

[변호인들] 인테리어공사 피해자들의 억울함

✎ 조국환 | ⓒ 승인 2024.01.22 18:15

인테리어공사 과정에서 사기를 당했다는 첫 상담을 하였던 것이 벌써 3년 전이다. 그 후로 인테리어와 관련한 억울한 사정을 호소하는 수없이 많은 의뢰인들의 입장을 대리하여 왔다. 소비자, 하도급업체, 인테리어업체 등 당사자도 다양했고 그만큼 다각도에서 인테리어관련 상황들을 볼 수 있었다. 그 중에서도 소비자 입장에서 민사소송을 진행하는 과정에서의 큰 문제를 발견하게 되었고 이 부분을 짚어 보고자 한다.



1. 하자보수에 갈음한 손해배상청구

민법 제667조 제2항은 하자보수에 갈음한 손해배상청구권을 규정하고 있다. 보통 인테리어 공사가 제대로 이루어지지 않았다고 판단하면 소비자는 [하자보수]를 요구한다. 그러나 공사를 하여준 업체 즉, 인테리어 업체가 그에 응하지 않거나 소비자가 판단하기에 업체가 제대로 보수를 할 수 없을 것으로 판단하게 되면 소비자가 업체에게 보수를 하여달라고 청구하는 대신 손해배상을 구할 수 있도록 법이 규정하고 있는 것이다.

위의 손해배상청구권은 보수청구권과 병존하여 처음부터 소비자에게 존재하는 권리이고, 일반적으로 손해배상청구권은 사회통념에 비추어 객관적이고 합리적으로 판단하여 현실적으로 손해가 발생한 때에 성립한다.

2. 현실적인 한계

위에서 본 것과 같이 법에 따르면 업체가 하자가 발생하였음에도 보수공사를 해주지 않을 경우, 소비자로서는 위 민법 규정에 기하여 손해배상청구를 할 수 있다.

그러나 업체가 손해배상을 해주지 않아 소송까지 하게 되었다면 이미 업체가 보수를 하여주지 않을 만큼 관계는 이미 매우 악화되어 보수는 어려운 경우가 많다. 또한, 보통 인테리어를 하는 장소는 '집' 또는 '상가'로 인테리어가 완료되지 않은 상태로 계속 둘 수 있는 소비자는 현실적으로 매우 희소하다. 결국, 일상생활을 영위하기 위해 업체 대신 소비자가 부득이 수리를 해야만 하는 경우가 부지기수다.

여기서 문제가 발생한다.

하자가 존재한다는 사실은 소비자가 입증해야 한다. 법원에서 하자를 입증하기 위해서는 '감정'이라는 절차를 요구하는데, 실제로 여기서 감정은 현장감정을 말하는 경우이며 이미 보수를 완료한 곳은 하자 상태가 이미 존재하지 않아 감정이 어렵다. 그렇게 되면 재판부는 이미 수리를 완료하였으므로 감정이 어려워졌고, 감정이 어려워지니 하자 입증이 되지 않은 것으로 판단할 수 있다. 다량의 사진, 동영상, 관련자들의 사실조회서 등을 통해 입증하기 위한 노력을 하여도 실제 많은 소송과정에서는 위와 같은 사유로 하자의 존재를 인정하지 않는 판단을 하는 경우가 그렇지 않은 경우를 훨씬 상회한다. 만약, 소비자가 하자를 인정받으려 한다면 집에서 생활을 하지 못하거나 영업을 하지 못하는 현실을 감수하고 감정을 받았어야만 했던 것으로, 이 부분이 많은 소비자에게 있어 억울함을 풀 수 없게 하는 부분이다.

위의 판단을 계속하여 유지한다면, 인테리어와 같이 현실적으로 감정을 하기 어려운 사정이 존재하는 사건들에 있어서만큼은 보수청구권과 병존하여 처음부터 소비자에게 존재하고, 소비자의 피해를 최소화하기 위하여 하자보수에 갈음하는 손해배상청구권을 규정한 민법 제667조 제2항은 무의미한 것이 된다.

3. 방법이 있을까

근래에는 관련 전문가들의 사실조회서 또는 의견서들을 제출하고 작성자의 증인신문을 실제로 진행하는 등의 노력들을 통하여 감정을 하지 않고도 일부분 하자가 존재한다는 사실을 인정받은 사례들도 늘어나고 있으나, 이는 일반적으로 소액사건에 불과한 인테리어사건들에서는 그 기간과 비용 등을 감당하기 어려우므로 일반적 해결방안이 된다고 볼 수 없다.

해결을 위하여는, 재판부가 인테리어 사건의 특수성을 인정하여 반드시 감정을 통하여 입증되는 하자 및 그 보수비용만을 인정하는 것이 아니라, 하자에 대한 일정한 증거들 즉, 당시의 사진, 동영상, 타 업체를 통하여 하자 보수를 진행하며 받은 상세한 견적서 내지는 보수의견서(사실조회서 등)들을 통하여도 하자의 존재를 판단할 수 있는 기준을 세우는 것이 필요하다.

만약 당장에 그 기준을 세우기 어렵다면 인테리어사건들 또한 그 피해가 일상생활과 밀접·집적적이고 업체와 소비자 사이의 정보격차가 매우 크다는 점을 고려하여 환경오염피해가 발생한 경우와 유사하게 입증책임을 다룰 수 있을 것이다. 환경오염피해가 발생한 경우 피해자에게 인과관계의 존재에 관하여 과학적으로 엄밀한 증명을 요구하게 되면, 공해로 인한 사법적 구제를 사실상 거부하는 결과가 될 수 있고, 피해자보다 가해자가 원인을 조사하는 편이 훨씬 쉬운 때가 많으며 가해자가 은폐할 수도 있다는 점을 고려한다. 대법원은 위의 이유로 가해자가 어떤 유해한 원인물질을 배출하고 그것이 피해물건에 도달하여 손해가 발생하였다면 가해자 측에서 그것이 무해하다고 증명하지 못하는 한 가해행위와 피해자의 손해발생 사이의 인과관계를 인정할 수 있다면서 피해자의 증명책임을 완화하기도 하였는데 이러한 방법도 유효한 해결방안이 될 수 있을 것으로 생각된다.

4. 나가며

인테리어가 이루어지는 공간은 일상생활의 근간인 집 또는 영업장이다. 집을 복수 이상으로 소유하고 있거나 상가를 그대로 두고도 버틸 수 있는 매우 소수의 사람들을 제외한 대부분의 사람들은 제대로 공사가 되지 않은 집 또는 영업장을 부득이 수리해야만하고, 자신들의 일상생활을 해나가야만 한다.

인테리어는 업체와 소비자 간의 정보격차가 매우 심하다. 또한, 그 피해가 일상생활에 직접적으로 발생한다. 다수의 억울한 소비자들은 매일매일 하자상태의 공간에서 생활을 해야 하므로 그로 인한 극심한 정신적인 스트레스까지 호소하는 경우가 적지 않다. 우리 법원이 위와 같은 점들을 인지하여 인테리어 사건을 다룰 때에, 하자여부 판단을 함에 있어 소비자들의 상황 즉, 위와 같은 인테리어라는 특수한 상황들을 고려할 수 있기를 기대한다.

조국환 법무법인 케이디앤파트너스 수원 대표변호사



조국환