

분쟁조정 및 PL관련 판례 사례



소비자보호원 분쟁조정 사례(연소기 중심)

사례 14) 가스보일러 설치 잘못으로 인한 피해보상 요구

- 청구인은 1998. 10. 1. ○○○구○○동 소재 청구인 주택의 난방 및 온수설비를 기름보일러에서 가스보일러로 교체하라는 피청구인의 권유를 받고 자신의 주택이 20년 이상 노후된 주택이라 보일러를 교체할 경우 기존배관 등에 문제가 발생하지 않을까 염려하여 문의한바 보일러의 압력계를 조정해 놓으면 배관에 문제가 없다는 피청구인의 답변을 듣고 1998. 12. 9. 가스보일러 2대를 설치함.
- 그러나 공사 후 5일만인 1998. 12. 14. 청구인 주택 1층 창고부분의 난방용 배관에서 누수가 발생되어 1층 바닥과 지하세대가 침수되는 등 사고가 발생하여 청구인이 동 사실을 피청구인에게 알리고 적절한 조치를 요구하였으나 조치해 주지 않아 타 시공업자인 '구기설비'를 통해 난방배관을 전면교체하고 거실마루와 도배공사를 실시한 후 이에 소요된 비용의 보상과 보일러를 철거하고 대금환급 및 겨울철 보수공사에 따른 생활상 불편에 대한 보상을 요구하였으나, 피청구인은 이 건 피해발생이 청구인 주택 난방배관의 노후로 인해 발생한 것이고 보일러의 사용압력을 $1\text{kg}/\text{cm}^2$ 이내로 한정해 사용토록 하였음에도 이를 준수하지 않는데 있으므로 이에 대한 책임은 없으나 도의적 차원에서 이 건 설치보일러를 회수하고 제품가를 환불할 의사가 있으며, 그 이상의 요구는 받아들일 수 없다하여 분쟁이 된 사건임.

1. 기초사실

가. 보일러의 구입·설치경위 및 배관상태

● 청구인은 기존에 사용하던 기름보일러의 연료 값이 상승함에 따라 상대적으로 연료가격이 저렴한 가스보일러로 교체를 고려하던 중 피청구인 '○○○' 과장으로부터 가스보일러로 교체를 권유받고, 당시 '○○○' 에게 이건 주택이 건축 된지 20년이 경과한 사실을 알리고, 가스보일러로 교체시 기존 배관의 파손여부에 대하여 상담한 사실이 있으며, 이에 '○○○' 로부터 '보일러에 부착된 압력계의 압력을 0.5~1kg/cm²으로 조정해 두면 난방배관이 터지지 않고 사용이 가능하며, 온수용 배관에도 감압밸브를 설치하면 이상이 없다', 또 '방배동 지역의 20년 이상 노후 된 주택에 가스보일러를 교체하였으나 온수나 난방에 문제없이 가동되고 있다' 라는 설명을 듣고 가스보일러 2대[용량 : 30,000kcal, 13,000kcal]를 금 1,600,000원에 구입 설치키로 함.

●이 건 주택은 1977. 8. 11. 건축되었고, 사용된 배관재료에 대하여 청구인은 주철배관이라고 주장하고 있으나, 당시 대부분의 배관재료로 강관이 사용되어 왔고 이건 주택 배관을 교체하였던 설비난방 공사업체인 '○○설비' 대표 '○○○' 이 강관이라고 진술한 점을 볼 때 청구인 주택의 배관재료는 강관으로 추정되며, 공동주택관리령에 강관의 내구연수는 15년으로 정해져 있으나 주철배관에 대하여는 규정된 바 없음.

나. 난방배관 파손 부위 및 원인

●난방배관 파손부위는 청구인 주택 지하1층 보일러가 설치되어 있는 바로 위의 1층 거실의 계단 밑 창고바닥 부분으로 1층의 난방 배관 인입부분임

●이 건 난방배관 파손원인을 정확히 파악하기는 곤란하지만, 그 주요한 원인으로 난방배관 노후와 보일러의 배관압력을 들 수 있는 바, 이러한 원인이 이건 배관 파손에 어느 정도 기여했는가에 대하여는 확인할 방법은 없고, 배관노후와 보일러의 배관압력이 상호 복합적 작용하여 발생된 것으로 추정됨.

●그런데 배관 파손원인중 하나인 보일러 배관 압력설정 및 그 책임에 대하여 청구인은 배관압력은

피청구인이 당연히 조정할 것으로 알고 있었으나 사고발생 직후 보일러의 압력이 $2\text{kg}/\text{cm}^2$ 이상으로 설정되어 있었다며, 피청구인이 가스압력을 제대로 조정해 두지 않았던 것으로 보이며 또한 압력조정 방법에 대해 피청구인으로부터 설명을 들은 사실이 없다는 반면, 피청구인은 청구인과 협의한대로 시공업체인 'OO설비'에게 보일러의 사용압력을 $1\text{kg}/\text{cm}^2$ 으로 조정토록 하여 'OO설비'에서 $1\text{kg}/\text{cm}^2$ 으로 압력조정을 하였고, 배관이 파손되어 누수 되는 경우 보일러의 압력은 '0 kg/cm^2 ' 되어야하나 배관파손 당시 보일러의 압력이 $2\text{kg}/\text{cm}^2$ 으로 설정되어 있었다는 청구인의 주장은 납득할 수 없으며, 청구인이 보일러의 압력을 $2\text{kg}/\text{cm}^2$ 으로 설정하여 사용한 것으로 보이며 배관파손의 주 원인은 배관의 노후라고 주장함

다. 이 건 피해 내역

●배관 파손에 따른 피해에 대하여 청구인은 사고발생 당일인 1998. 12. 14.부터 배관공사가 완료된 1999. 1. 1.까지 약 23일 인상 추위로 인하여 생활상 불편함과 정신적 고통을 받았으며, 배관파손 및 누수로 인한 1, 2층의 전체 배관교체비 금 4,500,000원, 거실 마루 바닥재 교체비 금 1,500,000원, 지하세대 및 안방의 도배공사비 금 750,000원 등 총 6,750,000원의 피해가 발생했다고 주장함.

