

 한국소비자원 Korea Consumer Agency		<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>		 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 7월 11일(월) 06시부터 사용하시기 바랍니다.					
배포일	2022년 7월 8일(금) (총 6쪽)	담당부서	경기지원 주택공산품팀		
		담당자	박두현 팀 장(031-370-4711) 홍득용 조정관(031-370-4718)		

가정용 의료기기 구입 시 제품정보와 계약내용 신중하게 확인
- 무료체험 후 반납 시 사업자가 환급을 거절하는 경우 많아 주의해야 -

최근 건강에 대한 관심이 높아지면서 보청기, 마사지기 등 ‘가정용 의료기기’*(이하 ‘의료기기’)를 구입하는 소비자가 증가하고 관련 피해도 지속되고 있어 주의가 요구된다.

* (의료기기) 마사지기, 보청기, 온열제품, 보행보조용품, 척추치료기, 혈관의료기 등

□ ‘품질 및 AS 불만’ 피해가 절반 이상을 차지

최근 3년여간('19년~'22년 3월) 한국소비자원(원장 장덕진)에 접수된 의료기기 관련 피해구제 신청은 총 452건*으로 매년 꾸준히 발생하고 있다. 유형별로 살펴보면, ‘품질 및 AS 불만’이 61.1%(276건)로 가장 많았고 렌탈 계약 등의 ‘계약해지 거부 및 계약불이행’ 21.9%(99건), ‘청약철회 거부’ 11.3%(51건), ‘표시·광고 불이행’ 4.0%(18건) 등이 뒤를 이었다.

* 신청건수 : ('19년) 123건 → ('20년) 143건 → ('21년) 140건 → ('22년 3월) 46건

[의료기기 피해유형 현황]

(단위: 건, %)

품질 및 AS 불만	계약해지 거부 및 불이행	청약철회 거부	표시·광고 불이행	기타*	계
276 (61.1)	99 (21.9)	51 (11.3)	18 (4.0)	8 (1.8)	452 (100.0)

* (기타) 부당행위, 단순문의, 가격 등

‘품질 및 AS 불만’은 품질보증기간 이내에 제품 하자가 발생하여 사업자에게 무상수리나 환급 등을 요구했으나, 사업자가 소비자의 사용상 부주의를 주장하거나 하자를 인정하지 않아 분쟁이 발생한 사례가 많았다.

‘계약해지 거부 및 계약불이행’과 관련해서는 무료체험 관련 피해가 적지 않은 것으로 확인됐다. 일정 기간 무료체험 후 최종 구입을 결정하는 조건으로 제품을 제공하고 소비자가 제품을 반납하려고 하면 무료체험 행사를 진행한 적이 없거나 당초 환급이 불가능한 제품이었다고 주장하는 경우가 있어 주의가 요구된다.

품목별로는 '마사지기' 관련 피해가 28.5%(129건)로 가장 많았고, 다음으로 '보청기'가 18.8%(85건)로 2개 품목이 절반가량을 차지하는 것으로 확인됐다.

□ 보청기, 고령층 피해 많아 주의 필요

보청기 관련 피해는 연령대가 확인되는 85건을 분석해보니, 60대 이상의 고령 소비자 피해가 67.1%(57건)로 많았다. 보청기의 효능·효과는 개인의 특성에 따라 차이가 있을 수 있으므로 시험 착용 등을 통해 제품이 자신에게 맞는지 충분히 체험하고 구입을 결정하는 것이 좋다.

[보청기 피해 연령대 현황]

(단위: 건, %)

구분	20대 이하	30대	40대	50대	60대 이상
건수	1	3	8	16	57
구성비율	(1.2)	(3.5)	(9.4)	(18.8)	(67.1)

