



# 자동판매기 매매분쟁, 합리적으로 해결드립니다

[2010년 자동판매기 관련 자율분쟁조정위원회 조정사례]

자동판매기 매매 관련 분쟁은 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회에서 조정을 한다. 이 위원회는 사법적 판단과 중재결정이 갖는 단점을 보완하기 위한 사전적 분쟁 해결 장치로서, 분쟁의 당사자가 다른 당사자에 대해 승리를 얻은 게 아니라 서로가 수용할 수 있는 해결책을 발견하여 당사자 모두에게 이익(win-win)이 되는 방향으로 분쟁 해결을 도모하고 있다. 한마디로 합리적으로 분쟁을 조정하고 있는 것이다. 과거 방문판매의 비중이 높았을 당시 자판기 관련 분쟁도 많이 발생했다. 특히 소비자들 기망하는 사기 판매도 많아 피해를 당한 억울한 사람들이 조정을 요청하기도 했다. 방문판매의 비중이 줄어들자 고정 건수도 급감했다. 자판기가 실수요 위주로 재편이 되다보니 꼭 필요한 사람이 자판기를 구매하는 행태가 일반화된 것이다. 이렇게 절대 건수를 줄였지만 분쟁은 여전히 발생하고 있다. 자판기 구매자가 운영을 하다가 계약해지를 하고 싶은 쪽으로 마음이 바뀌는 경우가 가장 많다.

자판기 방문판매는 사업권유거래에 해당되어 소비자가 계약해지를 원하면 판매자는 수용을 해야 한다. 공정거래위원회와 한국자동판매기공업협회가 제정한 <자판기 매매 표준약관>을 기준으로 손율을 적용하고 있는데 계약해지하는 입장에서 이 손율도 무척 아까울 수밖에 없다. 가능하면 손율을 많이 받으려는 판매자 입장과 적게 적용받으려는 소비자 입장의 중간에서 합리적인 조정활동이 이루어진다. 이 자율분쟁조정위원회에는 한국자동판매기공업협회 임원도 조정위원으로 참여하고 있다. 사업자와 소비자가 상호 신뢰를 바탕으로 건전한 소비문화를 만들어 나가기 위해서는 다양한 분쟁 발생 사례에 대한 모범 조정·해결 사례를 명확히 이해하는 게 중요하다. 지금부터는 과연 어떠한 분쟁유형이 발생하고, 조정은 어떻게 이루어지고 있는지 사례들을 예시한다. 한국소비자단체협의회가 발간한 <2010년 자율분쟁조정위원회 조정사례집>에서 발췌를 했다. 이 사례들은 자판기 관련 분쟁에 있어 해결기준을 제시하는데 도움이 되리라 판단된다.

※ 이 기사에 사용되는 자판기들은 이미지컷으로 특정기사와 관련이 없음을 알려드립니다.

## 커피자동판매기 계약 해제시 과도한 위약금을 지급하였다면, 위약금의 반환신청이 가능한가?

### 〈사례 1〉 자동판매기 구매계약 해제시 위약금 (분쟁 2010-165)

#### ■ 사건개요

가. 신청인은 2010년 6월 7일 피신청인의 판매원로부터 권유를 받아, 커피자동판매기 구매계약을 체결하고 대금 3,993,000원을 36개월 할부로 지급하기로 하였다.

나. 신청인은 2010년 6월 15일 피신청인에게 내용증명우편을 발송하여 계약해제의를 통지하였으나, 피신청인은 같은 달 17일 신청인에게 내용증명우편을 발송하여 계약해제를 거부하였다.

다. 2010년 6월 21일 신청인이 피신청인에게 위약금으로 1,770,000원을 지급하고 피신청인이 자동판매기를 회수하는 것으로 합의가 이루어졌으나, 이후 신청인은 피신청인의 부당한 위약금 산정을 이유로 조정신청을 하였다.

#### ■ 당사자 주장

가. 신청인 주장

자판기설치위치는 피신청인이 지정한 것인데, 도로하수구를 막고 있어 관할구청에 문의한 결과, 도로법 제101조에 위반한 것이라고 하였다. 이에 피신청인에게 전화로 수차례 문제제기를 했으나 소극적으로 대처하였고, 계약해제를 요청하니 과도한 위약금을 요구하였다. 신청인으로서 도로법위반에 따른 제재나 위험을 피하기 위해서는 자판기 회수가 급선무였으므로, 부득이 피신청인이 제시한 부당한 합의조건을 수락한 것이므로, 해당 위약금은 자동판매기매매 표준약관에 의하여 조정되어야 한다.