2. 판단

●배관 파손원인에 대하여 양당사자간의 주장과 사고당시 현장 확인 및 보수를 담당하였던 설비업체 대표 'OOO' 등의 의견을 종합해 보면, 배관 파손원인은 배관의 노후와 보일러 압력의 과다한 설정으로 판단되며, 파손원인의 하나인 배관노후의 경우 강관의 내구연한이 15년임을 볼 때 이 건 배관은 시공 후 20년이 경과되어 그 수명을 다했다고 볼 수 있고, 또 다른 하나의 원인인 보일러 압력의 경우 청구인과 피청구인 간에 설정하기로 약속했던 압력 $0.5\sim 1\text{kg}/\text{cm}^2$ 을 초과하여 $2\text{kg}/\text{cm}^2$ 이상 되었던 것으로 보이나 보일러 사용 압력이 설치 당시 조정이 잘못된 것인지 아니면 청구인이 사용 중 조정한 것인지에 대하여는 서로의 주장이 상반되어 사실관계 확인이 곤란하다 할 것인바 피청구인에게 배관파손 책임을 전적으로 지우기는 어렵다할 것임.

●그러나 이 건 보일러를 판매하고 설치한 피청구인이 상담과정에서 청구인을 통해 청구인의 주택 배관이 20년을 경과한 노후 된 배관임을 충분히 알았고 보일러를 판매·설치하는 전문가로서 이러한 상태에서 보일러를 교체할 경우에 배관파손 등의 문제가 발생할 수 있음을 구인에게 고지하여야 함이 당연함에도 불구하고 오히려 보일러의 압력만 낮게 설정하며 놓으면 이상 없이 사용할 수 있다고 하여 청구인



으로 하여금 보일러를 교체하도록 유도한 사실이 있고 결과적으로 배관파손이 되었으므로 전문지식과 기술을 소유한 자가 상품용역을 판매할 때 소비자에게 충분한 설명을 하지 않거나 잘못된 선전이나 정보를 제공한 결과 이로 인해 피해가 발생하였다면 소비자가 입은 손해에 대한 책임도 져야 할 것임,

● 한편, 이 건 배관파손으로 발생한 피해금액에 대하여, 우선 배관파손 보수비용의 경우 당시 파손된 1층 창고부분 배관의 직접적인 보수비용이 아니라 전체 노후배관의 교체비용인 만큼 이를 인정하는 것은 곤란하다 할 것이므로 파손부분의 직접적인 배관보수비용, 이 건 주택배관 보수업자의 추정금액 금 400,000원과 누수에 따른 마루바닥재 교체 및 도배 비용 금 2,300,000원 등 총 2,700,000원으로 보는 것이 적절할 것임.

-또한 이 건 사고로 인한 생활상의 어려움에 대한 보상과 보일러 난방기능 불만에 따른 보일러 철거 및 환불요구의 경우 그 피해내용을 구체적으로 제시하지 못하나 이 건으로 인하여 청구인의 뜻과는 다르게 동절기 중 23일 동안 주거불편 등 정신적, 생활상 어려움이 충분히 예상되는 점을 감안하여 이 건 보일러를 철거하고 구입가격을 환급하는 것으로 가름하는 것이 적절할 것으로 판단됨,

● 이 건 피해가 보일러의 압력설정을 제대로 하지 않아 피해가 발생했다고 하나 압력설정주체나 그 책임에 대하여 양당사자간 주장이 상이하여 이에 대한 판단은 별론으로 한다하더라도 이 건 배관 파손 원인은 배관의 노후와 보일러의 압력의 과다한 설정이 상호 복합적으로 작용한 것이라 추정되며, 피청구인이 이 건 보일러의 판매 및 설치와 관련하여 매도인으로서의 의무를 다하지 못하였고, 그간 이 건 배관 파손으로 인하여 청구인이 동절기 생활에 피해를 받은 점을 인정할 수 있으나, 다만 이 건 보일러 배관이 내구연한을 다하여 꼭 이 건 가스보일러 교체가 아니더라도 파손될 수 있는 점을 감안하여 피청구인이 이 건 피해금액 금 2,700,000원의 50%인 금 1,350,000원을 부담하고, 청구인 주택에 설치된 30,000kcal 및 13,000kcal 가스보일러 2대 철거 및 시공비 금 1,600,000원을 환급하여주는 것이 적절할 것으로 판단됨.

3. 결정사항

- 피청구인은 청구인 주택(○○○구 ○○동 152-59 소재)에 설치된 보일러 2대를 철거한다.
- 피청구인은 청구인에게 금 2,950,000원을 지급한다.
- 위 사항을 1999.7. 12. 까지 이행한다.

4. 조정 결과

성립