



리퍼제품, 리퍼부품과 중고제품



허 경 옥 교수
성신여대 생활문화소비자학과

경제불황 등으로 중고거래가 늘어나고 있다. 최근 온라인거래 사이트 등 관련 업계의 올해 중고거래가 2배 가까이 늘어나는 등 중고시장이 급격히 활성화되고 있다. 휴대전화, 생활가전, 컴퓨터 등 전자제품의 중고거래도 큰 폭으로 증가하고 있다. 그런데 리퍼제품이라는 용어가 있다. 리퍼제품의 경우 중고제품이라기 보다는 중고를 거의 신상품으로 개조한 것이다. 보통 리퍼브 제품, 리퍼 제품이라고 부른다. 백과사전에 따르면 리퍼비시먼트(refurbishment) 또는 리퍼비시 제품(refurbish, 재정비 제품)은 초기 불량품이나 중고 제품을 신상품 수준으로 정비하여 다시 내놓은 제품이다. 리퍼제품의 범위는 단순한 수리나 재정비뿐만 아니라 상당부분을 개조한 제품을 포함한다.

보통 리퍼제품은 초기불량으로 사용자가 반품한 물건이나, 고장이 나서 교환을 해주거나 회수한 물건들을 새로 수리를 해서 다시 내놓은 제품을 말하기도 한다. 상품의 포장을 뜯었거나, 보증기간 내에 반품한 경우도 여기에 속한다. 새 제품으로 판매가 불가능한 경우 제조업체로 반품이 되면 리퍼목적으로 재생산하게 된다. 리퍼제품이 중고제품은 아니고 신상품과 차이를 두지 않기 위해서 테스트를 철저히 해야 하며 리퍼제품이라는 것을 확실히 밝히는 것이 중요하다. 법적으로 구별되는 포장을 해야 한다.

시장에서 리퍼제품의 가격은 신상품과 중고품의 사이에 형성되는 것이 보통이다. 제품이 고장 났을 때 리퍼비시 제품으로 교환해주는 방식의 고객 서비스를 리퍼비시, 또는 줄여서 리퍼라고 부르기도 한다. 정비를 마친 물건에는 refurbished라고 표기하기도 한다.

초기 불량품을 그냥 폐기했을 경우, 생산, 유통, 폐기 비용을 모두 부담하게 되기 때문에 이익이 감소하게 된다. 반면 리퍼비시를 실시할 경우, 정비 비용은 들지만 아직 상품 가치가 남아 있어 이익을 낼 수도 있다. 다만 리퍼비시(정비)를 해도 이익을 낼 수 있는 제품이 아니면 실시하지 않는다. 대부분의 경우, 판매원이나 제조사가 회수한

초기 불량품에서 불량의 원인이 되는 부분을 교환 또는 수리한다. 비용이나 효율성을 고려하여 제조사 대신 전문 업자에게 맡기는 경우도 있다(아웃소싱). 불량인 부분에 대해서는, 구체적인 고장 부분을 확인하고 수리를 하여 리퍼비시 제품으로서 재고로 들어가거나 제품 결함 조사 등에 활용된다. 정비가 완료된 제품은 다시 시장에 유통되거나, 서비스 센터 등에 대체용 제품으로 준비된다. 정비 작업 전후로 제품 외관에 흠집이 나기도 하기 때문에, 시장에 유통될 때는 해당 제품이 리퍼비시를 거친 제품임을 명시하여 판매하는 경우가 많다.

가격은 신제품보다 저가, 중고품보다 고가로 정해지는 것이 보통이다. 각 제조사마다 리퍼비시 제품을 취급하는 정책이 다를 수 있는데, 첫째, 신제품과 동등하게 취급하는 경우, 둘째, B급으로 취급하는 경우, 셋째, 중고품으로 취급하는 경우 등 여러 가지이다. 다만, 불완전하게 정비된 리퍼비시 제품이 많은데도 신제품과 같이 취급한다면, 초기 불량율이 상승하여 결국 사용자들의 제조사에 대한 신뢰성이 떨어질 위험이 있다. 또한 사용자들은 신제품을 아직 아무도 사용하지 않은 제품이라고 생각하고 구입하는 것이 보통이기 때문에, 신제품이라고 오해하게 만들었다거나 신제품이 아닌 물건을 받았다는 등의 이유로 제조사 또는 판매점에 대한 소비자불만이 높은 것도 사실이다. 리퍼비시 정책을 처음 접해보는 소비자들은 혼란을 겪기도 한다. 리퍼비시 정책을 도입한 대표적인 기업으로 애플이 있다. 실제로 2009년 한국에서 애플의 아이폰이 처음 출시되었을 당시 소비자들은 애플 측의 이러한 수리 정책에 반발하여 소비자원에 민원을 제기하거나, 용산 전자상가에 있는 비공인 수리점에서 수리를 받아가기도 하였다.

