

온전한 피해회복을 위하여

인터넷과 SNS가 뉴스 읽기의 주요 플랫폼으로 정착한 지 오래다. 이러한 미디어 환경변화에 따라 잘못된 원 보도의 교정만으로는 온전한 피해구제가 불가능하다는 의견이 많아지고 있다. 온전한 피해회복을 위해서는 어떻게 해야 할까?



최근에는 원 기사에 대해 정정보도 등이 이루어져도 해당 내용이 블로그나 SNS 등을 통해 확산되고 포털에서 지속적으로 검색되며, 부정적 댓글 등이 남아있는 한 실질적 피해구제는 불가능하다는 것이 피해자들의 일반적인 하소연이다. 언론중재위원회는 이러한 주장을 접할 때마다 난감하기만 하다. 왜냐하면, 현행 언론중재법상 이와 같은 피해는 우리 위원회의 조정대상이 아니기 때문이다. 일부 피해자들의 경우 그러한 한계를 확인하고서 '언론중재위원회가 존재하는 이유가 뭐냐'는 문제를 제기하기도 한다.

인터넷 등에서 대량 소비되는 기사에는 몇 가지 특징이 있다. 첫째, 사안이 독자나 시청자의 부정적 감정을 자극한다. 둘째, 사안을 둘러싼 당사자가 존재하고 둘 사이 대립이 심하며, 언론은 일방의 주장만을 대폭 반영하여 기사를 작성한다. 셋째, 공익과 사익의 경계가 모호하며 그 내용이 독자의 호기심을 자극한다. 넷째, 보도 당시의 사회 분위기에 편승한다. 즉, 특정 이슈에 대해 국민적 관심이 증폭된 경우 그러한 분위기에 어울리는 내용을 무리하게 구성하는 것이다.

조정사례 하나

신청인은 인터넷 피팅 모델로 활동하는 젊은 여성이다. 신청인은 강남 소재 한 음식점에서 서비스와 관련해 종업원과 다투었다. 그리고 해당 내용을 자신이 운영하는 페이스북에 음식점 위치와 상호 등을 밝히지 않은 채 올렸다. 그러나 모 인터넷 사이트에 신청인을 갑질하는 진상 손님으로 비난하는 글이 올라왔고, 신청인은 네티즌들의 비아냥과 모멸적 댓글의 대상이 되었다. 당시는 갑질 문화에 대한 비판이 비등하던 시기였다.

모 언론은 인터넷에 떠도는 내용과 당사자 일방인 음식점의 입장을 중심(신청인과 통화를 시도했으나 연락이 닿지 않았다고 함)으로 신청인이 페이스북에 올린 내용 때문에 해당 음식점이 폐업했다며 신청인을 블랙컨슈머의 한 사례로 보도했다. 이후 인터넷 등에서 신청인은 '○○녀'로 회자됐고, 신청인 주소지 등의 신상이 네티즌들에 의해 공개되었다. 신변의 위협을 느낀 신청인은 이사를 해야 하는 상황까지 몰렸으며, 정신적 충격으로 병원 신세를 져야만 했다. 그뿐만 아니라 신청인은 수년간 키워온 사업을 정리해야만 했다. 신청인은 조정을 통해

"본인은 갑질을 한 사실이 없으며 블랙컨슈머가 아니다."라는 반론을 보도할 수 있었다. 하지만 언론중재위원회의 조정을 통해서도 인터넷 등에 무차별적으로 확산된 보도 등에 대해 구제가 불가능하다는 사실을 알고서 크게 낙담하며 무책임한 언론보도로 인한 피해가 너무 크다며 분노했다. 지금 이 순간에도 포털에서 '○○녀'라는 검색어를 치면 신청인에 관한 부정적인 내용을 확인할 수 있다.

무서운 것은 위 사례의 신청인이 겪고 있는 고통이 이 글을 쓰는 나와 읽는 독자의 현실이 될 수도 있다는 사실이다. 한 순간에 오랜 기간 공들여 쌓은 tap이 무너지는 경험을 한 피해자들의 분노와 눈물을 접할 때마다 많은 생각이 교차한다. '내가 이런 상황에 부딪친다면 어떻게 해야 하나? 한 번 안 좋은 내용이 인터넷에 퍼지면 사실관계의 진위여부를 불문하고 비난과 욕설부터 퍼붓는 디지털 언론환경에서 피해자의 권리구제를 위한 보다 좋은 제도는 없을까? 섀블리 피해구제제도의 강화를 주장하면 민주주의를 실현하게 하는 중요한 수단인 표현의 자유를 위축시키려는 나쁜 사람으로 낙인찍히는 건 아닐까?' 등의 생각이 머릿속을 방황한다.

미디어 환경에 발맞춘 제도 마련 시급

요즘처럼 미디어 환경이 복잡하고 급격히 변하는 상황에서 피해자가 만족할 수 있는 조정결과를 이끌어내는 것은 쉽지 않다. 일부 신청인들의 경우 언론중재위원회만 오면 모든 것을 해결할 수 있을 줄 알았는데 그러지 못하는 실상을 알고 나서는 화를 내는 경우도 있다. 오보로 인한 피해구제를 위해 자신들이 해줄 수 있는 것이 생각보다 많지 않다는 사실을 인지한 언론사 또한 당황한다. 답답한 건 언론피해구제의 최일선에 서 있는 언론중재위원회도 마찬가지다. 약간의 제도보완만 이루어지면 우리 위원회를 통해 피해자가 만족할 만한 피해구제를 할 수 있을 것 같은데 그렇게 하지 못하는 상황이 안타깝기만 하다. '이 부분에 대해서는 어디로 가서 문의하시고, 저 부분은 어디에 요청하세요'라는 안내는 마음이 급한 피해자들에게 전혀 도움이 되지 못한다.

시간이 얼마나 흘러야 새로운 미디어 환경에 부합하는 언론피해구제제도가 마련될 수 있을까? 매일 같이 피해자들의 성난 목소리를 들어야만 하는 담당자로서의 고민은 깊어만 간다.