

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1>	 페이스북 @kcanews
 산업통상자원부	“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”	 인스타그램 @kca.go.kr

이 자료는 **8월 22일(월) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2022년 8월 19일(금) (총 3쪽)	담당	한국소비자원 위해정보국 위해관리팀	
			김가영 팀 장 (043-880-5821)	권재현 과 장 (043-880-5858)
			국가기술표준원 제품안전정보과	
			이위로 과 장 (043-870-5430)	이지훈 연구사 (043-870-5433)

삼성전자(주) 드럼세탁기 일부 모델 자발적 무상 수리 실시

- 일부 드럼세탁기 사용 중 도어의 외부유리 이탈·파손 우려 -

- 삼성전자(주)는 최근 연이어 발생한 일부 드럼세탁기 도어의 외부유리 이탈·파손사고와 관련해, 해당 모델에 대한 자발적인 무상 수리 조치를 8월 22일(월)부터 실시하기로 했다.
 - * (대상모델) '21.9월~'22.5월 기간 생산 ① WF24A95**, ② WF24B96**, ③ WF25B96** 등 총 106,173대
- 한국소비자원(원장 장덕진, 이하 소비자원)과 국가기술표준원(원장 이상훈, 이하 국표원)은 반복적으로 일어나는 삼성전자 세탁기 유리문 이탈·파손사고에 대해 모니터링하고, 삼성전자 측과 유사 사고 재발 방지를 위한 안전조치 방안을 협의했다.
- 이에 삼성전자(주)는 안전조치의 필요성을 인식*하고, 드럼세탁기 해당 모델에 대한 무상 수리 안전조치를 추진**하기로 했다.
 - * 사업자 자체 분석 결과, 제품 생산과정에서 도어 커버와 외부 유리 부착 과정에서 커버 접착면에 잔류 이물질 등으로 인한 외부 유리의 이탈 가능성을 확인
 - ** 양 기관은 사업자의 무상 수리 조치에 대해 주기적으로 진행현황을 점검 및 관리할 예정
- 소비자원과 국표원은 해당 제품을 보유한 소비자는 가급적 빨리 삼성전자(주) 고객센터(1588-3366), 삼성전자서비스 홈페이지(www.samsungsvc.co.kr)를 통해 조치 받을 것을 당부했다.
- 조치대상 제품 및 교체방법에 대한 상세정보는 소비자24(www.consumer.go.kr), 한국소비자원 누리집(www.kca.go.kr) 및 소비자위해감시시스템(www.ciss.go.kr), 제품안전정보센터(www.safetykorea.go.kr) 등을 통해 확인할 수 있다.

 넓게 들겠습니다 바르게 알려드립니다	위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr	  공공누리 공공저작물 자유이용허락
--	--	---

1 제품정보

- (조치대상) '21. 9. ~ '22. 5. 생산된 비스포크 그랑데 AI(생산 106,173대, 판매 91,488대)
 - (주요 모델명) ①WF24A95****, ②WF24B96****, ③WF25B96****
 - (제조사) 삼성전자(주)

새제품			파손 사례	
				
WF24A95****	WF24B96****	WF25B96****	외부 유리가 이탈하여 파손	

2 사업자 조치 계획

- 조치대상에 대하여 무상 도어 교체 실시

<조치계획 주요내용>

구 분	내 용
조치대상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제 품 : 비스포크 그랑데 AI 3개 제품 ▪ 모델명 : WF24A95****, WF24B96****, WF25B96**** (24개 모델) ▪ '21. 9. ~ '22. 5. 한국 생산분(총 106,173대)
조치기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '22. 8. 22. ~ '22. 11. 30.
조치내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (콜센터 접수) 기사 방문하여 점검 및 무상 도어 교체 실시 ▪ (추가 점검 실시) 타제품 문제로 방문한 엔지니어가 세탁기까지 무상 점검 ▪ (사전점검 서비스) 설치·판매·서비스 이력 등을 활용한 전화 안내 및 사전 점검을 통한 도어 교체 실시
조치방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소비자가 콜센터 접수 시 엔지니어 직접 방문하여 무상 도어 교체
사업자 홍보방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 홈페이지(www.samsung.com), 삼성전자서비스 홈페이지(www.samsungsvc.co.kr) 게시 및 고객 이력 등을 활용한 전화 안내
사업자 연락방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 삼성전자 고객센터(1588-3366), 삼성전자서비스 홈페이지(www.samsungsvc.co.kr)

3 조치대상 모델 확인 방법

- 제품 전면 우측 하단 에너지소비효율 등급 표시 스티커 내 모델명 확인
 - 삼성전자서비스 홈페이지(www.samsungsvc.co.kr)에서 시리얼번호(S/N) 입력 시 무상 수리 대상 여부 확인 가능

(예시) 제품 모델명 확인 방법



4 조치대상 전체 모델

- WF24A95****, WF24B96****, WF25B96****(색상차이에 따른 24개 모델)
 - 아래 24개 모델에 해당하는 경우 삼성전자(주) 고객상담실을 통해 문의·접수

WF24A95**(8종)	WF24B96**(9종)	WF25B96**(7종)
WF24A9500KB	WF24B9600KB	WF25B9600KB
WF24A9500KE	WF24B9600KE	WF25B9600KE
WF24A9500KF	WF24B9600KF	WF25B9600KF
WF24A9500KP	WF24B9600KP	WF25B9600KP
WF24A9500KS	WF24B9600KS	WF25B9600KS
WF24A9500KW	WF24B9600KV	WF25B9600KV
WF24A9500YE	WF24B9600KW	WF25B9600KW
WF24A9501KV	WF24B9600ME	-
-	WF24B9600NE	-