

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 4월 26일(금) 06시부터 사용하시기 바랍니다.		
배포일 2019년 4월 25일(목) (총 9쪽)	담당부서 경기지원 주택공산품팀	담당자 오경임 팀장 (031-370-4731) 임현옥 차장 (031-370-4733)

에어컨 사전 구매 및 점검으로 설치·수리 지연 예방 필요

- 6~8월 여름철에는 간단한 설치 및 수리도 3주 이상 소요될 수 있어 -

대표적 계절상품인 에어컨에 대한 여름철 구매 수요가 증가하고 사용시간도 급증하면서 설치·수리가 지연되는 사례가 빈발하는 것으로 나타나 소비자들의 주의가 요구된다.

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 최근 3년간 접수된 ‘에어컨’ 관련 피해구제 신청은 총 916건이었고 연도별로는 2016년 210건, 2017년 327건, 2018년 379건으로 매년 큰 폭으로 증가한 것으로 나타났다.

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2016년	2017년	2018년	계
소비자상담 (전년대비 증감률)	6,492	8,065 (24.2)	8,981 (11.4)	23,538
피해구제 (전년대비 증감률)	210	327 (55.7)	379 (15.9)	916

□ **에어컨 소비자피해 3건 중 2건이 설치 및 A/S 과정에서 발생**

피해유형별로는 사업자의 설치상 과실, 설치비 과다 청구, 설치 지연·불이행, A/S 불만 등 ‘설치 및 A/S’ 관련이 612건(66.8%)으로 가장 많았고, ‘품질’ 관련 169건(18.4%), ‘계약’ 관련 88건(9.6%) 등의 순이었다.

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	피해유형	총건수	비율
1	설치 및 A/S 불만	612	66.8
2	품질	169	18.4
3	계약	88	9.6
4	표시·광고	21	2.3
5	기타	26	2.8
계		916	100

□ 전자상거래 등 비대면 거래에서 설치 관련 분쟁 많아

판매방법별로는 ‘일반판매’로 구입한 소비자가 508건(55.5%)으로 가장 많았으나, 설치 관련 소비자 피해는 온라인 쇼핑·TV홈쇼핑 등을 포함한 ‘전자상거래 및 통신판매’ 거래에서 210건(47.0%)으로 가장 많았다. 각 판매방법별 피해 건수 대비 설치 관련 소비자 피해 비율도 ‘전자상거래 및 통신판매’가 ‘일반판매’보다 20.5%p 높았다.

[판매방법별 설치 관련 피해 현황]

(단위 : 건, %)

구분	판매방법	전체 피해	설치 관련 피해	설치 관련 피해 비율
1	일반판매	508(55.5)	204(45.6)	40.2%
2	전자상거래 및 통신판매	345(37.7)	210(47.0)	60.7%
3	방문판매	16(1.7)	10(2.2)	62.5%
4	기타	47(5.1)	23(5.2)	48.9%
계		916(100)	447(100)	48.8%

□ 소비자 피해 6~8월에 집중, 설치 및 A/S 기간 3주 이상 소요되기도

에어컨 관련 소비자 피해는 구매와 사용이 증가하는 6~8월에 집중되는 것으로 나타났다. 피해구제 신청의 61.9%(567건)가 이 시기에 접수됐다. 통상 접수 후 3~4일 이내에 설치·수리되던 서비스가 여름철 성수기에는 3주 이상 걸리는 경우도 많아 소비자들의 사전구매 및 점검이 요구된다.

한국소비자원은 소비자 피해 예방을 위해 ▲에어컨 구입 시 계약조건(설치비 등 추가비용 발생 여부, 설치하자 발생 시 보상 범위 등)을 꼼꼼히 확인할 것 ▲설치 시 설치기사 정보를 확인하고, 설치 위치 및 방법 등을 충분히 상의할 것 ▲설치 후에는 즉시 정상작동 되는지 여부를 확인할 것 ▲성수기 전에 자가 점검을 통해 제대로 작동이 되는지 여부를 확인하고 이상이 있으면 즉시 사전점검을 요청 할 것을 당부했다.