나. 피신청인 주장

자판기설치위치는 신청인이 직접 지정한 것이다. 도로법위반 때문에 이전설치를 요구한다면 따를 수 있으나, 신청인은 계약해제만 요구하였다. 위약금은 자판기 원금의 30%와 재료투입금, 기기손실금, 할부수수료를 합한 금액으로 신청인 역시 동의하여 확인서를 작성하고 자필서명을 하였다. 자동판매기매매 표준약관에 따라 자판기 원금의 3%는 환급할 수 있으나 나머지 비용은 신청인이 부담하여야 한다.

#### ■ 판단

가. 신청인과 피신청인과의 계약을 살펴보면, ①자동판매기가 그 사업에 필요한 사업용 재화의 거의 전부에 해당할 뿐 아니라 그 가격이 고가여서 할부거래를 통해 판매가 이루어졌고, ②신청인은 설치장소를 제공하는 것 이외에는 그 운영 등에 특별한 기술이나 수완을 제공하지 않는 반면, 피신청인은 판매 후에도 재료의 공급과 관리를 계속하게 되며, ③신청인이 자동판매기 사업에 대한 사전 지식이나 영업수익에 대

한 정보를 별로 가지지 못한 상태에서 영업사원의 방문과 권유에 따라 체결된 점 등에 비추어, 당사자 간의 거래는 「방문판매 등에 관한 법률」(이하, '방문판매법'이라고 함) 소정의 사업권유거래에 해당한다(서울고등법원 2007. 1. 31. 2005누29589 판결 참조).

나. 따라서 신청인은 방문판매법 제29조 본문에 따라 언제든지 계약을 해제할 수 있고, 신청인의 계약해제 의사표시가 내용증명우편으로 2010년 6월 15일 피신청인에게 도달되었으므로 위 계약은 적법하게 해제되었다.

다. 한편 2010년 6월 21일 양 당사자가 합의내용을 담은 합의서(확인서)를 작성하였는바, 그 합의가 기망, 강박 등에 의해 체결되었다는 등 합의의 효력을 부정할 만한 법적인 사유를 입증하지 못하는 이상 합의내용을 전면 부정할 수 없다. 다만 합의 당시 자동판매기매매 표준약관(공정거래위원회 표준약관 제10038호)에 의하여 신청인이 부담하여야 할 손실은 27%임에도 30%를 부담하였으므로, 차액 3%(119,790원)는 피신청인이 환급하는 것으로 조정한다.

#### ■ 조정결정 사항

따라서 피신청인은 조정성립 통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 119,790원을 신청인에게 지급하는 것으로 조정한다.

### 〈사례 19〉 자동판매기 구매계약 해제 (분쟁 2010-017)

#### ■ 사건개요

가. 신청인은 2009년 12월 4일 피신청인의 판매원으로부터 권유를 받고 커피자동판매기 구매계약을 체결하였으며, 대금 4,990,000원을 월 193,160원씩 36개월 할부로 지급하기로 하였다.

나. 피신청인이 2010년 1월 8일 신청인에게 내용증명우편으로 자판기 수리비용과 할부금 지급을 독촉하자, 신청인은 같은 달 14일 내용증명우편을 발송하여 계약해제의를 통지하였다.

#### ■ 당사자 주장

가. 신청인 주장

판매원은 자판기 임대계약이라면서 수익이 나지 않을 경우 계약해제가 가능하며, 신청인이 요청하면 언제든지 자판기를 회수해가겠다고 하였다. 자판기를 설치한지 약 8일후 자판기 자물쇠를 뜯고 현금을 훔쳐가는 사건이 발생하여 피신청인에게 전화로 자판기를 회수해가라고 하였으나 판매원은 현금이 도난당한 것은 피신청인 책임이 아니므로 계약해제가 불가하다고 하였다. 이에 2010년 1월 14일 피신청인에게 내용증명우편으로 계약해제의를 통지하였으나 수취인부재로 받

송되었다. 한편 피신청인은 신청인이 수리를 요청하지도 않았음에도 신청인 영업장을 방문하여 자판기 자물쇠를 수리한 다음, 2010년 1월 15일까지 자판기 훼손확인서를 피신청인에게 제출하지 않으면 수리비 350,000원을 청구하겠다고 하였으나, 이 수리비용을 책임져야 할 이유가 없다. 또한 기망 내지 허위로 계약을 유도했기 때문에 피신청인은 조속히 자판기를 회수하고 대금을 환급해야 한다.

