

# 가정용 유류보일러 소비자고발 급증

작동불량 및 점화장치 불량이 가장 많아

주택난방 열기기로 유류용 온수보일러를 사용하는 가정이 급증하고 있다. 쾌적한 난방, 편리한 주생활을 위해서는 고품질의 제품생산, 신속한 A/S, 보일러의 올바른 운전법 습득, 적절한 시공법, 주택난방 열기기에 대한 꾸준한 연구·개발이 요청되는데 본지에서는 각종 소비자단체 고발센터에 접수된 피해구제요청의 통계 및 내용별 사례를 중심으로 가정용 유류보일러의 문제점을 알아본다. <편집자주>



편집: 가정용 유류 보일러 소비자단체 A/S 센터

지난 한해 보일러 제조업체에는 근래 보기 드문 호황을 맞아 유류용 온수보일러의 주문이 쇄도하여 공급이 수요량에 미치지 못하는 제품 품귀 현상까지 발생하였다. 국민소득 향상으로 인한 주생활의 고급화와 주택난방 열기기에 대한 의식의 변화는 기존의 구명탄용 온수보일러가 열손실이 많고 수명이 짧으며 온도조절이 어렵고 연탄가스 중독의 위험까지 안고 있던 것에 비해 유류용 온수 보일러는 열효율이 높을 뿐 아니라 온도조절 및 작동이 간편하며 편리하고 청결한 생활을 할 수 있게 해 소비자로서 하여금 유류용 온수보일러를 선호하게 한 것이다.

게다가 거둬되는 유가의 하락은 일부 부유층 고급 주택에서만 유류 보일러를 사용한다는 기존관념을 깨고 일반 서민들에게도 편리하고 청결한 유류 보일러를 사용하게 하는데 일익을 담당하였다. 그로인해 각 제조업체는 치열한 경쟁 속에서, 다투어 제품을 생산해내게 되었는데 유류보일러 생산체제가 제대로 갖춰지지 않은 상태에서 급격한 수요 급증은 물량의 부족을 낳을 수 밖에 없었고, 더욱이 연료정책 가스화에 따라 가스보일러 시장의 잠재적 개발계획은 유류보일러 생산에 대한 절대적인 시설투자를 망설이게 하였다.

한편 비·수수기의 선이 뚜

렷한 업종임을 이용, 성행한 영세업체의 철재영업은 제품의 품질을 떨어뜨릴 뿐 아니라 사후 A/S의 부실을 초래하였다.

또한 미처 홍보되지 못한 기계운전의 어려움, 기계의 전문적 특성을 파악하지 못해 제품의 선택에서부터 설치에 이르기까지 시공업체에게 일임하는 소비자의 안일한 태도와 시공업체의 무책임한 시공 등은 사용의 불편은 물론 각종 소비자 단체에 고발하는 사태 등 업체와 소비자 사이의 불신임까지 불러 일으키게 했다.

이에 본지에서는 각종 소비자단체 고발센터에 접수된 피해구제청구의 통계와 내용별



사례를 중심으로 가정용 유류 보일러 문제점의 일면을 살펴 보기로 한다.

### 각종 소비자단체에 고발급증, 가정용 보일러 패턴 변화 반영

가정용 보일러에 관해서 87년 12월부터 88년 11월까지 「한국소비자보호원」 분쟁조정부에 접수된 피해구제청구건은 모두 163건으로 이중 기름 보일러가 82건으로 가장 많았는데 87년 12월부터 88년 7월까지 6건에 불과하던 것이 88년 8월부터 88년 11월 사이에는 76건으로 늘어나 보일러의 사용 패턴이 구멍탄용에서 유류용 보일러로 바뀌고

있는 추세를 여실히 반영하고 있다.

「한국소비자보호원」에서 밝힌 피해구제요청 유형별 내용은 작동불량 및 불능이 26건으로 가장 많았고 다음이 점화 및 점화장치 불량, 매연

과 그을음 발생 순으로서 자세한 내용분류는 다음<표1>과 같다.

작동이나 장치불량, 누수, 누유의 경우는 대체로 제품 자체의 결함인 경우가 많고, 난방이 제대로 안된다거나 온수가 잘 나오지 않는 것은 시공상의 문제점 즉, 배관시 수평을 이루지 못한 점이 대부분 원인으로 발견되고 있다. 온도조절이 제대로 안되는 경우는 주택의 단열상태나 우리나라 주생활의 특성과도 관련이 있어 유류용 온수보일러를 기존의 주택에 설치할 때 파생되는 문제점도 제시해 주고 있다.

한편, 비슷한 시기에 「한국 소비자자연맹」에 접수된 피해내용을 비교해보면 <표2>와 같은데, 고발유형별 사례를 들면 다음과 같다.

대체로 품질보증기간 안에 발생한 단순한 고장이나 부품의 이상 등은 A/S신청시 별 무리없이 수리를 받을 수 있었다.