아울러, 제조업체에 대해서는 에어컨 사전점검서비스 강화 및 충분한 A/S인력 확보를 요청했고, 전자상거래 등 유통 업체들에게는 설치 관련 피해예방을 위한 설치업자 실명제 및 설치비에 대한 정보제공 등을 권고했다.

 <p>넓게 들겠습니다 바르게 알려드립니다</p>	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	  <p>공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>
--	---	--

< 붙임 >

1 피해구제 접수 현황

□ 최근 3년간 에어컨 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 크게 증가

- 최근 3년간(2016년~2018년) 한국소비자원에 접수된 에어컨 관련 피해구제 신청은 총 916건으로 매년 지속적으로 증가함.
- 특히, 지난해 여름철 폭염으로 379건이 접수되어 2016년(210건)에 비해 큰 폭(80.5%)으로 증가한 것으로 나타남.

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2016년	2017년	2018년	계
소비자상담* (전년대비 증감률)	6,492	8,065 (24.2)	8,981 (11.4)	23,538
피해구제 (전년대비 증감률)	210	327 (55.7)	379 (15.9)	916

* 1372소비자상담센터에 접수된 소비자상담(1372소비자상담센터는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행)

□ 에어컨 소비자피해 3건 중 2건이 설치 및 A/S 관련

- 피해유형별로는 ‘설치 및 AS’ 관련이 612건(66.8%)으로 가장 많았고, ‘품질’ 관련 169건(18.4%), ‘계약’ 관련 88건(9.6%), ‘표시·광고’ 관련 21건(2.3%), ‘기타’ 26건(2.8%) 등의 순이었음.
- 설치·A/S 관련 : 사업자의 설치상 과실(제품 파손, 배관 누수, 설치 미흡 등), 설치비 과다 청구, 설치 지연·불이행, 수리 불만족(하자 지속 및 다발), 수리비 과다 청구 등
- 품질 관련 : 냉방불량, 소음, 악취 등
- 계약 관련 : 다른 제품으로 오배송, 계약해제·해지 거부, 위약금 과다 청구 등
- 표시·광고 관련 : 과장광고, 표시와 다른 전력소모 등
- 기타 : 부당행위(적립금 미지급 등), 제품안전 관련 등

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	피해유형	건수	총건수	비율	
1	설치 및 A/S 불만	설치상 과실 (제품 파손, 배관 누수, 설치 미흡 등)	372	612	66.8
		설치비 과다 청구 등	45		
		설치 지연 및 불이행	30		
		수리 불만족	123		
		수리비 과다 청구 등	42		
2	품질	냉방불량, 소음, 악취 등	169	169	18.4
3	계약	계약 불완전이행	60	88	9.6
		계약해지, 위약금 과다 청구	28		
4	표시·광고	과장광고, 표시와 다른 전력소모 등	21	21	2.3
5	기타	부당행위, 제품안전	26	26	2.8
계			916		100

□ 백화점, 마트, 전문판매점 등에서 직접 상품을 선택하는 소비자가 다수

- 판매방법별로는 백화점·대형마트·전문판매점 등 ‘일반판매’를 통한 거래가 508건(55.5%)으로 가장 많았고, 온라인 쇼핑·TV홈쇼핑 등을 포함한 ‘전자상거래 및 통신판매’ 345건(37.7%), 전화권유 판매를 포함한 ‘방문판매’ 16건(1.7%) 등의 순이었음.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	판매방법	상세 내역	건수	총건수	비율
1	일반판매	백화점, 대형마트, 전문판매점 등	508	508	55.5
2	전자상거래 및 통신판매	온라인 쇼핑	287	345	37.7
		TV홈쇼핑	30		
		소셜커머스	24		
		모바일	4		
3	방문판매	방문	15	16	1.7
		전화권유	1		
4	기타	중고 제품 구입 등	47	47	5.1
계				916	100.0

□ 전자상거래 등 비대면 거래에서 설치 관련 분쟁 많아

설치 관련 소비자 피해는 온라인 쇼핑·TV홈쇼핑 등을 포함한 ‘전자상거래 및 통신판매’ 거래에서 210건(47.0%)으로 가장 많았음. 각 판매방법별 피해 건수 대비 설치 관련 소비자 피해 비율도 ‘전자상거래 및 통신판매’가 ‘일반판매’보다 20.5%p 높았음.

