 기간을 매년 4월 1일 부터 익년 3월 31일까지로 한정하며, 증도 가입자도 익년 3월 31일 까지만 유효 기간으로 둬.(고속버스 회원자격 유효기간 설정 조항)

다. 무효 심결요지

회원 자격의 유효 기간은 사업자의 결정에 따르는 것이 일반적인 관행이긴 하지만 그 기간의 이익에 있어 가입자간에 불평등이 초래되는 경우에도 연간 입회비로 공히 1만원을 징수하도록 규정함은 고객의 입장을 불리하게 하는 부당한 조항으로 무효임. (약관법 제6조 제2항 제2호 적용. '91.1.15)

6. 사무기 매매 및 보수업

가. 당사자

- 청구인: 한국소비자보호원
- 피청구인: (주)신도리코

나. 약관 내용

당사는 제반 사정의 변동에 따라 유지 보수료를 변경하고자 할 경우 시행 1개월 전에 서면 통지를 통해 개정함.(유지 보수료 등의 임의 변경 조항)

다. 무효 심결요지

계약 체결시 사업자는 경제 사정 변화 등 제반 사정에 대하여 상당한 정보를 예측하고 대응할 수 있어야 하며, 통상 1년으로 정해지는 유지 보수기간 중의 사정 변화는 거래의 안전성 확보를 위해서 사업자가 용인해야 할 것임에도 불구하고 보수료의 변경·조정 사유를 포괄적으로 규정하고 통지에 의하여 일방적으로 결정토록 하는 것은 약관법에 위배되어 무효임.(약관법 제10조 제1호 적용. '90.11.27)

7. 상업서류 송달업

가. 당사자

- 청구인: 한국소비자보호원
- 피청구인: (주)일양익스프레스

나. 약관 내용

상업서류 송달업자인 당사 이외의 항공사, 세관, 운송업자, 창고업자 등 제3자의 보조행위와 관련하여 발생한 서류의 분실, 손상, 송달지연 등의 사고에 대하여 당사는 책임을 지지 않음. (이행보조사 등에 의한 사고시 면책 조항)

다. 무효 심결요지

상법에서는 운송 주선인의 경우

자기나 그 사용인이 운송물의 수령, 인도, 보관, 운송인이나 다른 운송 주선인의 선택, 기타 운송에 관하여 주의를 해태하지 않았음을 입증하지 아니하면 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해 배상 책임을 면하지 못하도록 규정(상법 제115조)하고 있음에도 불구하고 송달 업무상 결함된 이행 보조자에 의한 사고에 대하여 그 책임을 전적으로 배제하고 있는 것은 약관법에 위배되어 무효임.

(약관법 제7조 제1호 적용 '91.11.15)

8. 아파트 임대업

가. 당사자

- 청구인: 한국소비자 보호원
- 피청구인: 대한주택공사 등 16개 건설회사

나-1 약관 내용

임대인의 사정에 의하여 계약을 중도에 해지할 경우에는 임차인에게 30~90일전에 통지하고, 임차인의 사정에 의하여 중도 해지할 경우에는 임대인에게 60일 전에 통지하여야 함. (임대계약의 해지 통보기간 단축 조항)

다-1 무효 심결요지

민법은 임대기간의 약정이 있는 경우 계약 쌍방의 기간내 해지권 행사에 관하여 해지 통고일로부터 임대인 6월, 임차인은 1월 경과 후 해지 효력이 발생되도록 규정하고 있음.(민법 제635조)

그러나 현행 약관은 임대인의 경우 1~3개월 전의 통고로 해지가 가능하도록 하고, 임차인은 60일전에 통고해야 해지가 가능토록

하고, 있어 민법에서 규정한 임대인 또는 임차인의 해지 통고기간보다 임대인의 통고기간은 단축하는 반면 임차인의 통고기간은 장기로 정하고 있어 무효임.
(약관법 제9조 제2호 적용. '93.1.20)

나-2 약관 내용

임차인은 아파트를 위하여 지출한 필요비,유익비 등 일체의 비용 상환을 청구할 수 없음.(비용상환 청구권 배제 조항)

다-2 무효 심결요지

민법은 임차인이 임차물의 보존에 관한 필요비를 지출한 때에는 임대인에 대하여 그 상환을 청구할 수 있고, 유익비를 지출한 경우에도 임대차 종료시에 그 가격의 증가가 현존하는 때에 한하여 임차인이 지출한 금액이나 그 증가액을 상환하여야 한다고 규정하고 있음.(민법 제626조)

그러나, 현행 약관은 임차인이 지출한 필요비 및 유익비 등의 비용상환 청구권을 배제하고 있어 법률에서 정한 고객의 권리를 배제하고 있는 조항으로 무효임.
(약관법 제11조 제1호 적용. '93.1.20)

나-3 약관 내용

계약 해제의 경우 임대료는 매 월 15일 이전에 명도하면 월 임대료 및 제납입금의 반액을, 16일 이후 명도하면 1개월분을 납부토록 함.(임대료 계산 방법에 관한 조항)

다-3 무효 심결요지

임대주택건설촉진법 및 동 시행규칙에 임대료는 월단위로 산정하는 것을 원칙으로 하되, 임대기간이 월의 초일부터 시작되지 아니



하거나 월의 말일에 종료되지 아니한 경우는 그 임대기간이 시작되거나 종료되는 월의 임대료는 일단위로 산정한다고 규정하고 있음.
(임대주택건설촉진법 시행규칙 제5조)

그러나 현행 약관은 임대차 계약을 해제하는 경우, 월 임대료 및 제납입금을 산정함에 있어 매 월 15일 이전에 명도하면 반액을, 16일 이후에 명도하면 1개월분을 납부토록 정하고 있는 것은 일단위에서 규정한 동 규칙에 위반되어 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 무효임.

(약관법 제7조 제2호 적용. '93.1.20)

9. 주차장업

가. 당사자

- 청구인: 박용일
- 피청구인: (주)서울신문사

나. 약관 내용

고객이 주차권을 분실한 경우 차량 입고 시간을 주차장 개장시간(09:00)부터 기산하여 주차료를 징수함.(주차권 분실시 주차로 산정 방법에 관한 조항)

다. 무효 심결요지

주차장 이용시 입고 차량의 주차시간에 대한 입증 책임을 사업자와 고객중 어느 일방에게만 부과해서는 안되는 바,

- 고객이 주차권을 분실한 경우에도 사업자와 고객은 상호 입증 책임을 성실히 이행하여 주차요금의 정산 절차를 합리적으로 마치도록 노력해야 할 것임.

- 그럼에도 불구하고 고객이 입장 시간을 입증할 수 있는 경우 초차 주차시간을 개장시간(09:00)부터 기산하여 요금을 정산토록 정한 현행 약관은 소비자에게 부당하게 불리하여 무효임.

(약관법 제6조 제2항 제1호 적용. '93.2.17) ☉