

2

소비자피해 사례

【사례1】 안내와 다른 설치비 요구에 따른 설치비 환급 요구

- A씨는 2020년 7월 전자상거래를 통해 기본설치비(기본배관 8m + 타공 2회 진공 작업)를 무료로 안내받은 에어컨을 1,293,270원에 구입함.
- 설치 당일 에어컨 설치기사가 배관 교체 등을 이유로 160,000원을 청구함.
- A씨는 특수배관으로 교체하는 것은 납득할 수 없어 특수배관 교체비용의 환급을 요구함.

【사례2】 설치 과실로 발생한 하자에 대한 손해배상 요구

- B씨는 2020년 1월 설치한 에어컨에 냉방이 되지 않는 하자를 발견함.
- 이후 에어컨 설치 당시 용접 문제로 인해 가스가 새는 것을 확인해 사업자에게 설치 과실에 따른 손해배상을 요구했으나 이행되지 않음.

【사례3】 냉매 보충 후에도 하자 개선되지 않는 에어컨 교환 요구

- C씨는 2020년 6월 벽걸이 에어컨을 1,530,000원에 구입함.
- 같은 해 8월 냉방기능이 작동하지 않아 가스를 충전했으나, 이후에도 정상 작동하지 않았고 사업자는 실외기 컴프레셔 교환을 안내함.
- C씨는 수리 후에도 하자가 개선되지 않는 제품의 교환을 요구함.

3

소비자 주의사항

| 구분 | 주의사항 |
|------|--|
| 구입 시 | <p><input type="checkbox"/> 제품구성, 설치 및 설치비 등 계약 조건을 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 구입대금에 기본설치비의 포함 여부 및 기본설치비의 구성내용, 추가설치비 구성내용(추가 배관, 앵글, 타공 등) 및 단가, 설치하자 발생 시 보상 여부 등 계약조건을 꼼꼼히 확인한다. - 전자상거래 등 비대면으로 구입 시 판매업자별로 계약조건이 상이하며, 설치의 경우 별도의 용역 계약을 맺은 업체에서 하게 되므로 추가설치비 등 사전에 견적을 받아보는 것이 좋다. |
| 설치 시 | <p><input type="checkbox"/> 설치기사와 설치 장소·방법·비용 등을 충분히 협의한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현장상황을 고려하여 설치되고 있는지, 추가 설치 발생 시 비용이 과다하게 책정되지 않았는지 등을 확인한다. ○ 설치 문제 발생을 대비하여 설치업체 연락처를 확인한다. <p><input type="checkbox"/> 설치 즉시 가동하여 정상작동 여부를 확인한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 에어컨 설치 즉시 가동하여 냉매 누설 여부, 냉기온도, 배수호스 누수여부, 실외기 가동 및 이상소음 여부 등을 확인한다. ※ 에어컨 설치 후 바로 가동하지 않고 몇 개월 혹은 해를 넘겨 하자를 발견하는 경우, 제품 자체의 문제인지 설치상의 문제인지 입증에 어려울 수 있다. |
| 사용 시 | <p><input type="checkbox"/> 여름철 원활한 사용을 위해 자가점검을 사전에 실시한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 리모컨 동작 여부, 먼지거름필터 오염상태, 실외기 전원콘센트 연결상태, 실외기 주변 환기여부, 배수호스 누수여부 등을 주기적으로 확인하여 여름철 원활한 에어컨 사용을 준비한다. - 일부 에어컨 제조업체의 경우 여름철 에어컨 A/S 폭증에 대비하여 사전점검 서비스를 제공하고 있으므로 이를 적극 활용하도록 한다. ○ 에어컨 사용 1~2개월 전에 운전버튼을 눌러 20분 정도 에어컨을 시험 가동하여 냉매가스 누출 여부, 실외기 가동 여부 등을 통해 냉방 성능을 점검한다. ○ 건전지 누액으로 인한 리모컨 고장을 예방하기 위해 여름철 에어컨 사용 후에는 리모컨에서 건전지를 분리하여 보관한다. |