

“ 소비자 불만유형에 따른 대응방안 ”

鄭 俊

〈한국소비자보호원 분쟁조정부장〉

I. 백등유 품질관련

1. 소비자 불만 유형

사례 ①

- 팬히터를 구입하여 사용하던 중 구입 3개월 전 후하여 3회나 점화불량으로 고장, 그때마다 메이커의 A/S 받았으나, 4회째 고장나 기화기 등을 교체하는 일 없이 단골 주유소만을 바꾼 후 비로소 상태가 개선됨.
- 메이커(S산업)에선 불량석유로 인한 고장이므로 수리비를 소비자가 부담해줄 것을 주장했으나 당원에선 품질보증기간 이내라는 점과 불량석유로 인한 고장시의 사실입증을 요구, 메이커의 무상수리로 끝났음.

사례 ②

- 팬히터 구입초부터 불완전연소로 심한 악취와 그을음 발생으로 3회 점검수리 후에도 여전히 하자 발생 교환요구.
- 조사결과 버너 노즐부위에 이물질이 심해 메이커(D 전자)에 교환을 권고해 처리.

사례 ③

- 교회에 온풍기(S전자)를 설치, 가동시마다 30분 쯤 지나면 예배객들이 목이 메스꺼워지고, 피가 나며, 심한 두통을 호소해 피해구제를 요청해 옴.
- 사실조사 결과 기기상의 하자나 배기가스의 실내누출은 없었으며(연통을 통해 외부로 배출되는 구조) 불완전 연소로 인한 이산화탄소와 아황산가스의 과다배출 및 산소와 습도 부족 등의 심증만을 추정할 수 있었음.

사례 ④

- 환기할 시기가 됐음을 알리는 부자가 심할 경우 15분마다 울러 (아파트 거실 기준 하루 1~2회가 정상임)수리요청.
- 팬히터를 구입한지 3~4개월이 지나면서 센서가 아황산가스에 심하게 오염되어 일어난 현상임을 발견, 센서의 그을음을 닦아냄으로써 해결.

2. 원인분석

- 주된 불만사유는 접화불량과 연소불량에서 비롯되는 악취, 두통, 호흡장애에 기인함.(한겨울 4개월간 1백여건 접수)
- 제품하자로 인한 고장발생 사례도 없지 않겠으나 대체로 시중유통 백등유가 완전 정제되지 않은 저질유가 주된 원인이라는 메이커 주장에 동감.
- 문제는 국내 도입원유의 80% 안팎이 아라비아산 중질유(極東精油 등의 북해산 경질유는 제외)인데도 탈황처리를 위한 정제과정없이 탈색, 탈취만으로 연료형으로 시중출하 하고 있는 점임.
- 유향성분은 산화과정에서 공기중의 습기와 쉽게 결합, 아황산가스 등 과산화물상태로 변질되어 <실내공기 혼탁>, <대기오염>, <산성비> 등의 원인이 되고 있음.
- 팬히터의 경우 시판제품은 완전연소가 되도록 2~3중 연소장치가 장착되고 있고 기화기 카브레터 센서 등 핵심부품은 부분적으로 고가의 수입부품에 의존하고 있음에 비추어 메이커에 책임을 전가할 수는 없을 것임.

3. 대응방안

- 따라서 탈황여부에 대한 정기검사와 KS 허가요건 강화 등 제도적인 장치가 요청됨. (필수적으로 탈황처리를 한후 밀폐된 규격품의 용기에 정량을 담아 판매하되, 가정용 등유는 KS마크 취득을 필수요건화 할 필요 있음)
- 탈황이 현실적으로 어려울 경우 병커-C油와 마찬가지로 싼값수출을 통해 저유황 등유의 도입판매가 바람직함.

II. 경유 품질관련

1. 소비자 불만 유형

사례 ⑤

- 2.5t 트럭이 주유소에서 경유 50l를 주입후 운행하던중 엔진 출력이 약해져 경유의 품질을 들어

피해구제 요청.

- 엔진을 분해하여 확인한 바로는 경유에 불순물이 섞여 있음을 확인하고 부란자를 교환 했음.
- 주유소에서 탱크청소 과정에서 침전후 주유해야 하는데도 관리소홀로 하자가 발생한 것으로 간주하여 처리.

사례 ⑥

- 기름용 보일러 역시 열교환 장치인 기화기 고장, 내부버너, 파이프나 단열재 미사용으로 인한 하자, 소음 등의 이유로 한겨울에 150여건의 피해구제 요청이 접수되고 있음.