[판매방법별 설치 관련 피해 현황]

(단위 : 건, %)

구분	판매방법	전체 피해	설치 관련 피해	설치 관련 피해 비율
1	일반판매	508(55.5)	204(45.6)	40.2%
2	전자상거래 및 통신판매	345(37.7)	210(47.0)	60.7%
3	방문판매	16(1.7)	10(2.2)	62.5%
4	기타	47(5.1)	23(5.2)	48.9%
계		916(100)	447(100)	48.8%

□ 소비자 피해 6~8월에 집중, 설치 및 A/S 기간 3주 이상 소요되기도

- 에어컨은 대표적인 계절 가전제품으로 여름이 시작되는 6월부터 8월까지 소비자상담 및 피해구제 신청이 집중되고 있는 것으로 확인됨.
- 전체 소비자상담 23,538건 중 74.7%(17,575건), 피해구제 신청 916건 중 61.9%(567건)가 여름철에 집중된 것으로 나타남.
- 이는 최근 몇 년 간 여름철 폭염으로 인하여 에어컨 설치 및 A/S 요구가 집중되어 평상 시 3일 전후로 소요되던 설치 및 A/S 서비스가 3주 이상 소요되거나 소비자 요구에 응하지 못하는 경우 등이 다발하여 나타난 것으로 분석됨.

[여름철(6~8월) 접수 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	2016년	2017년	2018년	계
소비자상담	6,492	8,065	8,981	23,538
6~8월 건수(비율)	4,900(75.5)	5,994(74.3)	6,681(74.4)	17,575(74.7)
피해구제	210	327	379	916
6~8월 건수(비율)	135(64.3)	205(62.7)	227(59.9)	567(61.9)

【사례1】 누수 하자 개선되지 않는 에어컨 교환 요구

- A씨는 2018.5. 에어컨을 1,416,000원에 구입한 후 설치 일주일만에 누수 하자가 발생함.
- 하자 수리 이후에도 동일 하자가 5회 이상 발생하여 수리했으나 개선되지 않음.
- 아울러, 품질보증기간이 경과되지 않았으나 제조업체는 설치기사의 부실시공이 원인이라며 교환을 거부함.

【사례2】 수리가 지연되는 에어컨 환급 요구

- D씨는 2018.5. 에어컨을 1,535,000원에 구입하고 6월에 설치함.
- 7월 사용하고자 하였으나, 에러코드가 뜨며 작동되지 않아 A/S를 요청함.
- 제조업체는 5일 후 방문하겠다고 하였으나 이행하지 않았고, 15일 후 방문 약속도 지키지 않음.

【사례3】 부당한 설치비 청구하는 에어컨 반품 요구

- B씨는 2018.10. 온라인 쇼핑으로 설치비 포함이라고 안내받은 에어컨을 1,498,506원에 구입함.
- 설치 당일 설치기사가 설치비로 200,000원을 요구하면서 부품비를 시장가보다 10배 이상 높게 청구함.
- 이에 청약철회를 요구하였으나 사업자는 위약금 100,000원을 요구함.

【사례4】 냉방이 되지않는 에어컨 교환 요구

- C씨는 2018.6. 에어컨을 구입하고 2,794,470원을 결제함.
- 같은 달 15일 설치한 에어컨에 냉방이 되지 않는 하자가 발생하여 A/S를 요청했으나 계속해서 지연됨.
- 이후 제품 교환을 약속하였으나 2개월간 이행되지 않음.

【사례5】 실내 환경보다 작은 평형이 설치된 에어컨 환급 요구

- E씨는 2018.7. 9평형 에어컨을 구매하고 1,000,000원을 결제함.
- 설치된 에어컨을 작동했으나 온도가 내려가지 않아 확인하니 7평형 제품으로 확인됨.
- 사업자에게 이의 제기하고 환급을 요구했으나, 사업자는 설치 전 7평형임을 설명했다며 거부함.

□ 에어컨 구입 시 설치 및 설치비 관련 내용을 꼼꼼히 확인한다.

