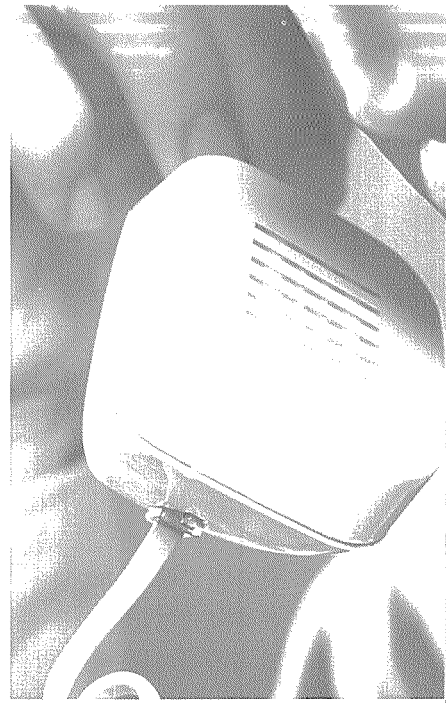


2002년도 전자제품PL상담현황

전자제품PL상담센터
<http://www.epic.or.kr>



한국전자산업진흥회(회장 구자홍) 내의 전자제품PL상담센터에서는 지난 2002년 7월 제조물책임(PL)법 시행이후 PL과 관련된 사고가 2002년 12월말까지 전자제품에서 26건 발생하였으나, 제조사의 적극적인 대응과 센터의 상대교섭 촉진으로 적절한 배상을 합의함으로써 대부분 원만히 해결하였다.

1. 상담현황

2002년도 전자제품PL상담센터의 상담현황은 총174건이다.

상담현황

- 확대사고 21건, 품질사고 5건, 제품불만 48건, 기타문의 100건으로 사고상담은 총 26건으로 전체 상담건수의 약 15%를 차지한다.
- PL법 시행과 관련해 본격적인 홍보가 시작된 6월부터 상담건수가 증가하기 시작하여 9월에 55건으로 최고조를 이루고 이후 다시 감소하였다.

구분	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
확대사고	-	1	5	6	7	-	2	21
품질사고	-	-	1	2	1	1	-	5
제품불만	-	10	1	17	10	6	4	48
기타, PL관련	10	21	16	30	11	6	6	100
합계	10	32	23	55	29	13	12	174

상담자별 접수현황

- 소비자상담이 106건(61%)으로 가장 많았고, 그 다음이 사업자상담으로 53건(31%)으로 나타났다.

구분	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
소비자	2	13	7	45	20	10	9	106
사업자	7	17	11	8	4	3	3	53
공공기관, 소비자단체	-	-	4	1	3	-	-	8
기타	1	2	1	1	2	-	-	7
합계	10	32	23	55	29	13	12	174

*공공기관 : 울산/안양 시청
 소비자단체 : 안양/청주 YWCA/대구녹색소비자연대

확대사고상담 제품별 피해신고별 접수현황

- 사고피해 유형별로는 화재신고가 8건으로 전체의 38%를 점하고 있고, 제품별로는 사고 건 중 냉장고가 5건으로 가장 많으며, 그 다음으로 TV, 스팀청소기, 선풍기, 전기밥솥 순이다.

제품명	화재	화상	상해	기타	합계
냉장고	1			4	5
TV	2				2
스팀청소기		2			2
선풍기	2				2
전기밥솥		2			2
스팀다리미		1			1
세탁기	1				1
카메라			1		1
가습기		1			1
PC	1				1
믹서기			2		2
벽걸이형 히터	1				1
합계	8	6	3	4	21

품질상담 제품별 접수현황

- 전체 5건으로 미미한 편이다.

제품명	건수
세탁기	1
전기밥솥	1
모니터	1
전자렌지	1
냉온수기	1
합계	5

상담해결현황

구분	접수건수	해결건수	진행건수	해결현황					
				설명(주1)	취하(주2)	상대교섭(주3)	알선(주4)	분쟁심의	진행
확대사고	21	17	4	1	1	15	-	-	4
품질사고	5	5	-	1	-	4	-	-	-
제품불만	48	48	-	18	-	30	-	-	-
기타, PL관련	100	100	-	100	-	-	-	-	-
계	174	170	4	120	1	49	-	-	4

(주1) 설명 : 소비자가 카운셀러의 설명 등에 의해 납득한 경우.

(주2) 취하 : 소비자가 신고를 취하한 것 등.

(주3) 상대교섭 : 소비자의 논점정리를 돕는 차원에서 조언하고 소비자의 양해를 얻어 제조자에게 이를 알리고 상대교섭을 촉진해 해결을 본 것.

(주4) 알선 : 카운셀러가 고문변호사의 자문을 얻어 해결한 것 및 고문변호사 스스로의 조정으로 해결한 것.

