

 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 7월 20일(금) (총 9쪽)	담당부서	경기지원 주택공산품팀		
		담당자	백승실 팀장 (031-370-4731) 임현옥 차장 (031-370-4737)		

여름철 에어컨 소비자피해 2건 중 1건이 설치 관련

- 전자상거래로 구입 시 설치비 및 하자책임 등 계약조건 반드시 확인해야 -

장마에 이은 본격적인 무더위가 시작되면서 에어컨 수요가 급증함에 따라 관련 소비자피해도 증가하고 있어 주의가 요구된다.

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 ‘한국소비자원 빅데이터시스템’에 “에어컨” 이슈알람이 6월 25일부터 7월 3일까지 총 3회 발생한 것으로 나타났다.

 에어컨 이슈알람(주의) 발생 현황 : (1차) 6월 25일 → (2차) 6월 28일 → (3차) 7월 3일
 ※ 빅데이터시스템에 수집되는 소셜데이터 및 1372소비자상담센터 데이터를 분석해 이상징후가 나타나는 경우 알람이 발생함.

최근 3년간(2015년~2017년) 에어컨 관련 피해구제 신청은 총 664건 접수됐고, 연도별로는 2015년 127건, 2016년 210건, 2017년 327건으로 매년 크게 증가했다.

[연도별 접수 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	2015년	2016년	2017년	계
소비자상담 (증감률)	3,907	6,492 (66.2)	8,065 (24.2)	18,464
피해구제 (증감률)	127	210 (65.4)	327 (55.7)	664

□ 에어컨 소비자피해 2건 중 1건이 설치 관련

피해유형별로는 사업자의 설치상 과실, 설치비 과다 청구, 설치 지연·불이행 등 ‘설치’ 관련이 316건(47.6%)으로 가장 많았고, ‘AS 불만’ 125건(18.8%), ‘품질’ 관련 121건(18.2%), ‘계약’ 관련 72건(10.8%) 등의 순으로 나타났다.

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	피해유형	건수	총건수	비율	
1	설치	설치상 과실 (제품 파손, 배관 누수, 설치 미흡 등)	262	316	47.6
		설치비 과다 청구 등	35		
		설치 지연 및 불이행	19		
2	AS 불만	수리 불만족	92	125	18.8
		수리비 과다 청구 등	33		
3	품질	냉방불량, 소음, 악취 등	121	121	18.2
4	계약	계약 불완전이행	48	72	10.8
		계약해지, 위약금 과다 청구	24		
5	표시·광고	과장광고, 표시와 다른 전력소모 등	13	13	2.0
6	기타	부당행위, 제품안전, 단순문의	17	17	2.6
계			664		100.0

※ 「소비자분쟁해결기준」(공정위 고시 제2018-2호)에 따르면, 가전제품설치업의 경우 설치하자로 인해 제품에 하자가 발생하는 경우 설치비 환급 및 하자 발생한 제품에 대한 손해배상을 하도록 규정하고 있으며, 사업자의 가전제품 설치 하자로 인해 발생한 소비자의 재산 및 신체상의 피해도 사업자가 손해배상 하도록 정하고 있음(설치에 대한 품질보증기간은 1년임).

□ 구입 시 설치비 등 계약조건 꼼꼼히 확인해야

판매방법별로는 백화점·대형마트·전문판매점 등 ‘일반판매’를 통한 거래가 377건(56.8%)으로 가장 많았고, 온라인 쇼핑·TV홈쇼핑 등을 포함한 ‘전자상거래 및 통신판매’ 245건(36.9%), 전화권유 판매를 포함한 ‘방문판매’ 12건(1.8%) 등의 순이었다.

이 중 ‘전자상거래 및 통신판매(245건)’의 경우 비대면 거래라는 특수성으로 인해 설치 관련 피해가 64.5%(158건)로 나타나 전체 피해구제 신청(664건) 중 설치 관련 피해가 차지하는 비율(47.6%, 316건)을 크게 상회하는 것으로 분석됐다. 따라서 온라인 쇼핑이나 TV홈쇼핑 등을 통해 에어컨을 구입하는 경우 보다 높은 주의가 요구된다.

한국소비자원은 소비자피해 예방을 위해 ▲에어컨 구입 시 계약조건(설치비 등 추가비용 발생 여부, 설치하자 발생 시 보상 범위, 이전 설치비 등)을 꼼꼼히 확인할 것 ▲설치 시 설치기사와 설치 위치 및 방법 등을 충분히 상의할 것 ▲설치 후에는 즉시 정상작동 되는지 확인하고 주기적으로 자가점검할 것을 당부했다.