- 설치비 등 추가비용 발생 여부, 설치하자 발생 시 보상 범위, 이전 설치비 등 계약조건을 꼼꼼히 확인한다.
- 특히, 전자상거래 등 비대면으로 구입 시 설치비 관련 정보가 명확하게 제공되지 않아 분쟁이 발생하는 경우가 있으므로 사전에 정확한 설치비 견적을 받아볼 필요가 있다.
- ※ 제조사 직영점이 아닌 온라인 쇼핑몰 등 유통업체를 통해 구입하는 경우 설치의 용역 계약을 맺은 업체에서 하게 되어 설치노하우 부족, 추가비용 부담 등 상호 계약조건 불일치 발생 가능

□ 설치 후 즉시 가동하여 냉매 누출 여부를 확인하고, 주기적으로 자가점검을 실시한다.

- 에어컨 설치 후 바로 가동하지 않고 몇 개월 혹은 해를 넘겨 하자를 발견하는 경우가 있다. 이 경우 제품 자체의 문제인지 설치상의 문제인지 입증하기 어려울 수 있으므로 에어컨 설치 후에는 즉시 시험 가동해 이상 여부를 확인한다.
- 하지만 미세한 냉매가스 누출은 설치 직후 에어컨을 가동하더라도 발견하기 어려울 수 있으니 자가점검이 필요하다. 약 3~4개월에 한번씩 20분 정도 에어컨을 가동하여 냉매가스 누출 여부, 실외기 가동 여부 등을 점검한다.

□ 설치 시 설치하자에 대한 보증 여부를 확인한다.

- 현재 에어컨 설치 관련 공인 자격증은 없으며, 일부 제조회사는 별도의 자격증 제도를 운영하고 있다. 제조회사가 직접 에어컨을 설치하는 경우 이후 발생한 하자에 대한 책임도 제조회사가 보증하기 때문에 사후보상이 용이하다.
- 하지만 온라인 쇼핑몰에서 구입한 에어컨의 경우 제조회사가 직접 에어컨을 설치하는 것이 아니라 에어컨 판매자가 별도로 계약한 업체에서 설치하는 경우가 많다. 이 경우 하자 발생 시 보상 책임을 서로 미루는 경우가 많으므로 계약서를 꼼꼼히 확인하도록 한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

< 참고 > 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2019-3호)

1. 가전제품설치업(1개 업종)

분쟁유형	해결기준	비고
1) 설치하자로 인해 제품에 하자가 발생하는 경우	○ 설치비 환급 및 하자 발생한 제품에 대한 손해배상	* 설치에 대한 품질보증기간은 1년으로 함.
2) 사업자의 가전제품 설치 하자로 인해 발생한 소비자의 재산 및 신체상의 피해	○ 사업자가 손해 배상	

2. 공산품(30개 업종) 중 가전제품(에어컨 등)

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (1-2)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를(월할 계산) 적용함. · 감가상각비=(사용연수/내용연수)× 구입가
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 무상수리	
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 - 하자발생 시 - 수리불가능 시 - 교환불가능 시 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	○ 무상수리 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 구입가 환급	* 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (최고한도 :구입가격)	

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (2-2)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>5) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해</p> <ul style="list-style-type: none"> - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용 상태에서 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우 · 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과 후 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환 ○ 정액감가상각한 잔여 금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급 	<p>* 컴퓨터나 전축과 같이 개별기기 (본체와 주변기기 등)의 조합으로 이루어진 제품(set물품)을 전체로 구입한 경우의 교환은 각 개별기기를 대상으로 하고, 동일회사에서 판매한 set물품으로서 개별기기에 대한 교환이 불가능하여 환급할 때에는 전체를 대상으로 함. 단 컴퓨터의 경우는 본체와 모니터, 키보드만을 전체로 봄.</p> <p>· 정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비</p> <p>* 토너, 잉크 등 필수소모품 (대체품이 없는 경우)은 부품에 포함됨</p>
<p>6) 제품구입 시 운송과정에서 발생한 피해</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제품교환 (단, 전문운송기관에 위탁한 경우는 판매자가 운송사에 대해 구상권 행사) 	
<p>7) 사업자가 제품설치 중 발생한 피해</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 제품교환 	