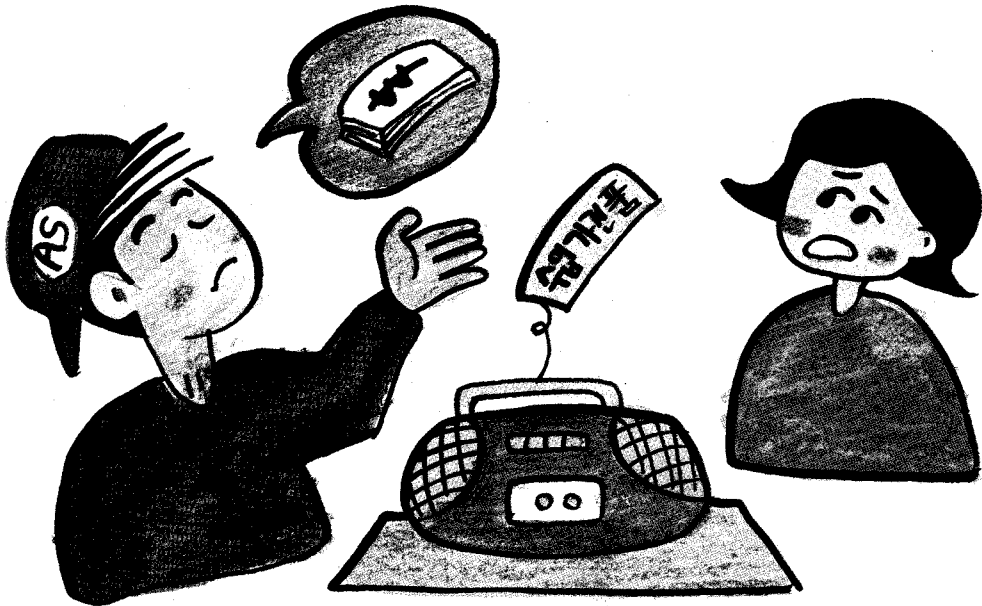


# 수입가전제품 AS불만 잇따라



최근들어 수입가전제품 AS에 대한 소비자불만의 목소리가 늘어나고 있다. 지난해 가전제품 수입액이 1조3천억 (16억 2천만 달러) 임을 보면 「무조건적인 외제선호」 경향이 있는 일부 소비자의 선택이 아쉬워지는 때이다. 과연 외국 수입제품은 비싸도 되는 것이며, 그만큼 품질이나 AS가 좋은 것인가를 국내 가전 3사와 비교하여 알아보기로 하자.

- 편집자 주 -

최근들어 수입가전제품의 보급이 증가함에 따라 수입가전제품의 AS에 대한 소비자들의 불만이 크게 늘고 있다.

지난달 13일, 소비자보호단체 협의회에 따르면 과도한 수리비와 출장비 요구, 수리 지연 등 수입가전제품의 AS에 대한 불만사례가 매달 증가하고있으며, 아울러 6월말까지 접수된 수입가전관련 소비자피해 구제 및 상담건수가 작년 같은기간보다 69.5%늘어난 380여건에 이른다는 것이다.

특히 수입품의 품질보증기간은 국산제품의 절반에 불과한 1년인데다 용산전자상가나 세운상가 등지에서 판매중인 제품은 대부분 품질보증서도 없어 무상 AS를 기대할 수 없는 실정이다.

## 소비자 피해 사례

최근 용산전자상가에서 일제 소니TV를 구입한 강남의 김모씨는 TV의 고장으로 직영AS센터에 수리를 요청했으나 정식 수입품이 아니라는 이유로 수리비 외에 6만원이나 되는 출장비를 지불하였으며, 지난해 8월 아이와(AIWA)녹음기를 구입한 동대문의 김모씨는 되돌리기 버튼이 두차례나 고장나 수리를 요청했는데 수리비 일체를 본인이 지불하였다.