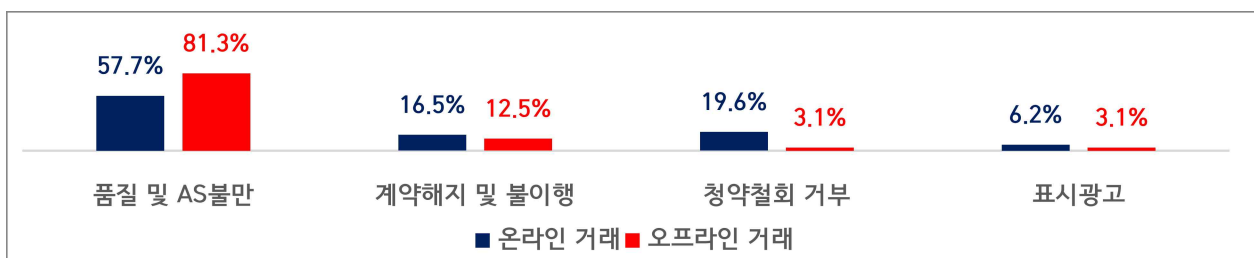
□ 마사지기, '품질 및 AS 불만'은 오프라인 구매 시 더 높아

마사지기는 최근 중소형·중저가 제품이 경쟁적으로 출시되고 손쉽게 구매할 수 있게 되면서 관련 피해가 꾸준히 증가*하고 있다. 온라인 구매의 경우 청약철회, 계약해지 등 계약 관련 피해가 상대적으로 많고, 오프라인은 '품질 및 AS 불만'이 더 많은 것으로 나타났다.

* 피해구제 신청건수 : ('19년) 27건 → ('20년) 34건 → ('21년) 40건 → ('22년 3월) 13건

[마사지기 구매경로별 피해유형 비교]

(단위: 건, %)



□ 구입 시 무료체험기간 등 계약 및 상품정보 꼼꼼히 확인해야

한국소비자원은 의료기기 관련 소비자피해 예방을 위해 ▲계약 시 무료체험 및 반품가능기간을 확인하고 구체적으로 계약서에 기재할 것, ▲개인별로 효능 차이가 있으므로 가급적 사전 체험을 할 것, ▲제품하자 및 AS 불이행에 대비해 영수증, 품질보증서, 광고 내용 등 관련 자료를 보관할 것, ▲제품에 하자 발생 시 근거 자료를 확보하여 사업자에게 즉시 통보할 것 등을 당부했다.



넓게 들겠습니다
바르게 알리겠습니다

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




광공누리 공공저작물 자유이용허락

< 붙임 >

1 피해구제 신청 현황

□ 연도별

- 최근 3년여간(2019.1.~2022.3.) 한국소비자원에 접수된 의료기기 관련 피해구제 신청은 총 452건으로 매년 지속해서 발생하고 있음.

[연도별 현황]

(단위: 건)

2019년	2020년	2021년	2022년(1~3월)	계
123	143	140	46	452

□ 피해유형별

- '품질 및 AS 불만' 관련 피해가 61.1%(276건)로 가장 많았고, 다음으로 '계약해지 거부 및 계약불이행'(21.9%, 99건), '청약철회 거부'(11.3%, 51건), '표시·광고 불이행'(4.0%, 18건) 등이었음.
 - (품질 및 AS 불만) 제품 하자 통보에 대해 사용자 과실이라며 환급 및 무상수리 거부, 품질보증기간 경과 하자제품·훼손제품 수리 거부 등
 - (청약철회 거부) 단순변심 청약철회 요구 처리지연 또는 거부, 배송 당일 하자 확인 및 청약철회 요구에 대해 사용자 과실을 이유로 거부 등
 - (표시·광고 불이행) 무료체험 기간 내 반품 신청 거부, 제품 보상제도 불이행, 표시와 다른 제품을 배송하고 교환 또는 환급 거부 등

[피해유형별 현황]

(단위: 건, %)

품질 및 AS 불만	계약해지 거부 및 불이행	청약철회 거부	표시·광고 불이행	기타	계
276 (61.1)	99 (21.9)	51 (11.3)	18 (4.0)	8 (1.8)	452 (100.0)

□ 구입경로별

- '온라인 구입'이 54.4%(246건)로 '오프라인 구입'(45.6%, 206건)보다 많았으며, 코로나19가 발생한 2020년 이후부터 '온라인 구입'이 '오프라인 구입'보다 많아짐.

- '온라인 구입'(246건)의 경우, '계약해지 거부 및 계약불이행', '청약철회 거부', '표시·광고 불이행' 피해가 '오프라인'보다 많았으며 '오프라인 구입'(206건)의 경우, '품질 및 AS 불만'이 대다수를 차지함.

[구입경로별 피해유형 현황]

(단위: 건, %)

구분	품질 및 AS 불만	계약해지 거부 및 불이행	청약철회 거부	표시·광고 불이행	기타	계
온라인 구입*	133 (54.1)	56 (22.8)	39 (15.9)	13 (5.3)	5 (2.0)	246 (100.0)
오프라인 구입	143 (69.4)	43 (20.9)	12 (5.8)	7 (3.4)	1 (0.5)	206 (100.0)

* 온라인 쇼핑몰(127건), TV홈쇼핑(45건), 소셜커머스(27건) 등

□ 품목별

- '마사지기' 관련 피해가 28.5%(129건)로 가장 많았고, 다음으로 '보청기'(18.8%, 85건), '온열제품'(9.7%, 44건) 등으로 나타나, 상위 3개 품목이 전체의 57%를 차지하고 있음.