**나. 피신청인 주장**

신청인은 자판기설치 당일 구매에 필요한 서류 중 사업자등록증 1부를 복사하여 판매원에게 주었고, 10일 후인 2009년 12월 14일 자판기설치계약서와 신청인이 직접 서명·날인한 매매계약서, 주민등록등본, 인감증명서, 신용정보제공·활용동의서 1부, 제품설치 확인서, 약속어음공증서도 작성하여 주었다. 판매원은 임대계약이라거나, 수익이 나지 않으면 언제든지 자판기를 회수해 가겠다고 말한 사실이 없다. 또한 신청인으로부터 계약해제통지서면을 받은 바도 없다. 한편 잠금장치가 파손되어 미관상 좋지 않자 수리해 줄 것을 신청인이 요청했기 때문에 2009년 12월 24일 파손된 부분을 수리해 주었다.

파손은 무상 A/S대상이 아니나, 경찰서에서 자판기파손 내용확인서를 받아 제출하면 무상으로 처리하려 했으나 신청인은 제출하지 않았다. 따라서 신청인은 공정거래표준약관에 의거하여 계약해제일자까지의 사용손실을 부담해야하며, 자판기수리비용도 별도로 받아야하나 조정 결정에 따르겠다.

**■ 판단**

가. 신청인과 피신청인 간의 계약을 살펴보면, ①자동판매기가 그 사업에 필요한 사업용 재화의 거의 전부에 해당할 뿐 아니라 그 가격이 고가여서 할부거래를 통해 판매가 이루어졌고, ②신청인은 설치장소를 제공하는 것 이외에는 그 운영 등에 특별한 기술이나 수원을 제공하지 않은 반면, 피신청인은 판매 후에도 재료의 공급과 관리를 계속 하게 되며, ③신청인이 자동판매기 사업에 대한 사전 지식이나 영업수익에 대한 정보를 별로 가지지 못한 상태에서 영업사원의 방문과 권유에 따라 체결된 점 등에 비추어, 당사자 간의거래는 「방문판매 등에 관한 법률」(이하, 「방문판매법」이라고 한다.) 소정의 사업권유거래에 해당한다(서울고등법원 2007. 1. 31. 2005누 29589판결 참조).

나. 따라서 신청인은 방문판매법 제 29조 본문에 따라 언제든지 계약을 해제 할 수 있고 신청인이 해제 의사를 명시한 내용증명 우편물을 발송한 2010년 1월 14일 계약이 해제된 것으로 보인다(피신청인은 내용증명우편을 받은 사실이 없다고 주장하나, 비록 폐문부재와 수취인 부재의 이유로 우편물이 신청인에게 반송되었지만 피신청인의 주소가 변동이 없는 점에 책임 있는 사유로 우편물을 수취하지 못한 것으로 보므로 신청인이 내용증명우편을 발송한 2010년 1월 14일을 해제일자로 봄이 타당하다).

다. 한편, 신청인은 자동판매기 구매계약이 아닌 임대계약으로 알고 계약을 체결했다고 하나, 신청인이 매매계약서와 할부금융약정서 등에 직접 자필로 서명·날인한 사실이 인정되므로, 계약내용을 면밀히 확인하지 못한 책임은 신청인이 부담해야 할 것이다.

라. 다만, 「식품위생법시행규칙」제36도 관련[별표8]에서 규정하고 있는 식품자동판매기 영업시설기준에서 옥외에 설치하는 경우에는 비·눈·직사광선으로부터 보호되도록 차양시설을 설치하여야 한다고 명시되어 있는바, 신청인이 녹취파일로 제출한 피신청인과의 통화내용에서 피신청인은 이러한 사실을 알았음에도 불구하고 신청인에게 확인·설명 의무를 다 하지 않았음이 인정되고, 계약당시 주위에 있었던 친구들의 진술서 내용상 피신청인이 자동판매기 임대계약이라고 설명하고 계약을 유도했을 개연성마저 배재할 수 없으므로 계약해제에 따라 신청인이 부담해야 할 사용손실을 커피자동판매기 대금의 15%로 정한다.