확대사고 세부내용(21건)

제품명	사고내용	처리내용
T V (2)	10월경 시청중 TV뒤에서 연기 및 불꽃 발생. 벽, 장판 그을음. 무상수리 요구.	TV에서 발화되었으며 제품 무상수리로 고객 합의함.
	7월 25일 08:50분경 TV주변 발화 장판소손, 벽 그을음.	모기향으로 인하여 발화되어 무보상 피해자 인정.
스팀청소기 (2)	7월 23일 사용후 보관중에 스팀 및 물분사로 화상을 입음.	제품과의 인과관계가 인정되어 합의금지급함. 원인은 규명못함.
	10월말경 사용중 터지면서 제품분해 및 화상. 전 제품 Recall 요청.	수입제품으로 수입원 부도로 진행불가, Recall진행 소보원 이관.
선풍기 (2)	8월 9일 사용중인 선풍기가 넘어져 화재발생. 장판, 벽, 천장 소손.	선풍기 모터과열로 발화되어 합의금 지급.
	8월 19일 10:00경 외출시 선풍기 작동중 화재 발생하여 벽, 천장 소손.	선풍기발화로 추정화재증명원 및 원인조사 진행중(소방서, 경찰서).
냉장고 (5)	7월 2일 냉장고 냉장불량으로 음식물 부패.	컴프불량으로 제품교환, 합의금 지급.
	9월 중순경 냉동, 냉장기능 저하로 음식물 상함.	팬모터 불량으로 무상수리. 피해물품은 확인불가로 무보상. 고객 합의함.
	8월 중순경 냉동, 냉장기능저하로 상한 음식물 섭취 후 병원입원.	컴프불량으로 인하여 상한 음식물 섭취로 인한 인과관계 입증 불가로 고객과 합의. 제품 무상수리.
	9월 22일 화재발생으로 장판, 벽, 천장 소손.	제품이외의 연결코드 원인으로 손해배상 안됨 설명. 고객 이해함.
	11월 17일 구입한 김치냉장고 기능저하로 김치시어짐 발생.	제품과의 인과관계가 인정되며 제품환불 및 김치값 보상 합의함.
전기밥솥 (2)	8월 9일 취사완료 25분 경과후 밥솥의 압력 및 증기로 화상.	제품불량 제품교환 및 합의금 지급.
	9월21일 음식 조리후 뚜껑 열 때 평하면서 음식물과 증기로 인하여 화상입음.	제품불량으로 소비자 치료 완료후 제조사와 합의하기로 함(현재 치료중).

스팀다리미 (1)	8월말경 사용중 스팀과다 분사로 무릎화상.	제품과의 인과관계가 인정되어 제품교환, 합의금 지급.
세탁기(1)	8월 20일 부재중 화재발생. 원룸전체 소손.	세탁기 배선단락으로 합의금 지급.
카메라 (1)	보호렌즈의 손잡이가 없어 탈부착시 손을 베임.	초기제품에는 손잡이가 없으나 신제품에는 손잡이 있음. 제품교환, 합의금 지급.
가습기 (1)	2000년11월 가습기에 화상입음. 현재 X-lay 촬영시 성장선 없어짐.	고객에게 인과관계증명자료 요청중.
P C (1)	10월경 화재발생 집안 전체 소손.	PC 이외의 원인으로 추정되어 고객이 배상요구 취하함.
믹서기 (2)	간이용 믹서기 사용중 손을 베임.	고객과실 부분이 있으나, 치료비 및 피해액 보상.
	간이용 믹서기 사용중 손을 베임.	고객과실 부분이 있으나, 치료비 및 피해액 보상.
벽걸이형 히터 (1)	11월30일 새벽 2시경 작동중 화재발생. 어린이 놀람.	회로불량으로 추정되어 제품환불 및 합의금 지급.

PL센터는 지금까지의 PL사고는 대부분 센터에 상담접수 이후 제조자와 소비자간의 '상대교섭'을 통해 피해액을 배상하는 등 합의해결을 유도하고 있어 '분쟁심의회' 단계까지 간 건은 아직 없다고 밝혔는데, 상대교섭이란 PL센터가 사고를 신고한 소비자의 양해를 얻어 제조자에게 사고사실을 알리고 상호간에 원만한 합의처리를 유도하는 절차로, 상대교섭에서 합의가 이루어지지 않을 경우 고문변호사의 조언을 받는 '알선' 단계를 거쳐 본격적인 분쟁 해결절차인 '분쟁심의회'에 들어가게 된다.

따라서, PL법 시행에 효과적으로 대응하기 위해서는 소비자의 경우에는 제품사용을 위해 노력하고, 제품의 결함에 의한 사고발생시에는 증

거물의 확보에 주의를 기울여야 하며, 제조자의 경우는 PL사고 예방차원의 안전설계는 물론, 사용상 주의·경고 등에 대한 세심한 관심을 갖는데 더하여, 사후대응측면에서도 PL 분쟁시 소요되는 비용을 최소화하기 위한 PL보험에의 가입 등 지구책을 서둘러야 할 것이다.

PL센터의 이상근 센터장은 "PL사고에 대한 상담처리내용 및 분쟁해결사례를 소비자와 제조사에 제공함으로써, 사고의 재발을 미연에 방지하는 효과를 거둘 수 있을것"이라고 말하고, "PL센터를 적극적으로 활용할 경우 보다 신속하게 분쟁을 해결할 수 있으므로, PL센터에 대한 인지도를 높이기 위해 대국민홍보가 더욱 필요하다"고 말했다.