신제품과 중고의 경계선에 있는 리퍼 제품이 새 제품에 비해 최대 50% 저렴해, 알뜰 소비자들에게 인기를 누리고 있는 것도 현실이다. 그럼에도 불구하고 새 것과 다름 없었던 리퍼 제품, 보증이 고작 2개월이라며 소비자들의 불만이 끊이지 않고 있다. 리퍼 방식의 장점에도 불구하고, 일부 소비자는 간단한 수리가 가능한 부분도 리퍼를 해야 하는 것에는 불만을 표시해왔다.

하자 발생 제품을 수선해 새 제품처럼 판매하는 '리퍼비시 제품'(이하 리퍼제품)에 대한 명확한 AS기준이 없어 소비자들이 혼란스러워 하고 있다. 대부분 업체들이 리퍼 제품의 AS기준을 새 제품이 아닌 기존 제품의 재수리 기준(무상보증 2개월)에 따르고 있다. 하지만 이를 모르는 소비자들이 상당수라는 것이 문제이다. 업체 측은 '새 것과 다름 없다'는 점을 강조해 리퍼 제품을 판매하면서도 AS기간 제한사항 등에 대한 고지의무는 어물쩡 넘기는 경우가 적지 않다(cbsnews, 2014년 1월 6일).

그런데 리퍼비시 부품사용 관련 변화는 올해 가전제품의 수리에 리퍼비시 부품을 사용할 수 있도록 소비자분쟁해결기준을 개정한 것이다. 자원재생, 환경, 기술적 어려움 등의 이유로 인해 리퍼비시 부품을 AS에 사용하는 것은 국제적 관행이며 선진국도 이를 허용하고 권장하고 있다. 다만 올해 개정한

신상같은 중고: 품질 그대로 가격절반 '리퍼브상품'

'리퍼브 상품'이란 소비자의 단순 반품 혹은 진열 후 저렴하게 판매되고 있는 중고제품을 말하며, 이들 제품은 새 제품과 거의 동일하고 사용상 문제가 없어 알뜰파 고객들의 타깃이 되고 있다. 대체로 시중가보다 50% 이상 저렴한 가격대를 형성하고 있는 리퍼브 상품은 과거보다 판매가 증가하고 있다. 많은 리퍼브 제품은 사용한 흔적이 있지만 정품과 동일한 A/S가 가능한 것이 특징이다.

소비자분쟁해결기준에서는 리퍼비시 부품을 AS 과정에서 사용할 경우 리퍼비시 부품을 AS 에 사용한다는 사실을 소비자들에게 고지하도록 하고 있고, 마모가 심한 소모품의 경우는 리퍼비시 부품사용을 허용하지 않고 TV 보드, 휴대폰 보드 등 반영구적 사용이 가능한 부품의 경우에 허용하고 있다. 이때, 구입 후 1년 이내에 해당되는 제품을 AS 할 경우 무상으로 수리하되 리퍼비시 부품임을 고지하고 이 경우 품질보증기간도 1년으로 하고 있다. 물론 1년이 지나 유상수리를 하는 경우에는 소비자가 선택을 하게 된다. 새 부품을 사용할 것인가 아니면 가격이 절반정도로 싼 리퍼비시 부품을 사용할 것인지를 소비자가 결정하면 된다. 금번 개정은 과거 충분한 고지없이 리퍼비시 부품으로 AS를 시행하기도 한 관행을 명확히 고지하도록 하고 리퍼비시 부품의 AS 기간을 1년(무상수리 기간에 해당하는 경우)으로 정한 성과도 있었다. 리퍼비시 부품이 AS 수리에 사용되어야 하는 이유 중 하나는 기술적 한계 때문이다. 과거에는 단품(part) 수리를 하므로 리퍼비시 부품수리를 할 필요성이 적으나, 보드 단위, 모듈 단위(Assemble)의 수리를 위해서는 재생부품 또는 리퍼비시 부품 사용이 허용되어야 하기 때문이다.

