

PL 사고 사례

제품구입 후 하자발생으로 인한 환불요구 건

1. 사건개요

청구인은 2004. 5. 10.경 피청구인의 PDA(개인정보단말기)를 대금 770,000원에 구입하였으나, 이후 정상적인 통화가 불가능하여 6회 서비스를 받은 후에도 하자가 개선되지 않아 구입가 환불을 요구하자, 피청구인은 이를 거절함.

2. 당사자주장

청구인은 이 건 PDA는 더 이상 사용이 불가능하고, 6회의 A/S 이후에도 개선이 되지 않으므로 피청구인은 관련규정에 따라 구입가를 환불하여야 한다고 주장하는 반면, 피청구인은 주로 업그레이드 및 프로그램 재설치 등 소프트웨어와 관련된 사항에 대한 A/S가 이루어진 것이므로 청구인의 환불 요구를 수용할 수 없다고 함.

3. 판단

청구인은 구입 후 약 10일이 경과한 2004. 5. 21. 이 건 PDA의 오작동으로 인해 피청구인에게 구입가 환불을 요구하기 위해 피청구인을 방문하였으나, 수리하면 사용이 가능하다고 하여 결국 6회 이상 수리를 하게 되었다고 함.

피청구인은 수리센터(OO컴퓨터 OOOO)의 전산처리상 잘못으로 소프트웨어의 업데이트를 고장성장으로 잘못 입력한 것이라고 함.

4. 결론

피청구인은 주로 업그레이드 및 프로그램 재설치 등 소프트웨어와 관련된 사항에 대한 A/S를 제공한 것이므로 청구인의 환불 요구를 수용할 수 없다고 주장하나, 이 건 PDA가 통화 전 및 통화 중 프로그램이 자주 다운되고, 통화 상대방에게 사용자의 음성이 들리지 않으며, 액정화면을 식별할 수 없는 등의 장애로 인해 총 6회 수리를 의뢰한 바 있으므로 소비자피해보상규정상의 여러 부위의 고장에 따른 제품교환 또는 환불사유에 해당한다고 할 것임. 다만 일반적으로 PDA는 휴대전화단말기보다는 프로그램상의 문제가 발생할 여지가 다소 높고, 프로그램 업그레이드가 몇차례 제공된 사정 등을 고려할 때 피청구인은 청구인에게 이 건 PDA를 동일제품으로 교환하여 주는 것이 상당한 것으로 판단됨.

옥매트를 장시간 켜놓아 화재 발생시 책임의 여부

전기용품을 켜놓은 채 외출해 화재가 났다면 사용자와 제조사에 각각 절반의 책임이 있다는 판결이 나왔다. 서울남부지법 민사1단독 이지현 판사는 14일 정모씨가 옥매트를 제조한 L의요기를 상대로 낸 3천300여만원의 손해배상 청구소송에서 "피고는 원고에게 청구금액의 50%를 지급하라"며 원고 일부 승소판결을 내렸다. 이 판사는 판결문에서 "옥매트는 정상적으로 연결됐음에도 과열돼 발화현상이 발생한 이상 제품에 결함이 있다고 볼 수 있으므로 제조사는 화재로 인한 재산상 손해를 배상할 의무가 있다"고 밝혔다. 이 판사는 그러나 "제조사가 사용설명서에서 온도조절 버튼을 잘 조절하고 이불 속에 넣어 사용치 말 것을 고지했는데도 원고가 전원도 뽑지 않고 평소보다 높은 4단(1~7단까지 존재)으로 둔 채 상당시간 방치하는 등 주의사항 이행을 소홀히 했으므로 절반의 과실이 있다"고 판시했다.

정씨는 2003년 12월13일 영등포구 신길동의 한 법당에서 옥매트를 4단으로 켜놓은 채 5시간 이상 외출해 법당에서 불이 나 3천300여만원 상당의 재산피해를 입자 제조사를 상대로 소송을 냈다.

전기담요의 위험성 미보고에 따른 벌금 부과(미국사례)

미소비자제품안전협회(CPSC)는 노스캐롤라이나 주 매튜에 소재한 패밀리 달러사(Family Dollar Inc.)가 자사 전기담요의 결함 사항을 보고하지 않은 것에 대해 민사제재금 10만 달러(약 1억원)를 지불한다는 데 동의했다고 발표했다. CPSC는 이 민사제재를 잠정적으로 수용했다. CPSC는 패밀리 달러사는 자사가 판매한 전기담요가 과열되어 화재가 발생할 위험이 있다는 사실에 관해 정해진 기간 내에 정부에 보고하지 않았다고 주장했다.

패밀리 달러사는 2003년 11월부터 2004년 2월까지 이 전기담요를 9000가량 판매했다. 이 기간동안 패밀리 달러사는 화재, 그을음, 연기 발생 등을 포함하여 전기담요 기능 이상에 관한 보고를 최소한 40건 정도 접수받았다. 그리고 상해 보고 9건이 접수되었다. 상해 내용은 주로 가벼운 피부 화상이었다. CPSC는 패밀리 달러사가 2004년 3월에 자발적 리콜을 개시함으로써 소비자를 보호하기 위한 조치를 취했다는 점은 인정한다. 그러나 패밀리 달러사는 CPSC가 보고 요청을 한 후에도 문제 사항에 대한 보고를 하지 않았다. 따라서 CPSC는 패밀리 달러사가 당연히 해야 할 보고 의무를 준수하지 않은 것으로 보았다. CPSC는 궁극적으로 2004년 11월에 이 전기담요에 대한 리콜을 선언했다. 이 담요는 테네시 주 어원에 소재한 빌트-세이프 테크놀로지스사(Bilt-Safe Technologies Inc.)에서 제조했다. 이 회사는 인터내셔널 홈 패션사(International Home Fashions Inc.)로도 알려져 있다.

리콜에 관한 상세 정보를 알고 싶으면 빌트-세이프 테크놀로지사(800-905-0799)로 연락하기 바란다. 합의 과정에서 패밀리 달러사는 전기담요 결함 내용을 정한 기간 내에 보고하지 않아서 소비자제품안전법을 위반했다는 CPSC의 주장에 대해서는 이를 부인했다.