

5년 안 된 가전제품, 부품 없어 수리 불가 부품보유기간 실효성 가질 수 있도록 개선 필요

소비자 A씨는 2014년 11월 5,100,000원을 지불하고 TV를 구매했다.

4년 7개월 후 TV 화면에 이상이 생겨 수리를 요청했지만, 수리기사는 패널을 교체해야 하는데 부품이 없어 수리가 불가능 하다면서 현금액으로 2,755,000원을 제시했다. 소비자는 5백만 원을 넘게 주고 구입한 TV인데 제조사가 패널을 보유하고 있지 않아 새 제품을 구입해야 하는 것은 부당하다며, 수리를 받아 계속 사용하기를 원했다.

최근 가전제품 광고에 '10년 무상보증'이라는 문구를 자주 접한다. 하지만, 부품이 없어 구입한 지 5년도 안 됐는데 수리가 불가하다는 소비자 상담이 많다. 소비자시민모임에서는 가전제품의 부품보유와 관련한 상담을 분석해 보았다.



2018년부터 2019년 상반기까지 *1372 소비자상담센터로 접수된 TV, 냉장고, 김치냉장고, 세탁기, 에어컨 등 주요 가전 5개 품목의 상담을 분석한 결과, 제조사가 수리용 부품을 가지고 있지 않아 수리 받지 못해 접수된 상담이 1,799건으로 조사됐다. 이는 동기간(18년~19년 상반기) 접수된 5개 가전제품(TV, 냉장고, 김치냉장고, 세탁기, 에어컨)의 AS 및 품질 불만 상담 23,702건 중 7.6%(1,799건)에 해당한다.

* 1372소비자상담센터 : 10개 소비자단체, 지방자치단체, 한국소비자원이 참여하는 전국 단위의 통합 상담처리시스템

품목별로는 TV가 6,177건 중 1,031건으로 16.7%를 차지해 가장 높았고, 김치냉장고(5.0%), 에어컨(4.4%), 냉장고(4.3%), 세탁기(4.0%) 순으로 나타났다. TV의 경우 다른 품목에 비해 부품 미보유로 인한 불만 상담이 높았는데 패널 미보유로 인한 것으로 제조사에서는 패널은 중요 부품으로 가격이 비싸기 때문에 부품보유기간 후 패널을 폐기할 경우 비용적으로 부담이 커 부품 보유량을 보수적으로 비축할 수밖에 없다고 설명했다.

품목별 부품 미보유로 수리 불가 상담 접수 실태(18년~19년 상반기)

품목	AS 및 품질 불만 상담(건)	부품 미보유로 수리 불가 상담(건)	AS 및 품질 불만 상담 중 부품 미보유 상담 비율(%)
TV	6,177	1,031	16.7
김치냉장고	2,255	112	5.0
에어컨	6,590	293	4.4
냉장고	5,715	243	4.3
세탁기	2,965	120	4.0
전체	23,702	1,799	7.6

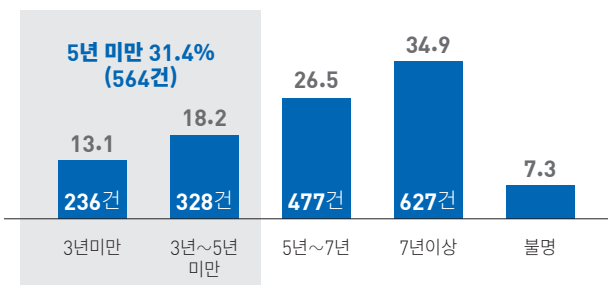
구입한 지 5년 미만인데 제조사의 부품 미보유로 수리 받지 못한 상담 31.4%

부품 미보유로 인해 접수된 불만 상담 중 제품을 구입한 지 5년이 안 됐는데, 제조사에서 부품을 보유하고 있지 않아 수리를 받지 못한 상담이 31.4%(564건)로 나타났고, 이 중 제품을 구입 한 지 3년 미만인데 수리용 부품이 없는 경우도 13.1%(236건)였다.

소비자분쟁해결기준에는 품목별로 부품보유기한을 정하고 있다. 하지만 제조사가 부품을 가지고 있지 않은 경우 감가상각해 보상하도록 하고 있어 부품보유기한이 정해져있어도 부품을 보유해야 하는 강제성이 없다. 제조사가 부품을 가지고 있지 않아 수리가 불가능한 경우 소비자들은 더 사용할 수 있는 제품임에도 수리를 받지 못해 새 제품을 구입해야 하고, 감가상각해 환급 받더라도 새 제품 구입에 따른 금전적 부담이 커 소비자 불만이 발생하고 있다.

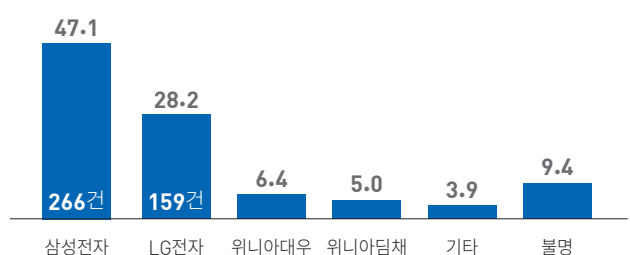
사용기간별 부품 미보유로 인한 수리 불가 상담

(n=1,799건, %)



제조사별 부품 미보유로 인한 수리 불가 상담

(n=564건, 부품 미보유로 인한 수리 불가 상담 중 사용기간 5년 미만, %)



수리용 부품 미보유 상담 중 구입한지 5년 미만인 564건 중 제조사별로는 삼성전자가 47.1%(266건)로 절반 가까이 나타났고, LG전자는 28.2%(159건)였다. 삼성전자는 266건 중 TV가 약 80.8%(215건) 접수되었다.

유명무실한 부품보유기간, 현실적인 개선 방안 마련 필요

이번 조사결과, 5개 가전제품의 부품 미보유로 인한 수리 불가 상담 중 31.4%는 구입한 지 5년 미만인 것으로 나타났다. 소비자들은 제품을 더 사용할 수 있음에도 불구하고 제조사가 부품을 보유하고 있지 않아 수리가 불가해 새 제품으로 교체해야 하는 것이 부당하다는 소비자 상담이 많다. 따라서 제조사들은 부품보유기간을 준수해 부품을 보유할 수 있도록 노력해야 한다.

또한, 공정거래위원회는 소비자분쟁해결기준에 규정된 부품보유기간이 실제 제조사에서 준수되고 있는지 실태를 점검하고, 부품보유기간이 실효성을 갖고 운영될 수 있도록 개선 방안을 마련해야 한다.

한편, 가전 제조사에서 주요 부품에 대해 '10년 무상보증' 한다는 광고는 모든 부품을 보증한다는 것이 아닌 광고에 표시된 부품만을 10년간 보증한다는 의미이다. 따라서, 소비자들이 가전제품 구입 시 '10년 무상보증' 이라는 광고를 모든 부품에 대하여 보증한다는 의미로 혼동하지 않도록 업체는 해당 부품에 대해 정확하게 표시 광고해야 하며, 소비자들 또한 제품의 표시 광고 내용을 꼼꼼히 살펴 구매해야 한다.