넓게 들겠습니다
바르게 알리겠습니다

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




공공누리 공공저작물 자유이용허락

< 붙임 >

1 피해구제 접수 현황

□ 최근 3년간 에어컨 관련 소비자상담 및 피해구제 신청 크게 증가

- 최근 3년간(2015년~2017년) 한국소비자원에 접수된 에어컨 관련 피해구제 신청은 총 664건으로 매년 지속적으로 증가함.
- 특히, 최근 들어 여름철 폭염 현상이 나타나면서 2017년에는 327건이 접수되어 2015년(127건)에 비해 큰 폭(157.4%)으로 증가한 것으로 나타남.

[연도별 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	2015년	2016년	2017년	계
소비자상담* (증감률)	3,907	6,492 (66.2)	8,065 (24.2)	18,464
피해구제 (증감률)	127	210 (65.4)	327 (55.7)	664

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

□ 에어컨 소비자피해 2건 중 1건이 설치 관련

- 피해유형별로는 ‘설치’ 관련이 316건(47.6%)으로 가장 많았고, ‘AS 불만’ 125건(18.8%), ‘품질’ 관련 121건(18.2%), ‘계약’ 관련 72건(10.8%), ‘표시·광고’ 관련 13건(2.0%), ‘기타’ 17건(2.6%) 등의 순이었음.
- (설치 관련) 사업자의 설치상 과실(제품 파손, 배관 누수, 설치 미흡 등)로 인한 손해배상 요구, 설치비 과다 청구, 설치 지연·불이행 등
- (AS 불만) 수리 불만족(하자 지속 및 다발), 수리비 과다 청구 등
- (품질 관련) 냉방불량, 소음, 악취 등
- (계약 관련) 불완전이행(다른 제품으로 오배송 등), 계약취소·해지 거부, 위약금 과다 청구 등
- (표시·광고 관련) 과장광고, 표시와 다른 전력소모 등
- (기타) 부당행위(적립금 미지급 등), 제품안전 관련, 단순문의 등

[피해유형별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	피해유형	건수	총건수	비율	
1	설치 설치상 과실 (제품 파손, 배관 누수, 설치 미흡 등)	262	316	47.6	
		설치비 과다 청구 등			35
		설치 지연 및 불이행			19
2	AS 불만 수리 불만족	92	125	18.8	
		수리비 과다 청구 등			33
3	품질 냉방불량, 소음, 악취 등	121	121	18.2	
4	계약 계약 불완전이행	48	72	10.8	
		계약해지, 위약금 과다 청구			24
5	표시·광고 과장광고, 표시와 다른 전력소모 등	13	13	2.0	
6	기타 부당행위, 제품안전, 단순문의	17	17	2.6	
계		664		100.0	

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

- 판매방법별로는 백화점·대형마트·전문판매점 등 ‘일반판매’를 통한 거래가 377건(56.8%)으로 가장 많았고, 온라인 쇼핑·TV홈쇼핑 등을 포함한 ‘전자상거래 및 통신판매’ 245건(36.9%), 전화권유 판매를 포함한 ‘방문판매’ 12건(1.8%) 등의 순이었음.

[판매방법별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	판매방법	상세 내역	건수	총건수	비율
1	일반판매	백화점, 대형마트, 전문판매점 등	377	377	56.8
2	전자상거래 및 통신판매	온라인 쇼핑	206	245	36.9
		TV홈쇼핑	19		
		소셜커머스	19		
		모바일	1		
3	방문판매	방문	11	12	1.8
		전화권유	1		
4	기타	중고 제품 구입 등	30	30	4.5
계			664		100.0

□ 전자상거래 등 비대면 거래에서 설치 관련 분쟁 높아

- 전자상거래 등 비대면 거래 245건 중 설치 관련 피해는 64.5%(158건)로 전체 피해구제 신청 664건 중 설치 관련 피해가 차지하는 비율(47.6%, 316건)을 크게 상회하는 것으로 나타남.

- 특히, 설치비 과다 청구 피해(35건)의 77.1%(27건)가 전자상거래 및 통신판매로 에어컨을 구입한 경우로 확인돼 사업자는 판매 페이지에 설치비 관련 내용을 보다 상세히 고지할 필요가 있었음.

[판매방법별 '설치' 관련 피해 현황]

(단위 : 건, %)

구분	판매방법	총건수	설치 관련 피해건수			비율
			설치상 과실	설치비 과다 청구		
1	일반판매	377	137	129	8	36.3
2	전자상거래 및 통신판매	245	158	131	27	64.5
3	방문판매	12	9	9	-	75.0
4	기타	30	12	12	-	40.0
계		664	316	281	35	47.6

□ 여름철(6월~8월)에 피해 집중

- 에어컨은 대표적인 계절 가전제품으로 여름이 시작되는 6월부터 8월까지 소비자상담 및 피해구제 신청이 집중되고 있는 것으로 확인됨.
- 전체 소비자상담 18,464건 중 74.5%(13,765건)가, 피해구제 신청 664건 중 61.9%(411건)가 여름철에 집중된 것으로 나타남.

