

소비자분쟁 조정 사례

곰팡이 발생한 음료 손해배상의 범위는?



정혜운

한국소비자원 소비자분쟁조정위원회 조정 2팀 책임변호사

평소에 즐기던 음료를 마시기 직전, 음료 전체에 검은색 곰팡이가 생긴 사실을 알았을 때 소비자가 입는 손해는 어디까지일까? 마시지 않았으니 아무런 손해도 없는 것일까? 아니면 그 순간 느꼈을 정신적 충격을 배상받아야 할까?

서울에 사는 김 모 씨는 2008년 10월 15일 비닐팩 음료(음료 이름은 생략함)를 1개당 1,200원씩 4개를 구입했다. 평소에 즐겨 먹던 음료라 한꺼번에 4개를 구입했고, 유통기한은 2009년 4월 18일까지로 기재되어 있었다. 김 씨는 구입 당일 점심시간에 그 중 1개를 먹기 위해 음료를 개봉했다. 그런데 음료 마개 주위에 검은 흔적이 있었고, 자세히 보니 내용물 전체는 검은색으로 변해 있었다. 김 씨는 제품 판매처 고객센터로 전화했고, 판매처에서는 제품의 일부를 수거해가면서 제품 테스트를 하여 일주일 뒤 결과를 통해 보상하겠다고 알려주었다. 같은 달 28일 판매처 직원이 찾아와 사과를 했고, 구입 대금 4,800원을 보상하겠다고 하면서 김 씨의 계좌번호를 알려달라고 요구했다. 김 씨는 판매처의 보상을 거절하고 녹색소비자연대에 피해 구제를 신청하면서 서울지방 식품의약품안전청의 '1399 부정 불량 식품 신고 전화'에 신고한 후 남아 있는 음료를 위 기관에 송부했다. 녹색소비자연대는 이 사건에 대해 소비자분쟁조정위원회에 조정을 의뢰했다.

이 사건의 가장 큰 쟁점은 부패한 음료를 마시지 않은 경우라도 김 씨에게 손해가 발생했는가의 여부이다. 부패한 음료수 대금이 김 씨의 손해라는 사실은 의문의 여지가 없다. 이 경우 판매처는 구입 대금만 배상하면 되는 것일까?

현재 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시)에 따르면 식료품이 부패·변질되었을 때 판매처는 소비자에게 제품 교환 또는 구입 대금 환급만 하도록 하고 있다. 다만 식료품의 부작용으로 인해 신체 상해가 발생한 경우 치료비와 일실 소득을 배상하도록 정하고 있으나, 소비자가 위자료를 청구할 수 있는지에 대하여는 정하고 있지 않다. 하지만 잘못된 식품을 먹고 신체 상해가 발생한 경우 정신적 손해도 발생한다고 보아야 하므로 위자료를 지급하는 것이 타당하다. 문제는 신체 상해에 이르지 않는 경우에도 위자료를 지급할 수 있는가이다.

음료 제조업체 관할 행정기관인 영월군청이 음료의 검은 물질을 조사한 결과, 제품 포장재 불량으로 인해 발생한 곰팡이로 확인되었다. 영월군청은 2008년 11월 19일 제조업체에 대해 식품 원료 및 포장재 사용 전 검수를 철저히 이행하고, 처분일 이후 1년 동안 같은 위반 행위로 다시 적발되는 경우 품목 제조 정지 7일의 행정처분을 내리겠다는 경고 조치를 했다.

소비자분쟁조정위원회는 판매처가 김 씨에게 음료 구입 대금과 별도로 위자료 20만 원을 지급하라고 결정했다. 우선 재산 손해와 관련해 김 씨가 구입한 음료 4개 중 1개는 변질되어 곰팡이가 발생한 사실이 확인되었지만 나머지 3개의 음료가 변질되었는지는 확인되지 않았다. 하지만 사회 통념상 곰팡이가 생긴 음료로 인한 불쾌감 때문에 나머지 3개도 마시기 어렵다는 사실이 인정된다고 보았다. 따라서 김 씨에게 발생한 음료 구입 대금과 관련한 재산 손해는 4,800원이다.

다음으로 정신적 손해와 관련해 위원회는 일반적으로는 재산권이 침해되는 경우 재산 손해의 배상에 의해 정신적 고통도 회복되는 것이지만, 식품이 부패한 경우 음용하기 직전 과정에서 비로소 확인할 수 있으며 음용했을 경우 신체의 안전성에 상당한 영향을 주기 때문에 이로 인한 정신적 충격이 재산 손해의 배상으로 전부 회복된다고 볼 수 없다고 결정했다. 특히 이 제품의 경우 내용물이 겉에서 보이지 않는 형태여서 만약 입구에 검은 색 흔적이 없었더라면 의심 없이 음용했을 가능성이 매우 높고, 김 씨의 경우 이 제품을 장기간 애용한 점이 인정되었기 때문에 불쾌감은 더했을 것으로 인정되었다. 식품위생법 제4조는 씹었거나 상했거나 설익은 것으로 인체의 건강을 해할 우려가 있는 것은 판매할 수 없도록 규정하고 있다. 따라서 제조업체가 아니더라도 식품을 유통 판매하는 업체는 일반 공산품보다 중한 관리 의무가 인정되므로 음료의 부패로 인한 배상 책임을 부담한다고 결정했다.