

우선 서울 시정에 관심을 가지고 계신 귀하께 감사드리며 코로나19 감염병 확산으로 음식점 이용에 불편을 겪고 계신 것에 대하여 위로의 말씀을 드립니다.

귀하께서는 코로나19로 인한 사회적 거리두기 단계(4단계) 조치에 따른 결혼식장 입장 가능 인원(49인)에 대한 형평성 문제 및 예식 계약상 보증인원의 강제적 조정 규제 여부에 대하여 질의하셨습니다.

전보다 더 많은 고민 속에서 예식을 고려하시는 귀하께 송구스럽지만, 일일 확진자 수가 눈에 띄게 줄어들지 않고 있고 언제든지 폭발적으로 감염자가 증가할 수 있는 현재의 위중한 상황 속에서 당장 기존의 조치를 완화하고자 하는 것은 어려움을 양해바랍니다. 아시다시피 거리두기 4단계 조치에 대하여는 우리 시도 중대본의 결정에 따르고 있으므로 다른 업종의 집합 제한 인원과의 형평성 문제 등 의견 제시는 행정안전부(T.02-2100-3399)로 문의 부탁드립니다.

우리 시는 그 간 예식업 관련 소비자 피해를 줄이기 위해 사업자 및 소비자 단체와 간담회를 개최하고, 관련 소비자분쟁해결기준*을 현실에 맞게 개정하고자 제도개선을 건의하는 등 최선을 다해 노력한 바 있으나, 예식장마다 계약의 내용이 상이하고 거리두기 상황에 따른 계약 변경의 범위나 내용도 우선적으로 당사자의 합의에 의하여 이루어지고 있어 계약 시 소비자 주의사항으로 다음 네 가지를 염두하고 진행하여야 함을 보도자료로 배포 하였습니다.

- 서울시, 코로나 시대 현명한 계약 방법.... 계약 변경 여부와 구체적 내용 계약서에 꼭 명시' (2021.3.11.) 내용 발체

〈예식장 계약시 소비자 주의 사항〉

1. 사회적 거리두기 단계에 따라 소비자분쟁해결기준을 준수하고 있는지 확인하기
 - 집합 제한 시 위약금 감경, 예식의 연기, 계약 내용의 변경 가능여부를 약관에 표시
2. 계약 전, 변경할 수 있는 계약의 내용을 구체적으로 논의하고 비교, 선택하기
 - 제공될 수 있는 서비스의 내용, 답례품 종류, 예식 연기 가능 회차 등 내용 확인
3. 위 내용이 계약서에 모두 표기되어 있는지 확인하기
4. 사후 분쟁 발생 시 전문 상담 가능 기관 및 중재 절차 확인하기

* 「소비자분쟁해결기준」: 「소비자기본법」 제16조 제2항 및 같은 법 시행령 제8조 제3항에 의해 제정된 「소비자분쟁해결기준」은 소비자와 사업자간 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 품목별로 구체적인 합의 또는 권고의 기준을 제시하고 있습니다.

예식업 관련 소비자분쟁해결기준에 따르면 1급 감염병(코로나19) 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약의 변경 또는 해제를 요청한 경우 시설 운영 여부 및 집합 제한의 정도에 따라 위약금 없이 계약 내용을 변경할 수 있고, 계약금 환급 및 위약금 감경이 이루어지도록 정하고 있습니다. 세부 내용은 아래 내용을 참고바랍니다.

〈아 래〉

- * 모임, 행사 등에 대한 집합제한(시설이용, 입장인원 제한 등), 시설 일부 운영 중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우
- 예식계약 내용 변경 시 위약금 없이 계약내용 변경이 가능하며
 - 예식계약 해제 시 계약금 환급 및 위약금 40% 감경이 가능합니다.

따라서 현재의 상황(1급 감염병 유행으로 인한 집합 제한 등)에 대하여 계약서상 특약이 존재하지 않는다면, 공정위에서 고시한 소비자분쟁해결 기준상 위 특칙이 존재하므로 이 기준을 고려하시기 바랍니다.

다만, 당사자의 자율적인 의사결정(계약)이 「소비자분쟁해결기준」 기준보다 우선하므로, 당장 이 기준이 지켜지지 않는 경우라도 강제적인 조치는 불가하나, 귀하와 계약한 사업자가 이를 지키지 않아 피해가 발생한 경우 한국소비자원(T.043-880-5500)에서는 이 기준을 참고하여 피해구제 절차가 진행됩니다. 조정 및 소송 등 절차에서도 한국소비자원의 피해구제 절차상 자료는 유용한 자료가 되므로 위 절차 진행 가능성을 고려하여 귀하가 업체에 요청하시는 내용에 대하여는 번거로우시더라도 꼭 내용 증명을 발송하여 증빙을 남겨 놓으시는 것도 도움이 됩니다.

- * 내용증명 발송 시 포함되어야 하는 사항: 내용증명 발송 배경 및 목적, 예식 예정일, 예식업체가 제시한 계약 조정안, 소비자측이 제시하는 계약 조정안 및 그 근거, 예식업체가 제시한 계약 조정안의 근거 질의 등

또한 업체가 제시한 계약서상 약관이 소비자에게 심히 불공정하다고 의심이 되는 경우, 이에 대한 불공정 여부 판단은 공정거래위원회에 '불공정약관심사청구'를 통해 구할 수 있으니 이에 관한 절차도 피해구제 절차를 진행하실 때 동시에 고려하시기 바랍니다.

- * 약관법 제19조에 의해 불공정약관심사청구의 청구권자는 당사자, 소비자단체, 소비자원, 사업자단체만 가능
- * 불공정약관심사청구 결과 해당 약관의 무효 결정 가능

아무쪼록 위 내용이 조금이나마 도움이 되길 바랍니다. 기타 문의사항이 있으시면 서울시 공정경제담당관(02-2133-5402)으로 연락주시면 성심껏 답변드리겠습니다.

항상 건강 유의하시고, 댁내 평안이 가득하시길 기원합니다. 감사합니다.