

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews
		 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.		
배포일	2018년 12월 4일(화) (총 7쪽)	담당부서 경기지원 자동차팀
		담당자 이면상 팀장 (031-370-4711) 김영재 조정관 (031-370-4714)

세차 중 차량 손상돼도 입증 어려워 보상받기 곤란

- 세차 후 손상 여부 확인하고 입증자료 구비해야 -

주유소의 기계식 자동 세차기, 손세차 서비스, 셀프 세차장 등을 이용해 세차하는 과정에서 차량이 손상되는 등의 피해를 입고도 입증이 어려워 보상을 받지 못하는 경우가 많아 소비자의 주의가 요구된다.

□ 세차 관련 소비자 피해 매년 지속적으로 발생

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 최근 5년 6개월(2013.1.1.~2018.6.30.) 동안 1372소비자상담센터*에 접수된 ‘세차’ 관련 소비자불만 상담은 총 3,392건이고 같은 기간 피해구제 신청은 총 220건 접수됐다.

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

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년 (상반기)	계
소비자불만 상담	563	589	557	618	678	387	3,392
피해구제	39	40	47	25	39	30	220

피해구제 신청 220건을 분석한 결과, 세차서비스 형태별로는 주유소의 ‘기계식 자동 세차’가 67.3%(148건)로 가장 많았고, ‘손세차’ 27.3%(60건), ‘셀프 세차’ 4.5%(10건) 등의 순이었다.

□ 10건 중 6건이 차량 ‘파손’ 피해

피해유형별로는 차량 ‘파손’이 61.8%(136건)로 가장 많은 비중을 차지했고, 다음으로 차량 외관에 스크래치와 같은 ‘흠집’ 발생 18.2%(40건), 장기 정액 세차권

판매 후 세차불이행 또는 해약 거부 등 ‘계약 관련’ 피해 9.5%(21건), 세차 약품으로 인한 차량의 도장이나 휠 ‘변색’ 7.3%(16건) 등의 순이었다.

[피해유형별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	파손	흠집	계약 관련 (불이행, 해약 거부)	변색	기타*	계
건수 (비율)	136 (61.8)	40 (18.2)	21 (9.5)	16 (7.3)	7 (3.2)	220 (100.0)

* 차량 내 물품 분실, 세차상태 불만족 등

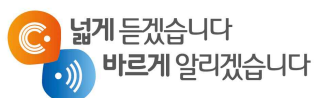
차량 ‘파손’ 피해 136건의 세부 내용(부위)별로는 차량 유리가 27건(19.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 사이드미러(18건, 13.2%), 안테나(17건, 12.5%), 실내 부품(12건, 8.8%), 범퍼 및 와이퍼(각 8건, 5.9%) 등의 순으로 나타났다.

□ 차량 손상 입증 어려워 보상받기 쉽지 않아

한편, 피해구제 신청 220건 중 당사자 간 합의가 이루어진 경우는 30.5%(67건), 미합의가 52.3%(115건)로 소비자가 제대로 보상을 받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 이는 세차하는 과정에서 차량이 손상되는 등의 피해를 입어도 소비자가 피해를 입증하기 어렵기 때문인 것으로 보인다.

* 기타(조정신청·취하중지 등) 17.2%(38건)

한국소비자원은 세차서비스 관련 소비자 피해 예방을 위해 ▲세차 전 차량의 상태나 특징을 사업자에게 적극적으로 알릴 것 ▲세차장 이용수칙과 주의사항을 확인할 것 ▲차량의 기어, 브레이크, 핸들 등을 세차장 관리자의 지시에 따라 작동할 것 ▲세차 후 차량의 손상 여부를 반드시 확인하고 사진 등 입증자료를 구비할 것을 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 피해구제 접수 현황

□ 세차 관련 소비자 피해 매년 지속적으로 발생

- (연도별) 최근 5년 6개월(2013.1.1.~2018.6.30.) 동안 1372소비자상담센터에 접수된 ‘세차’ 관련 소비자불만 상담은 총 3,392건이고 같은 기간 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청은 총 220건임.

[연도별 접수 현황]

(단위 : 건)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년 (상반기)	계
소비자불만 상담	563	589	557	618	678	387	3,392
피해구제	39	40	47	25	39	30	220

□ ‘기계식 자동 세차’가 67.3% 차지

- (세차서비스 형태별) 피해구제 신청 220건을 분석한 결과, 세차서비스 형태 별로는 주유소의 ‘기계식 자동 세차’가 67.3%(148건)로 가장 많았고, ‘손세차’ 27.3%(60건), ‘셀프 세차’ 4.5%(10건) 등이었음.