2. 원인분석

- 사례 ⑤의 경우 기실은 주유소 잘못이기 보다는 한 탱크로리가 중유(선박용디젤 등)와 경유를 구분없이 배달하는 과정에서 관리소홀로 인해 부분적으로 중유와 경유가 혼합, 불순물이 생기는데에 문제가 있으므로 정유 메이커의 책임이 더 크다 하겠음.
- 사례 ⑥의 경우 경유 품질상의 문제는 알길이 없으나 경유가 부분적으로는 이보다 값싼 톨루엔이나 벤젠 등 가연성 용매의 화공약품(특소제 없음)으로 대체, 혼용되고 있어 하자 발생되고 있음.
- 이 때문에 보일러의 내부버너 등 美 Wayn Utica 社의 고급버너를 수입, 장착하는 데도 버너의 원래 설계목적과는 다른 연료가 주입되다 보니 마찰을 일으켜 그을음이 심해 오일필터는 정상인데도 대체로 6개월안에 고장이 남.
- 앞서의 사례①과 같은 탱크로리의 중유와 경유의 혼합상태에서 오는 고장원인과 함께 2대 주요원인이 되고 있음.

3. 대응방안

- 따라서 정유사 탱크로리의 품목별 전용화와 화공약품의 목적의 판매 단속의 선결이 당면과제임.

III. 유통상의 소비자 불만유형

1. 소비자 불만유형

사례⑦

- 교회에서 사용하는 기름보일러 탱크에 8,000l를 주유후 보일러를 작동했으나, 점화가 되지 않음.
- 기름을 확인한 결과 색상이 상이하고 수분이 다량 혼입된 것을 확인할 수 있었음.(탱크 내부하단에 물이 차 있었음)

사례⑧

- 동네 대리점을 통해 경유 20l들이 5개를 주문, 90l 용량의 기름탱크에 주유한 바, 10l의 잔량이 남아야 하는 데도 구입 전량이 모두 주입됨.

사례⑨

- 골목길에 위치한 일반주택가(경우에 따라 3층집 일 수도 있음)에선 대체로 200l 이상 주문시 소형 주유차량이 보급해 주고 있음.
- 차량에 부착된 유량계엔 정량을 주입한 것으로 나타나, 실제로는 차량에서 보일러 탱크에 이르는 호스길이에 정비례하여 호스에 고여있는 잔여분은 주유차량으로 다시 회수되므로 호스가 길수록 소비자는 불이익을 당하고 있음.

2. 원인분석

- 당원에서 작년초 조사한 바에 의하면 석유판매시 통상 사용되는 20l들이 용기가 절반이상(580개중 298개)이 정량부족으로 대체로 18~19l였음.
- 이같은 현상은 정유회사의 직영판매점은 주유소와 대형판매점만을 상대하고 있어 소형판매점은 대형판매점으로부터 재구입하는 실정에서 일정한 마진폭을 확보코자 저질러지는 유통상의 구조적인

문제로 밝혀짐.

3. 대응방안

- 이같은 현실을 바로잡기 위해선
 - ① 현재의 왜곡된 유통구조를 바로잡고
 - ② 성수기의 일시적인 석유수급 불균형에 대한 사전적인 대비책이 제시되어야 하며
 - ③ 정유업체가 부정·불량용기 단속에 나설 것은 물론
 - ④ 소형 판매업소에 계량기기 비치룰 의무화하는 제도적 장치가 뒷받침되어야 할 것과
 - ⑤ 앞서 언급한 밀폐된 정량의 규격용기에 의해 품질보증책임이래 시판하는 판매시스템이 정착되어야 함.

IV. 맺는말

- 콜라도 용기에 담아파는 시대임.
石油와 인화성이 강한 가스를 용기없이 파는 전근대적인 마케팅 방식은 문제있다고 봄.(英 BP社의 경우, 가스연료를 예로 들어 각 가정에 계량기를 설치, 수시로 2개의 연료용기를 교환해 가며 공급 해주고 소요분만큼의 요금을 정기 징수하는 것으로 알고 있음)
- 이 모든 것이 과거 석유제품의 독과점 형태에서 비롯된 영향임을 자각, 새로운 시대정신에 입각, 동시대를 함께 살아가는 자세가 필요하다고 봄.
- Consumerism은 단순한 마케팅 용어가 아닌 이데올로기 용어임. 소비자를 시장으로서 인식하기에 앞서 동반자적 동시대인으로 보는 사고의 전환이 요청됨. ♣

관심어린 대화속에 복된가정 밝은사회