



전자제품PL상담센터설립

(우)135-911 서울시 강남구 역삼동 648(전자회관 11층)
 전 화 : (02)565-9325~6 / (02)553-0941(370~375)
 팩 스 : (02)565-9327
 홈페이지 : www.eiak.org
 상담접수시간 : 09:00~17:00(평일), 09:00~12:00(토)



삼성전자 진대제사장, 한국소비자단체협의회 이윤자회장, 산업자원부 신국환장관,
 한국전자산업진흥회 구자홍회장(LG전자 부회장), 한국소비자보호원 최규학원장, 대우전자 장기형사장 (왼쪽부터)

1. 설립 취지

전자제품의 PL관련 분쟁발생시 이의 신속한 해결을 통한 소비자의 피해구제 및 제조업자의 부담완화를 도모함으로써 전자제품에 대한 종합안전대책에 기여한다.

2. 기본운영 방향

당 센터는 전자제품에 의해 발생하는 사고에 대해, 소비자와 사업 자간의 분쟁처리를 간편한 절차에 의해 공정·신속하게 해결하며, 분쟁처리에 있어서는 소비자 주장의 논점정리를 돕는 차원에서 조언

하고, 당사자간의 상대교섭을 촉진하며, 상대교섭에 의한 해결이 곤란한 경우에는 알선 및 조정심의를 의해 해결을 도모한다.

3. 사업 범위

- ① 전자제품의 사고에 관한 분쟁처리
- ② 전자제품의 안전성 결함에 관한 상담 및 고충에의 대응
- ③ 전자제품의 기능이나 품질에 관한 상담 및 고충에의 대응
- ④ 제품관련 사고 및 안전에 관한 정보제공 등

4. 대상 제품

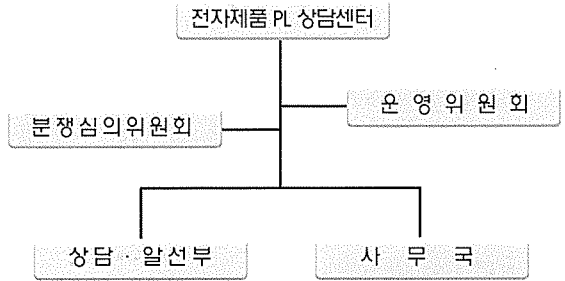
전기용품안전관리법 시행규칙 제3조(안전인증대상전기용품) 별표2의 7항(전기기류), 9항(오디오,비디오응용기기), 10항(정보,사무기기), 11항(조명기기)제품중 안전인증을 획득한 제품.

5. 상담 내용

사고클레임 (확대손해사고)	화재, 신체사고, 재산상의 손해(파손, 소손, 매연, 침수 등)에 있어 제품이외에 까지 손해를 끼친 사고
품질클레임 (확대손해사고 이외의 클레임)	제품클레임(고장, 기능·성능 불충분, 수리) 및 발연, 발화가 제품내부에 그쳐, 확대손해가 발생하지 않은 것
일반상담	제3자의 견해를 구하는 상담이나 전자 제품에 관한 기술적 상담 및 사고클레임, 품질클레임 처리방법에 대한 어드바이스 요청
부가질문	상기 일반상담과는 달리 일반적인 부가질문, 자료청구 등

6. 조직 구성

전자제품PL상담센터의 조직구성



(1) 운영위원회(비상설)

- 기능 : PL센터 운영에 관한 주요 사안의 협의·결정 및 PL센터 운영에 대한 감독 및 심사
- 구성 : 업체전문가, 학계, 유통관계자, 소비자단체 등 각계 전문가 11명

(2) 분쟁심의위원회(비상설)

- 기능 : 상담·알선부의 요청시 또는 상담·알선 과정에서의 조언, 상담 및 알선 단계를 거쳐 해결되지 않은 분쟁에 대하여 양 당사자의 요구가 있을 경우 공정한 분쟁조정 수행
- 구성 : 변호사, 소비자단체, 학계, 기술전문가 등 각계 전문가 11명

분쟁조정위원회에서의 조정은 합의(민법상의 화해)로서의 효력이 인정됨

분쟁심의위원회의 분쟁조정 과정

- 상담·알선을 통해 해결이 안된 경우, 양 당

사자의 요구시 분쟁심의위원회 위원 3~5명으로 구성된 '분쟁심의소위원회'를 구성하여 분쟁조정 개시

(3) 상담·알선부

- 기능 : PL사고 상담 및 당사자간 화해의 알선, PL관련 정보 및 제품안전 관

련 정보의 제공

- 구성 : 센터장(1명), 카운셀러(3명)

(4) 사무국

- 기능 : 제반 사무업무, PL분쟁사례 관리, 홍보자료 작성 등
- 구성 : 사무국원(2명)

7. 상담 FLOW