가장 대표적인 사례를 살펴보면, 최근 우리나라 기업체인 A 사는 차세대 전략 스마트폰에 방수·방진 기능을 탑재하면서 사후관리(AS) 방식을 어떻게 적용할지 초미의 관심사로 떠오른 적이 있다. 제품을 분해 수리하면 방수·방진 기능을 다시 갖추기가 쉽지 않아 중고폰으로 바꿔주는 애플식 리퍼비시(refurbish) 방식으로 전환할 가능성도 제기되면서 차라리 리퍼비시 부품 사용 수리가 보다 나은 대안이 되고 있는 것이다. 리퍼비시 방식 적용 가능성이 제기된 것은 제품을 분해하면 방수·방진 기능을 다시 구현하기 어려워서다. 스마트폰 제조사의 전문가들은 모든 AS 센터가 방수·방진 기능을 갖추려면 기술적으로 어려울 뿐만 아니라 비용적으로도 상당히 비효율적이다 라고 밝히고 있고 따라서 리퍼 방식이 대안이 될 수 있다 라고 한다.¹⁾

그렇다면 외국의 경우는 어떠한가? 미국의 경우 중고판매상들이 중고가전제품을 판매할 경우 독자적인 브랜드 라벨을 붙이고 제품뒷면에 R자(Refurbish의 약자)를 붙여 판매하도록 권고 하고 있다. 하지만 실제로는 브랜드인지도 때문에 잘 지켜지지 않고 있다.

리퍼비시는 아니지만 일반적인 중고제품 관련 해외 주요 국가의 현황을 좀 더 자세하게 살펴 보자. 미국의 경우 중고 가전제품의 안전사고에 대한 책임소재는 철저한 판매자 책임주의이다. 대부분 PL보험이나 화재보험에 가입하고 있어서 안전사고가 발생하면 보험사, 소방서, CPSC(소비자제품위원회) 등에서 공동으로 조사를 벌이는데 이 경우 소비자는 먼저 보험사를 통하여 손해배상을 받을 수 있고, 보험사는 책임소재 확인 후 판매자나 제조사에게 구상권을 행사할 수 있다.

1) 자동차의 경우 재생부품이나 리퍼비시 부품을 사용하여 수리하는 경우가 흔한데, 이 경우 이들 부품의 품질인증을 받도록 하는 인증제도가 활용되고 있다.

영국에서 중고제품 판매업을 하고자 하는 자는 거주 지역 의회에 신청서를 작성하여 등록하고 점포에 등록서류 혹은 그 사본을 전시해야 한다. 중고가전제품 판매자는 제품에 대한 모든 거래사항, 즉 제품 취득일, 제품유형, 제조사, 모델 등 관련한 제품설명, 제품수량, 판매자 이름과 주소 등을 장부에 기록하고 필요시 제시해야 한다. 이 기록은 중고제품 취득일로부터 최소 1년간 보관해야 한다. 중고제품의 품질 등에 하자가 있거나 안전사고가 발생한 경우 제조사가 아닌 판매자에게 그 책임을 묻는다. 전기제품의 안전성과 관련된 법규는 소비자보호법(Consumer Protection Act 1987), 전기설비(안전)규정(Electrical Equipment (Safety) Regulations 1994), 저전압전기설비(안전)규정(Low Voltage Electrical Equipment (Safety) Regulation 1989) 등이 있으며, 중고제품도 새 제품과 동일한 안전규정을 준수해야 한다. 중고전기제품의 안전점검은 의무사항은 아니지만 소비자의 안전을 위하여 중고전기제품 판매전에 제품테스트를 받을 것을 적극적으로 권장하고 있다. 또한 중고제품 판매자 재량으로 충분한 자격을 갖춘 전기기사가 안전검사를 실시하고 테스트결과를 보고서에 명시해야 한다.

홍콩에서는 전기제품(안전)규정(Electrical Products (Safety) Regulation)안에 중고전기제품에 관한 지침(Guidelines on second-hand Electrical products)을 규정하고 있다. 새 제품과 중고제품 모두 전기제품(안전)규정을 준수해야 하며, 중고전기제품 공급자는 제품의 규정의 안전요구사항에 적합함을 보증해야 한다. 중고전기제품 공급자는 소비자에게 공급하기 전에 상품이 안전함을 보증해야 하고, 제품의 안전을 보증하고 제품사용 중에 발생할 수 있는 위험을 방지하기 위하여 필요한 검사를 하여야 하며, 중고전기제품의 시험을 실시하기 위해 유자격자나 등록된 전기 기술자를 고용해야 한다. 중고전기제품에 대한 기본검사는 중고전기제품이 만족스러운 상태인지 확인하는 서비스검사와 수리·재조정을 포함하며, 작업결과는 책임 있는 유자격자에 의해 적절하게 기록되고 인증되어야 한다. 중고전기제품 공급자는 중고전기제품의 장부, 중고제품임을 입증하기 위한 거래기록과 관련서류, 최초 영수증(가능시), 제품의 검사, 수리, 제조정 및 시험인증서, 안전성적합 최초인증서사본을 보존해야 한다.

