이사화물

임 춘 심 / 소비자 문제를 연구하는 시민의 모임 교육부장

해가 바뀔때마다 이사와 관련된 소비자의 피해와 불만이 크게 늘어나고 있다. 공정거래위원회에서는 이에 따르는 사업자와 소비자 모두에게 공정하고 건전한 계약 관계를 유지할 수 있는 이사화물 표준 약관을 승인하며 시행한다고 9월 11일 날자로 발표했다. 앞으로 이삿짐이 분실이나 파손되었거나 늦게 도착했을 때 이삿짐 업체가 자신의 잘못이 없음을 입증하지 못하면 손해배상책임을 져야 한다. 또 이삿짐 업체가 일방적으로 예약을 해제할 때에는 계약금의 최고 10배까지 배상해야 하며 계약시에 정한 운임이나 비용외에 어떤 명목의 추가 비용도 청구 할 수 없다.

이사 화물의 경우 지금까지는 개별 사업자가 일방적으로 정한 약관을 사용하여 피해배상 조항이나 계약해제에 대한 배상 규정이 없는 경우가 많았다.

이사관련 소비자 피해 내용으로는

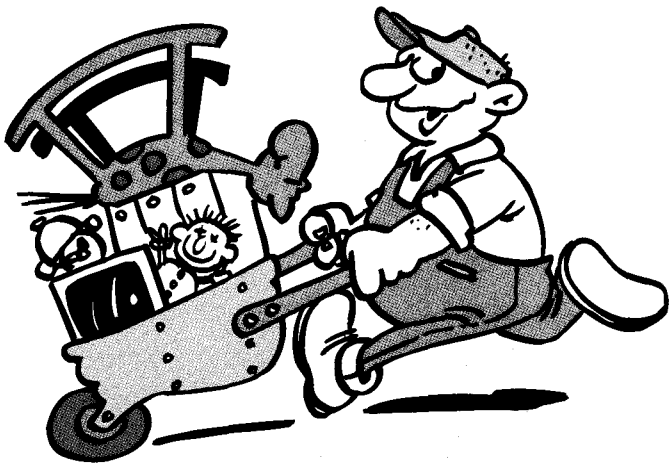
○ 이삿짐의 훼손이나 파손과 분실이 있고 이에 따른 피해보상 거절과 회피 내지는 일부만 보상하는 경우
○ 사업자가 이사화물의 인수를 일방적으로 지연하는 경우
○ 이사 업체의 추가 요금 강요
○ 약정한 차량이 오지 않고 다른 차가 오거나 인력이 적게 오는 경우 등이다.

계약 내용과 다른 서비스를 제공하는 경우 9월 11일 공정거래 위원회에서 발표한 새 이사화물 표준 약관의 주요내용은 다음과 같다.

1. 계약서의 표준화 및 계약의 주요 내용을 설명할 의무를 규정하여 계약서상의 기재사항을 예시하여 사업자와 고객(소비자)상호간의 권리와 의무를 명확히 하고 사업자로 하여금 약관의 주요내용을 고객(소비자)에게 설명하도록 한다.
2. 계약금의 한도를 규정하고 운임 및 부재 요금 청구에 대한 원칙을 규정한다.
   계약금은 운임들의 합계액의 10%로 정하고 운임청구는 고객이 이삿짐의 인도와 정리를 확인한 후에 할 수 있게 하고 실제 청구 금액은 견적서 및 계약서의 금액을 초과하지 못하며 수고비 등 어떠한 명목의 금액도 청구하지 못하도록 한다.

3. 이사화물의 멸실 등 경우의 손해 배상의 임금 책임을 사업자가 지도록 하며, 피해보상 기준을 구체적으로 마련한다.

〈피해보상 기준〉



○ 사업자는 자사의 무과실을 입증하지 않는 한 손해배상 책임부담이 있다.

○ 손해배상액의 기준은...

이삿짐의 멸실시에는 이사화물의 가액에 따른 손해액 배상

이삿짐의 훼손시에는 수선을 원칙으로 하되, 수선이 불가능하면 이사화물의 가액에 따른 손해배상을 해야 하고 이삿짐의 고의·중과실이 있거나 피해자가 실손해액을 입증한 경우에는 민법 제 393조에 따라 특별 손해에 대한 배상까지도 가능하다.

4. 계약을 일방적으로 해재하는 경우의 손해배상기준을 분명히 한다.

〈손해배상 기준〉

○ 사업자가 일방적으로 해제하는 경우

약정된 이사화물의 인수일 2일전까지 해제시에는 계약금의 2배를

약정된 이사화물의 인수일 1일전까지 해제시에는 계약금의 4배를

약정된 이사화물의 인수일 당일에 해제시에는 계약금의 6배를

약정된 인수일에 해제를 통지하지 않은 경우에는 계약금의 10배를

배상하여야 한다.

○ 사업자의 고의 과실로 약정된 이사화물의 인수일시로부터 2시간 이상 지연하는 경우에는 고객은 계약을 해제하고 손해배상(계약금의 6배)을 청구할 수 있다.

○ 고객이 일방적으로 계약을 해제하는 경우 약정된 이사 화물의 인수일 1일전까지 해제시에는 계약금을, 인수일 당일에 해제시에는 계약금의 2배를 배상해야 한다.

5. 사업자가 처음 약정한 이사화물차량 이외의 운송수단을 이용한 경우 등의 요건, 효과를 구체화 시켜 고객의 이익을 해치지 않는 범위 내에서 가능하되 계약 사항의 변경 시에는 미리 고객의 동의를 얻어야 하고 사업자는 운송과 관련한 책임을 져야 한다.

6. 사업자의 배상 책임의 소멸 사우 및 시효 기간을 고객 보호 차원에서 보다 엄격하게 규정하여 고객이 이사 화물을 인도 받은 날부터 30일 이내에 일부 멸실 또는 훼손의 사실을 사업자에게 통지하면 된다.

이밖에도 소비자가 알아두어야 할 사항은 이사업체가 구청에 등록이 되어 있는지를 확인해 본 후에 이삿짐 업체를 선택하고 반드시 계약서를 작성하고 소비자의 특정란에 요구 사항을 꼼꼼하게 기재하므로 이사 후에 일어 날 수 있는 일에 대하여 미리 준비해 두어야 함도 챙길 줄 아는 똑똑한 소비자가 되자. PPFK

문의전화 : 720-9898, 720-0328