[세차서비스 형태별 현황]

[단위 : 건, (%)

구분	기계식 자동 세차	손세차	셀프 세차	기타*	계
건수 (비율)	148 (67.3)	60 (27.3)	10 (4.5)	2 (0.9)	220 (100.0)

* 확인 불가

□ 차량 ‘파손’ 피해가 61.8% 차지

- (피해유형별) 차량 ‘파손’이 61.8%(136건)로 가장 많았고, 다음으로 차량 외관에 스크래치와 같은 ‘흠집’ 발생 18.2%(40건), 장기 정액 세차권 판매 후 세차불이행 또는 해약 거부 등 ‘계약 관련’ 피해 9.5%(21건), 세차 약품으로 인한 차량의 도장이나 휠 ‘변색’ 7.3%(16건) 등의 순이었음.

[피해유형별 현황]

[단위 : 건, (%)

구분	파손	흠집	계약 관련 (불이행 해약 거부)	변색	기타*	계
건수 (비율)	136 (61.8)	40 (18.2)	21 (9.5)	16 (7.3)	7 (3.2)	220 (100.0)

* 차량 내 물품 분실, 세차상태 불만족 등

- 차량 '파손' 피해 136건의 세부 내용(부위)을 보면, 차량 유리가 27건(19.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 사이드미러(18건, 13.2%), 안테나(17건, 12.5%), 실내 부품(12건, 8.8%), 범퍼 및 와이퍼(각 8건, 5.9%) 등의 순이었음.

[차량 파손 내용(부위)별 현황]

(단위 : 건, %)

파손 내용(부위)	건수	비율	파손 내용(부위)	건수	비율
차량 유리	27	19.8	와이퍼	8	5.9
사이드미러	18	13.2	차량 루프	7	5.2
안테나	17	12.5	트렁크	5	3.7
실내 부품	12	8.8	기타*	34	25.0
범퍼	8	5.9	계	136	100.0

* 헤드램프, 도어, 브레이크 디스크, 타이어, 휠, 주유구, 윈도우, 본넷 등

□ 피해구제 합의율 30.5%

- (처리결과별) 피해구제 신청 220건 중 당사자 간 합의가 이루어진 경우는 30.5%(67건)였고, 미합의 52.3%(115건) 등이었음.

[처리결과별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	합의	미합의	기타*	계
건수 (비율)	67 (30.5)	115 (52.3)	38 (17.2)	220 (100.0)

* 조정신청, 취하중지 등

[사례1] 기계식 자동 세차 중 샤크 안테나 파손

- A씨는 2018.2.26. 주유소의 기계식 자동 세차기를 이용해 세차 중 샤크 안테나가 떨어지면서 파손됨.
- 사업자는 세차기의 문제가 아닌 안테나가 제대로 고정되어 있지 않아 발생한 것이라고 주장하며 보상을 거부함.

[사례2] 기계식 자동 세차 중 앞유리 파손

- B씨는 2017.5.19. 주유소의 기계식 자동 세차기를 이용해 세차 중 앞유리에 심한 균열이 발생하면서 파손됨.
- 차량의 블랙박스 영상을 통해 확인했으나 사업자는 매일 수백 대의 차량을 세차하는 동안 유사 피해자가 발생하지 않았고, 기존에 존재하던 균열로 인한 파손이라고 주장하며, 도의적 차원에서 수리비의 50%만 배상하겠다고 함.

[사례3] 기계식 자동 세차 중 사이드미러 파손

- C씨는 2017.9.23. 무료 세차권으로 주유소의 기계식 자동 세차기를 이용해 세차 중 조수석 사이드미러 커버가 벗겨지면서 파손됨.
- 사업자는 사이드 미러가 평소 다양한 충격에 노출되었고, 차량의 노후화로 인해 발생한 파손이라며 보상을 거부함.

[사례4] 기계식 자동 세차 중 와이퍼 파손

- D씨는 2017.10.8. 주유소의 기계식 자동 세차기를 이용해 세차 중 조수석의 와이퍼가 떨어지면서 파손됨.
- 사업자는 와이퍼가 떨어진 부위를 확인한 후 볼트가 풀려 있는 등 와이퍼 설치 하자로 인한 것이라고 주장하며 보상을 거부함.