마. 또한 피신청인이 주장하는 수리비 350,000원은 객관적이고 신빙성 있는 자료가 제출되지 않아 이를 인정하기 어렵다.

**■ 조정결정 사항**

그러므로 신청인은 조정성립 통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 피신청인에게 748,500원을 지급하고, 피신청인은 위 금액을 지급받는 즉시 신청인으로부터 커피자동판매기기를 회수하는 것으로 조정한다.

**〈사례 20〉 자동판매기 구매계약 해제 (본쟁 210-024)**

**■ 사건개요**

가. 신청인은 2009년 9월 16일 피신청인 판매원의 권유로 쿠키자동판매기 구매계약을 체결하고, 대금 2,980,000원은 보험회사를 통해 36개월 할부로 결제하기로 하였다.

나. 신청인은 2009년 10월 6일 피신청인에게 내용증명우편을 발송하여 계약 해제의사를 통지하였으나, 계약해제에 따른 환급액 등에 대한 다툼이 있어 조정에 이르게 되었다.

**■ 당사자 주장**

가. 신청인 주장

판매원은 계약서 등 서류 검토할 시간도 주지 않고 서명만 하도록 유도하여 할부계약 체결사실도 알지 못하였다. 또한 건강이 좋지 않아 영업을 오래 지속할 수 없을 것 같아 계약을 망설이자, 판매원은 폐업하면 환급해주겠다고 약속하였다. 매매계약을 체결한지 1달도 되지 않아 자판기가 고장이 나서 피신청인에게 수리를 요청하자, 피신청인 직원은 수리센터가 해당지역에 없다면서 부품을 보내 줄테니 직접 교체하라고 하였다. 그러나 부품교체방법을 알지 못해 자판기를 사용하지 못하고 그대로 방치해 두었다. 이후 건강이 악화되어 폐업하였고, 피신청인에게 전화로 자판기를 회수해 가라고 하자, 계약해제가 불가능하다고 답변하였다. 이에 직접 자판기를 피신청인의 영업장까지 신고 갔으나 계약해제는 불가하고 다만 당분간 자판기를 보관해주겠다고 2009년 11월 13일 제품보관확인서를 발급해 주었다.

나. 피신청인 주장

계약에 필요한 서류 일체를 신청인이 자필로 서명·날인하였고, 직접

## 기획 리포트

인감증명서를 첨부하여 제출하였으며, 신청인이 보험회사 직원과의 전화통화에서 대출을 승낙하여 최종적으로 구매가 확정된 것이다. 고 장수리와 관련하여, 휴일을 제외하고는 특별한 사정이 없는 한 24시간 내에 A/S를 실시하고 있다. 신청인은 개인사정으로 점포 양수인이 자판기 인수를 거부하자, 계약해제를 통보한 것이다. 공정거래위원회 표준약관에 의거 사용손실을 계산함에 있어 신청인이 내용증명서를 발송한 날이 아닌 신청인의 남편이 피신청인의 사업장에 자판기보관을 의뢰한 2009년 11월 13일을 계약해제일자로 보아야 한다.

### ■ 판단

가. 신청인과 피신청인 간의 계약을 살펴보면, ①자동판매기가 그 사업에 필요한 사업용 재화의 거의 전부에 해당할 뿐 아니라 그 가격이 고가여서 할부거래를 통해 판매가 이루어졌고, ②신청인은 설치장소를 제공하는 것 이외에는 그 운영 등에 특별한 기술이나 수완을 제공하지 않는 반면, 피신청인은 판매 후에도 재료의 공급과 관리를 계속하게 되며, ③신청인이 자동판매기 사업에 대한 사전 지식이나 영업수익에 대한 정보를 별로 가지지 못한 상태에서 영업사원의 방문과 권유에 따라 체결된 점 등에 비추어, 당사자 간의 거래는 「방문판매 등에 관한 법률」(이하, 「방문판매법」이라고 한다.) 소정의 사업권유거래에 해당한다(서울고등법원 2007. 1. 31. 2005누 29589 판결 참조).