「소비자문제를 연구하는 시민의 모임」고발창구에 접수된 피해내용 중 해결된 사례를

<표1> 유형별 소비자 피해내용

순위	피해 유형	건수	순위	피해 유형	건수	순위	피해 유형	건수
1	작동불량(불능)	26	7	난방 불량	5	13	온수파이프파열	2
2	점화(장치)불량	17	8	온수순환펌프 작동 불량	4	14	수리지연	2
3	매연(그을음)	13	9	온수통 고장(누수, 부식)	4	15	기름소모 과다	1
4	소음	8	10	버너 불량	3	16	기름냄새	1
5	온도 조절 장치 작동불량	6	11	녹물(기름물)	3	17	주문한 것과 다름	1
6	기름탱크 누유	5	12	화재	2			

\* 위표는 '87년 12월부터 '88년 11월사이 한국소비자보호원 분쟁조정부에 접수된 자료임.

보면 S보일러를 설치한 한 소비자의 경우 물탱크를 단지 3개월만에 물이 새 업체측에 A/S를 신청, 즉시 교환을 받을 수 있었으며, G사의 보일러 사용자의 경우도 버너와 전자계기판에 이상이 생기자 A/S를 신청하여 수리를 받을 수 있었다.

또 사용한지 1개월도 안되어 경보기가 자주 울리는 등의 문제점을 나타낸 R보일러의 경우도 A/S신청 즉시 수리를 해주었다. W보일러 사용자의 경우 난방이 잘 되지 않아 A/S를 신청했으나 공기가 차서 그렇다고 해 공기를 뺐으나 효과가 없자 회사측에서 A/S요원을 파견, 수리를 해주었다.

### 수명짧아 사용도중 하자발생 공신력 있는 업체는 비교적 A/S에 성실한편

그러나 A/S가 지연되거나 제대로 수리가 되지 않아 영업설함에 난방이 되지 않는

어려움을 겪은 사례도 적지 않았다.

「한국소비자보호원」에 피해구제청구를 낸 성동구 자양 2동의 김정길씨의 경우 88년 5월 S사의 기름보일러를 설치하였는데 작동이 중지되다 나중에는 버너에서 기름이 새 6회 정도 A/S를 받았으나 동일한 하자가 계속 발생해 「한국소비자보호원」이 중재에 나서 업체측에 수리를 권유, 업체측으로부터 노즐에 이물질이 끼어 분사가 원활히 되지 않아 누유가 되었음을 시인받고 노즐을 교체토록 했다. 또 성동구 구의동에 거주하는 최영순씨의 경우도 87년 10월 사용해오던 연탄보일러를 떼어내고 W사 기름보일러를 설치했으나 본격 가동에 들어가자 그을음이 많이 생기고 소음이 지나치게 커 A/S를 요구했으나 회사측에서는 확인도 않고 시공업자에게 책임을 미루었다. 그러나 시공상의 문제는 없어 소비자는 「한국소비자보호원」에 피해구제를 요

청, 조사결과 보일러의 버너가 제기능을 발휘하지 못해 연료가 불완전연소되어 문제가 발생하였음을 밝혀 내고, 이 사실을 회사측에 통보하여 버너를 무상으로 교체토록 했다.

부당한 애프터서비스대금으로 피해구제를 청구한 사례도 있는데, 강남구 역삼동에 사는 이성자씨는 87년 9월 A보일러에 보일러 설치를 주문하여 86만원을 지불하고 2대의 보일러를 설치했다. 88년 1월 고장이 발생하여 본사에 A/S를 신청, 요구하는 수리비 10만원을 주고 수리를 받았는데 품질보증기간 안에 생긴 고장은 무료수리란 사실을 깨닫고 환불을 요구했으나 회사측은 시공상의 잘못을 들어 환불을 거부했다. 이에 「한국소비자보호원」은 회사측에서 시공자를 선정, 시공하였으므로 책임이 전혀 없는 것은 아니라고 판단, 적절한 금액을 환불해줄도록 권유해 이씨는 3만원을 돌려 받았다.

공신력 있는 업체의 경우에는 A/S에 대해 대체로 성의 있는 반응을 보이고 있었으나, 시공단가를 낮추기 위해 영세업체의 제품을 사용한 경우, 제품에 하자가 발생해도 제조회사와 연락이 닿지 않아 소비자가 피해를 감수해야 하는 사례도 있었으며 전화 통화시 책임 담당자를 서로 미뤄 처리를 못한 사례도 있었다.

한편 시공업자의 무책임한 시공으로 인해 고발된 피해구제내용도 발견되었는데 수압이 낮아 온수가 나오지 않는 경우가 대부분으로서 시공업자와 합의하에 처리가 가능했

〈표2〉 유형별 소비자 피해 내용

내 용	접 수 건	(%)
1. 물이 새거나 기름이 샌다	63	27.0
2. 전혀 작동이 안된다	34	14.4
3. 난방 효과가 없다	32	13.5
4. 점화가 안된다	23	9.9
5. 소음이 심하다	13	5.4
6. A/S지연	13	5.4
7. 점화스위치 온도조절작동 안된다	11	4.5
8. 온수가 안된다	10	4.5
9. 연통 부식	6	2.7
10. 누전 합선된다	4	1.8
11. 기타	25	10.8
합 계	234	100.0

\* 위표는 '88년 1월 1일 부터 12월 15일까지 한국소비자연맹에 접수된 자료임.