[품목별 현황]

품목	건수(건)	비율(%)	(단위 : 건)
마사지기	129	28.5	129
보청기	85	18.8	85
온열제품	44	9.7	44
보행보조용품	34	7.5	34
척추치료기	26	5.8	26
혈관의료기	24	5.3	24
기타*	110	24.3	110
합계	452	100.0	

* (기타) 호흡기치료기, 관절치료기, 전립선치료기 등

【사례1】 효과가 미흡하고 통증이 발생하는 마사지기 환급 요구

- A씨는 2019. 5. B홈쇼핑을 통해 마사지를 구입하고 99,000원을 지급함.
- 사용 중 마사지 기능이 불만족스럽고 통증이 발생하여 환급을 요구했으나 거절당함.

【사례2】 무료체험기간 내에 반품한 보청기 환급 요구

- C씨는 2020. 12. D사업자로부터 한 달 무료체험을 조건으로 보청기를 구입함.
- 2020. 12. 무료체험 행사 기간 내에 무료체험을 종료하고 환급을 요구했으나 D사업자는 무료체험 행사가 아님을 주장함.

【사례3】 동일 하자가 반복되는 척추온열기 환급 요구

- E씨는 2020. 7. F사업자로부터 척추온열기를 구입하고 3,750,000원을 지급함.
- 2020. 4. 소음 하자로 제품을 교환받음.
- 2021. 5. 소음, 롤러가 탈락되는 하자로 인해 수리를 받고 2021. 6. 동일 하자가 반복되어 환급을 요구했으나 거절당함.

【사례4】 정상 작동되지 않는 혈압계 청약철회 요구

- G씨는 2019. 6. 전자상거래를 통해 H사업자로부터 혈압계를 구입하고 94,000원을 지급함.
- 제품을 배송받아 확인해보니 정상 작동하지 않아 청약철회를 요구했으나 거부당함.

【사례5】 폭발음 계속 발생하는 산소발생기 환급 요구

- I씨는 2020. 4. J사업자로부터 산소발생기를 구입하고 2,500,000원을 지급함.
- 사용중 폭발음이 발생해 수리를 받았으나 이틀 후에 동일한 폭발음이 재발함.
- J사업자에게 환급을 요구했으나 거절당함.

□ (구매·계약 시) 가급적 제품을 체험해 보고 신중하게 계약한다.

- 의료기기의 경우, 비교적 고가의 제품이 많고 효능·효과가 개인차를 보일 수 있어 체험을 통해 효과를 경험해보거나 후기 등을 통해 사전에 효과를 확인하는 한편 원하는 기능의 포함 여부 등도 미리 점검할 필요가 있다.
- 구입 시 반드시 계약서를 받고 무료체험기간, 품질보증기간, 사은품 등에 대한 구두 약정은 계약서에 기재한다. 아울러 계약내용이 추가·변경된 경우 계약서에 반영한다.

□ (구매 후) 제품 상태를 꼼꼼히 확인한다.

- 제품을 사용한 이후에는 환급, 교환 등을 거부할 수 있으므로 단순 변심인 경우, 사용 전에 사업자에게 청약철회 의사를 표시한다.
- 제품의 정상작동 여부, 구성품 누락 여부 등을 꼼꼼하게 점검하고 사용상 주의사항을 확인한다.
- 무료체험기간을 정확하게 확인하고 자신에게 맞지 않거나 성능이 기대를 충족하지 않는 경우, 반드시 무료체험기간 이내에 사업자에게 반품 의사를 통보한다.
- 사용 중 제품의 하자나 부작용이 발생할 경우 사용을 중지하고 사업자에게 즉시 통보하여 문자, 이메일 등 입증자료를 확보한다.

<참고>

「소비자분쟁해결기준(38. 의료기기)」

- 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 수리를 요할 때 : 제품교환 또는 구입가 환급
- 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자
 - 하자발생시 : 무상수리
 - 수리하였으나 고장이 재발(2회째) : 제품교환 또는 구입가 환급
 - 수리 불가능 시 : 제품교환 또는 구입가 환급
 - 교환 불가능 시 : 구입가 환급
 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때 : 구입가 환급
- 제품하자로 인한 상해사고 : 치료비, 경비 및 일실소득 배상