[사례5] 손세차 후 차량 전반에 흠집 발생

- E씨는 2017.7.28. 손세차 의뢰 후 세차가 완료된 차량을 확인한 결과, 차량 전반에 잔 흠집이 난 것을 발견함.
- 사업자는 기존에 있던 흠집이라고 주장하며 E씨에게 손세차 의뢰 전 차량에 잔 흠집이 없었다는 입증자료를 제시할 것을 요구함.

[사례6] 셀프 세차장의 파손된 거품솔로 인해 차량유리 흠집 발생

- F씨는 2018.2.1. 셀프 세차장에서 거품 솔을 이용하여 세차 중 파손된 거품 솔의 날카로운 부분으로 인해 조수석 유리창 등에 흠집이 발생함.
- 사업자는 F씨가 거품 솔을 파손시켰을 수 있고, 거품 솔의 상태를 제대로 확인하지 않은 것은 F씨의 잘못이라고 주장하며 배상을 거부함.

[사례7] 셀프 세차 후 타이어와 휠 변색

- G씨는 2017.4.3. 셀프 세차장에서 물과 거품을 이용하여 세차 후 차량을 확인한 결과, 타이어와 휠이 하얗게 변색된 것을 확인함.
- G씨는 세차장 바닥에 묻어 있던 약품을 변색 원인으로 보고 사업자에게 보상을 요구했으나, 사업자는 차량이 변색될 수 있는 약품을 전혀 이용하지 않고 있으며 차량의 최초 상태를 알 수 없다며 이를 거부함.

[사례8] 장기 정액 세차권 판매 후 폐업으로 세차불이행

- H씨는 2017.2.21. 손세차 20회 이용권을 50만원에 구입해 이용 중 2018.5. 8회째 손세차를 요청함.
- 사업자는 이전 사업자가 폐업했고 영업양도나 채무승계사실이 없다며 이를 거부함.
- H씨는 동일 주소, 영업내용, 상호로 영업을 지속되고 있어 실질적으로 영업 양도임을 주장하며 미사용 세차권의 환급을 요구함.

[사례9] 장기 정액 세차권 판매 후 세차불이행

- I씨는 2017.3.16. 2년 간 매주 1회 출장 스팀 세차 서비스 이용계약을 체결하고 세차비와 코팅제 대금으로 총 75만원을 지급함.
- I씨는 7회 세차 후 사업자가 2017.10월 중순 이후부터 세차 서비스를 이행하지 않아 잔액 반환을 요구했으나 이를 지연함.

1. 세차 전 차량의 특이사항 등을 알린다.

- 차량의 상태, 특히 파손이 없음을 적극 알리고 차량 내 귀중품이나 고가의 부착물이 있는 경우 사전에 알려 분실이나 손상되지 않도록 한다.

2. 세차장 이용 시 주의사항 및 안전수칙을 반드시 숙지한다.

- 특히, 셀프 세차의 경우 기기 사용법을 파악하고 세척제 사용 시 백화현상으로 차량 도색이 손상될 수 있으므로 주의해야 한다.

3. 세차 시에는 관리자의 지시를 철저히 이행한다.

- 기계식 자동 세차기를 이용할 경우 관리자의 지시에 따라 기어, 브레이크, 핸들 등을 작동한다.

4. 외부 부착물이 있는 경우 세차 전 가능 여부를 관리자에게 확인한다.

- 차량 외부에 부착물이 있는 경우 기계식 자동 세차기의 브러시에 걸려 부착물이 떨어질 수 있고 이로 인해 도장면이 손상될 수 있다.

5. 세차 중 모래 등으로 인한 스크래치를 예방하기 위해 고압을 이용한 초벌 세차를 요구한다.

- 차량에 모래, 제설제 등이 묻은 경우 세차 중 스크래치가 발생할 수 있으므로 고압 세차기로 초벌 세차 후 본 세차를 해야 스크래치를 예방할 수 있다. 특히, 오염물을 제거하지 않고 기계식 자동 세차기를 이용하는 경우 브러시로 인해 스크래치뿐만 아니라 도장이 손상될 수 있다.

6. 세차 후 차량의 외관을 꼼꼼히 살피고, 스크래치나 파손이 있는 경우 관리자에게 확인시킨다.

- 차량 손상에 대해 보상을 요구하는 경우 사업자가 이를 인정하지 않아 입증의 문제가 발생할 수 있으므로 세차 후 차량 상태를 관리자에게 확인시킨다.

7. 겨울철 세차 시에는 결빙 시간대를 피한다.

- 세차장의 바닥이 결빙되거나 기계식 자동 세차기의 브러시가 딱딱해져 있는 상태인 경우 도장이 손상되거나 차량 파손이 발생할 수 있다.

※ 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.