다. 관악구 봉천동에 사는 김낙용씨의 경우는 87년 11월 동네의 시공업자에게 배관공사를 맡겼으나 한창 바쁜 철이라 바닥 마무리 공사도 해주지 않고 방도 따뜻하지 않아 수리를 요구했으나 계속 지연해 피해구제를 요청, 현장에 나간 「한국 소비자보호원」이 원인을 발견하여 시공업자에게 수리를 해주도록 해결을 보았다.

사용자가 보일러와 부품모터를 각기 다른 제품으로 설치해 작동이 안되는 경우도 있었는데, 한 소비자의 경우 D보일러사에 C정밀의 모터를 설치해서 사용하다 모터에서 소리가 많이 나자 A/S를 신청하였다. 그러나 양측 회사에서 책임을 서로 미뤄 해결을 보지 못하고 「시민의 모임」에 도움을 요청하여 담당자가 나가 조사해 본 결과 모터에 이상이 있음을 확인, C정밀에서 수리하도록 해결을 보았다.

이런 경우 각 소비자단체에서도 고발건수마다 기계의 전문적 특성을 일일이 파악하기가 어렵기 때문에 해결안이 난감한 경우가 많으므로 사용자의 신중한 제품선택이 요구된다.

또한 양을 속이거나 저질유를 판매하는 일부 주유소 때문에 애를 먹은 사례도 있었는데, 저질의 기름을 사용하면 보일러에 이상이 생기기 쉬운데 이럴경우 보일러제조회사로부터 A/S를 받을 수 없어 민소문제가 발생하기도 했다.

### 제품특성 이해한 올바른 선택과 사용이 A/S보장

한편 최근 88년 11월 1일부터 89년 1월 11일까지 「한국소비자보호원」에서 접수한 피해구제청구건수는 58개 업체 86건으로 심한 소음, 점화·연소불량, 온도조절장치 불량이 주종을 이루고 있는데 그중 31건이 W표 보일러로 36%를 차지하고 있었다. 31건중 3건은 온도조절장치 불량으로 화재가 발생하기도 했는데, 성북구 장위동에 사는 최영식씨의 경우 88년 11월 보일러를 설치하여 사용도중 88년 12월 26일 화재가 발생하여 400만원의 피해를 입었다. 이에 회사측이 325만원을 배상하기로 합의하였다.

송파구 거여동에 사는 김광환씨도 88년 12월 초순 신축중인 가옥에 설치한 보일러가 12월 15일 과열돼 화재가 발생하여 50만원의 재산피해를 보상받기도 했다.

4계절의 구분이 뚜렷한 기후조건하에서 난방과 온수사용을 겸하게 되어 있는 우리나라의 주택구조는 난방기능이 매우 중요해 과거 우리의 선조들은 집안의 불씨를 절대로 꺼뜨리지 않는 풍습을 지니기도 했다.

그러나 보일러는 부피가 클뿐 아니라 구입시 가동여부를 확인할 수 없어 막중한 역할에도 불구하고 일단 설치를 끝낸 후에 그 성능을 체크할 수 밖에 없다. 때문에 소비자는 제조회사의 공신력을 믿고 구입하거나 시공업자에게 일임하여 구입, 설치하는 경우가 대부분이다.

이런 연유로 제반 보일러 고장사고는 제조업자와 시공



업자가 A/S 책임을 서로에게 미루는 줄다리기가 발생하기도 하고 A/S요원이 출동해도 이미 가동한 상태이기 때문에 수리나 부품교체 정도에 그치기 때문에 소비자의 불편에는 미봉책 밖에는 되지 못한다.

더욱이 동절기 3개월여 동안에 쇠도하는 A/S신청은 현재 각사에서 확보한 A/S요원 정도로는 상당히 부족한 실정이다.

앞서도 밝혔듯이 기존 주택 구조상의 문제점, 제품의 결함, 무책임한 시공, 신속하지 못한 A/S와 소비자의 사용미숙 등이 모두 유류용 온수보일러 A/S발생의 사유가 되고 있다.

업계의 품질개선에 대한 투자와 성실한 A/S대책, 우리 실정에 맞는 합리적인 난방방식과 열기기에 대한 연구, 시공자의 책임감 등이 절실히 요구되는 한편 소비자의 올바른 눈—필요한 용량의, A/S가 충실한 업체의 제품을 선택하고 제품의 특성에 맞게 신용있는 기술자에게 시공토록 하는 등—과 능숙한 기계작동이 쾌적한 난방을 이룰 수 있는 종합적 요인이라 분석된다. \* <장정선기자>