

[붙임]

1

소비자 피해사례

【사례 1】 침수 중고자동차 구입가 환급 요구

- 소비자는 2022. 5. 중고차 매매업체로부터 차량을 구매하고 400만원을 지급함.
- 인수 직후 이 사건 차량을 운행하는 과정에서 이상 증상을 감지하여 제조사 서비스센터를 통해 '침수차량'이라는 진단을 받았으나, 사업자는 성능점검장에서 침수로 판정하지 않았으며 신청인의 구입가 환급 요구를 거절함.
- 이에 신청인은 타 성능점검업체를 통해 '침수차량'이라는 판정서까지 받아 사업자에게 구입가 환급을 요구했으나, 사업자는 이를 수용하지 않음.

【사례 2】 침수 미고지 중고자동차 구입가 환급 요구

- 소비자는 2021. 4. 중고차 매매업체로부터 차량을 구입 시 차량 인수과정에서 차내에 냄새가 심하여 사업자에게 이의제기를 하였으나, 사업자는 실내 세차를 하면 냄새가 없어진다고 해명함.
- 이후 실내 세차를 위해 방문한 업체에서 '침수차량으로 의심된다'는 의견을 전달받고, 정비업체에 차량 감정을 의뢰하여 '침수차량'이라는 판정을 받았으나 사업자는 정당한 이유없이 소비자의 구입가 환급 요구를 거절함.

【사례 3】 침수차량으로 의심되는 중고자동차에 대한 손해배상 요구

- 소비자는 2020. 8. 중고차 매매업체로부터 차량을 구입하고 860만원을 지급함.
- 차량 운행 중 내부에서 불쾌한 냄새가 나고, 커버 안쪽 등에서 흙, 모래, 풀 등이 발견되어 사업자에게 보상을 요구하였으나, 사업자는 침수차량이라는 객관적인 증빙서류가 없다며 손해배상이 불가하다고 함.

【사례 4】 성능상태점검기록부에 침수 미고지 된 침수 차량 환불 요구

- 소비자는 2016. 8. 중고차 구입 시 교부받은 성능상태점검기록부에 침수사실이 없음을 확인함.
- 소비자는 차량 점검을 통해 침수로 인한 부식(바닥 매트 및 도어 등)을 확인하고 중고차 매매업체에 침수사실 미고지에 따른 차량 구입가 환급을 요구하였으나 거절당함.