나. 따라서 신청인은 방문판매법 제29조 본문에 따라 언제든지 계약을 해제할 수 있다. 피신청인은 신청인의 남편이 피신청인의 사업장에 제품보관을 의뢰한 2009년 11월 13일에 계약이 해제되었다고 주장하지만, 신청인이 2009년 10월 6일 내용증명우편을 발송하여 계약해제의 사실을 통지한 사실이 인정되므로 피신청인에게 내용증명우편을 발송한 2009년 10월 6일을 그 해제일자로 본다.

다. 이에 따라, 자동판매기매매 표준약관(공정거래위원회 표준약관 제10038호)에 의할 경우, 신청인은 최대 37%의 위약금을 부담해야 할 것이나, 피신청인의 판매관행상 신청인에게 확인·설명 의무를 다하지 않았을 가능성이 있는 점, 비록 명확하게 입증되지 않는다 하더라도 자판기의 하자 여부 등에 대해 다툼이 있는 점 등을 감안하여, 신청인이 부담해야 할 위약금의 범위를 자판기 대금의 25%로 정한다.

### ■ 조정결정 사항

그러므로 신청인은 조정성립 통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 피신청인에게 722,500원을 지급하는 것으로 조정한다.

## <사례 21> 슬러시기 매매계약 해제 (분쟁 2010-261)

### ■ 사건개요

가. 신청인은 2010년 5월 13일 피신청인의 판매원으로부터 권유를 받아 중고 소프트아이스크림기 구매계약을 체결하고 대금 1,920,000원 중 100,000원은 현금으로 지급하고, 나머지 금액 1,820,000원은

신용카드로 24개월 할부 결제하였다.

나. 신청인은 2010년 5월 17일 카드사에 사용대금 이의신청서를 제출하였고 카드사 직원의 중재로 추가대금없이 중고 슬러시기로 교환하기로 하였다.

다. 피신청인의 판매원은 2010년 5월 26일 소프트아이스크림 기기를 회수하고, 슬러시기를 설치하였다.

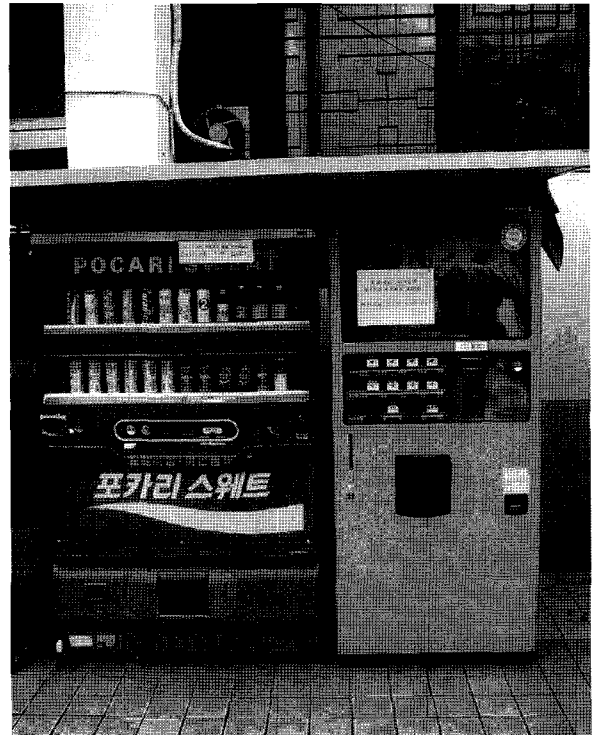
라. 신청인은 2010년 7월 26일 할부수수료의 부담을 덜기 위해 기기대금 전액을 카드사에 일시불로 납입하였다.

마. 신청인은 2010년 8월 14일과 16일 피신청인에게 계약해제 의사를 서면으로 기재한 내용증명우편을 발송하였으나, 피신청인은 같은 달 20일 계약해제는 판매원에게 요청하라는 내용증명우편을 발송하는 등 신청인과 피신청인은 계약해제에 가능 여부에 대한 다툼으로 조정에 이르게 되었다.