[여름철(6~8월) 소비자상담 및 피해구제 접수 현황]

[단위 : 건, (%)]

구분	2015년	2016년	2017년	계
소비자상담	3,907	6,492	8,065	18,464
6~8월 건수(비율)	2,871(73.5)	4,900(75.5)	5,994(74.3)	13,765(74.5)
피해구제	127	210	327	664
6~8월 건수(비율)	71(55.9)	135(64.3)	205(62.7)	411(61.9)

【사례1】 설치상 과실로 지속적으로 가스가 누출되는 에어컨 구입대금 환급 요구

- A씨는 2017.7. 에어컨을 454,050원에 구입하고, 설치기사의 요구에 따라 설치비로 250,000원을 추가 지급함.
- 이후 냉매가스 누출로 벽면이 훼손되고, 냉방이 되지 않아 설치기사가 4차례 방문했으나, 하자를 개선하지 못함.

【사례2】 부당한 에어컨 설치비 청구로 인한 에어컨 무상 반품 요구

- B씨는 2017.8. 온라인 쇼핑으로 설치비가 무료라고 안내받은 에어컨을 334,500원에 구입함.
- 설치 당일 설치기사가 설치비로 200,000원(펌프비, 청소비, 냉각비 포함)을 요구하여 판매자에게 이의를 제기하자 이미 고지된 내용이라며 반품할 경우 위약금 100,000원이 발생한다고 함.
- B씨는 에어컨을 즉시 반품하고 판매자에게 이의를 제기했으나 판매자는 위약금이 정당하다고 주장함.

【사례3】 발코니 창이 닫히지 않게 설치된 에어컨 재설치 요구

- C씨는 2017.6. 전자상거래로 에어컨을 359,000원에 구입함.
- 이후 설치기사가 발코니 창이 닫히지 않게 에어컨 배관을 설치하여 이의를 제기했으나, 재설치를 거부함.

【사례4】 설치 하루 만에 하자가 발생한 에어컨 반품 요구

- D씨는 2017.7. 에어컨을 1,975,880원에 구입함.
- 설치 하루 만에 에어컨에 하자가 발생하여 AS를 받았으나, 다음날 동일 하자가 반복됨.
- 판매자는 습기에 의한 현상이라고 주장하며 책임을 회피함.

【사례5】 부당하게 청구된 에어컨 수리비 환급 요구

- E씨는 2017.6. 에어컨의 냉방이 되지 않아 AS를 받으며 가스보충비로 50,000원을 지급함.
- 다음날 동일 하자가 반복되어 다시 AS를 받았는데, 수리기사는 밸브가 열려 있어 가스가 빠져나간 것을 확인하고 밸브를 잠금.
- E씨는 불필요하게 지급한 가스보충비 50,000원에 대해 환급을 요구함.

□ 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 받아보는 것이 필요하다.
- ※ 제조사 직영점이 아닌 온라인 쇼핑몰 등 유통업체를 통해 구입하는 경우 설치는 별도의 용역 계약을 맺은 업체에서 하게 되어 추가비용 부담 등 상호 계약조건 불일치 발생 가능

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

- 에어컨을 설치 후 가동하지 않고 있다가 몇 개월 혹은 해를 넘겨 하자를 발견하는 경우가 있다. 이 경우 제품 자체의 문제인지 설치상의 문제인지 입증에 어려움이 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 지기 때문에 사후보상이 용이하다.
- 하지만 온라인 쇼핑몰에서 구입한 에어컨의 경우 제조회사가 직접 에어컨을 설치하는 것이 아니라 에어컨 판매자가 별도로 계약한 업체에서 설치하는 경우가 많으며, 하자 발생 시 보상 책임을 서로 미루는 경우가 많다.

※ 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 제2018-2호)

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 별표 IV 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
5) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 <ul style="list-style-type: none"> - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용 상태에서 성능기능상의 하자로 인해 발생한 경우 · 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과 후 	<ul style="list-style-type: none"> o 제품교환 또는 구입가 환급 o 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환 o 정액감가상각한 잔여 금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급 	* 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. ·정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비
6) 제품구입 시 운송과정에서 발생한 피해	o 제품교환 (단, 전문운송기관에 위탁한 경우는 판매자가 운송사에 대해 구상권 행사)	* 토너, 잉크 등 필수소모품(대체품이 없는 경우)은 부품에 포함됨
7) 사업자가 제품설치 중 발생한 피해	o 제품교환	