### ■ 당사자 주장

가. 신청인 주장

피신청인의 판매원이 신청인 영업장에 찾아와 최신형 중고 소프트아이스크림기기를 최저가에 최상의 A/S조건으로 판매한다고 현혹하여 구매계약을 체결하였고 설치당일과 다음날 극심한 소음과 냄새가 발생하여 전화로 계약해제를 요청하였으나 거부당하였다. 카드사 직원의 중재로 중고 슬러시기로 교환하였으나 별도의 계약서를 작성하지 않았으며 설치 2-3일후 역시 이상한 마찰음이 발생하여 피신청인의 판매원에게 이의를 제기하기도 했다. 이후 슬러시기가 한쪽이 정상 작동하지 않아 피신청인에게 수리를 요청하였으나 가까운 대리점에 연



락하라는 답변을 받았고, 수리기사의 점검결과. 1997년 생산된 기기로써 이미 노화가 진행되어 응급처리비용만 약 300,000원이 발생한다는 안내를 받았다. 최신품종이며 최고의 A/S를 제공한다는 피신청인의 판매원의 설명과 달리 1997년 생산된 기기를 구매하였고, 피신청인은 사실상 신청인의 A/S요청을 거부하였으므로 슬러시기기 구매계약 해제를 원하다.

**나. 피신청인 주장**

신청인은 소프트아이스크림기기 사용한지 얼마 되지 않아 계약해제를 요구하여 신한카드사의 중재 하에 슬러시기기로 교환하는 것으로 양 당사자가 원만한 합의한 바 있으며, 소프트아이스크림기기 구매당시 초도재료와 100,000원 상당의 추가재료, 받침대 및 현수막, 무상설치 등의 서비스를 제공하였다. 또한 슬러시기기로 교환당시 남아있던 재료를 수거하고 그에 상응하는 슬러시기기 재료를 공급하였다. 신속한 A/S를 위해 가까운 지점을 안내한 것이지 A/S를 거부한 적은 없으며, 중고기기 구매계약이므로 사용 중에 발생한 하자로 인한 부속비용은 신청인이 부담하여야 한다. 이미 신청인이 슬러시 기기를 3개월가량 사용하였고, 자동판매기가 아닌 중고 일반 사업용 기기이므로 계약 해제는 불가능하다.

**■ 판단**

가. 신청인과 피신청인과의 계약을 살펴보면, ①슬러시기기가 그 사업에 필요한 사용용 재화의 거의 전부에 해당할 뿐 아니라 그 가격이 고가여서 할부 거래를 통해 판매가 이루어졌고, ②신청인은 설치장소를 제공하는 것 이외에는 그 운영 등에 특별한 기술이나 수원을 제공하지 않는 반면, 피신청인은 판매 후에도 재료의 공급과 관리를 계속 하게 되며, ③신청인이 자동판매기 사업에 대한 사전 지식이나 영업수익에 대한 정보를 별로 가지지 못한 상태에서 영업사원의 방문과 권유에 따라 체결된 점 등에 비추어, 당사자 간의 거래는 「방문판매 등에 관한 법률」(이하, 「방문판매법」이라고 한다.) 소정의 사업권유 거래에 해당한다(서울고등법원 2007. 1. 31. 2005누 29589 판결 참조).

나. 따라서 신청인이 구매한 슬러시기기가 설령 중고라 하더라도 위와 다르게 판단할 근거를 찾을 수 없으므로 신청인과 피신청인 사이의 구매계약은 사업권유거래에 해당하고 신청인은 방문판매법 제29조 본문에 따라 언제든지 계약기간 중 계약을 해제할 수 있으며 신청인의 계약해제 의사표시가 내용증명우편으로 2010년 8월 14일 피신청인에게 도달되었으므로 위 계약은 적법하게 해제되었다.

다. 구매계약해제에 따른 원상회복절차로 신청인이 부담하여야 할 위약금에 관하여 살펴보면, 자동판매

기 표준약관(공정거래위원회 표준약관 제 10038호)에 따르면 3개월 이내 계약이 해제될 경우 47%의 사용손실을 적용하고 있으나, 이 표준약관은 새 자동판매기를 구매할 경우 적용하는 손실로 해석하는 것이 타당하며, 중고 자동판매기에도 일괄적으로 적용된다고 판단할 수 없다. 이러한 점을 감안하여 신청인이 부담하여야 하는 위약금은 중고 슬러시기기 구매대금의 24%에 해당하는 460,800원이 적정하다고 판단된다.

**■ 조정결정 사항**

따라서 피신청인은 조정성립통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 신청인이 지급한 슬러시기기 대금 1,920,000원에서 460,800원을 공제한 1,459,200원을 신청인에게 환급하고 슬러시기기를 회수한다. 커피자동판매기 계약 해제시 과도한 위약금을 지급하였다면, 위약금의 반환신청이 가능한가?