용산에 사는 이모씨는 얼마전 파나소닉 28만원짜리 유·무선 전화기를 8대 구입하여 사용하던중 2대가 작동불량으로 사용할 수 없어서 AS센터에 고장 수리를 요청했으나 AS출장이 불가능하다며 직접 센터까지 가지고 나오라는 대답만을 듣기도 했다.

이는 수입가전제품의 직영AS센터가 구입일자나 1년의 품질보증기간에 관계없이 외제라는 이유로 무조건 수리비를 요구하거나 출장비를 멋대로 책정하기 때문이다.

이러한 소비자불만 사례를 보면 수입업체들이나 직영AS센터들이 제품의 구입일자나 보증기간에 관계없이 상례를 벗어난 높은 수리비를 요구하는가 하면 보통 하루나 이틀이면 처리할 수 있는 고장도 2~3주에 걸쳐 수리해 주는 경우가 적지 않다는 것을 알 수 있다.

이렇듯 시간이 오래 걸리는 것은 AS용 부품을 준비해 두지 않아서 일어나는 일이며, 어떤 경우에는 부품이 없다는 등의 이유로 수리요청이 거절되는 경우도 있다는 것이다.

또한 TV 등 대형제품까지도 소비자들에게 직접 AS센터로 가지고 나와야 수리를 해주는 업체들도 있는 등 수준이하의 AS가 지적되고 있다.

그렇다면 과연 외국메이커들이 우리나라에서 뿐 아니라 전세계 시장에서 이렇듯 수준이하의 AS를 하느냐 하면, 그렇지 않다.

그럼 왜 우리나라에서만 수준이하의 AS를 하는 것인지, 우리나라의 가전회사들과의 비교를 통해 알아보자.

## 수입가전업체 AS 실태

지난해 소비자보호원에서 국내의 18개 가전제품 수입업체들을 대상으로 실시한 AS실태 조사결과를 보면 다음과 같다.

### ● AS조직망

수입가전업체들의 AS망을 보면 조사대상 18개 업체가 설치해 놓은 AS센터는 전국적으로 모두 506개로, 국내 가전3사의 AS센터수와는 비교가 되지 않는다.

이는 사업자 1개사를 기준으로 볼때, 냉장고는 58.2개소, 세탁기는 11개소, 카세트라디오는 16개소, 휴대용전화기는 22.4개소로 전국적으로 AS센터가 매우 부족한 실정이다.

### ● 부품보유기간

부품보유기간을 보면 국내 가전업체는 업체자율로 부품보유기간(냉장고 8년, 세탁기와 카세트라디오 6년, 휴대용전화기 5년)을 정하여 적용하고 있으나 수입가전제품의 수리용부품 보유기간은 대부분 국내제품보다 짧게 만들어져 있다.

### ● 품질보증기간

품질보증기간 내에 발생한 하자에 대해서는 무상수리 또는 제품교환, 구입가 환불 등 피해보상을 받을 수 있어 소비자에게는 그 기간이 길수록 유리한 '품질보증기간'도 국내 업체는 2년인데 반해 수입업체들은 1년으로 정하고 있다.

### ● AS 비용

AS비용면에서는 출장수리비가 최고 3만원에 달해 국내 가전3사의 2,500원보다 최고 12배가 비싼 것으로 나타났으며, 18개 수입업체중 7개업체는 출장수리를 하지 않는 업체였다.

이러한 내용으로 볼때 관심을 끌만한 항목들이 거의 모두 수준이하로 평가되었다. 즉 수입업체들이 얼마나 고객센터에 소홀히 해왔는지를 알 수 있는 것이다. 사실 수입가전에 대한 AS불만이 이렇듯 크게 늘어나고 있는 것은 소비자의 『무분별한 외제품 선호성향』과 『수입업자들의 알뜰한 상흔』이 합쳐진 결과이다.

상품을 구매할 때 소비자는 기본적으로 품질과 가격을 기준으로 삼는다. 그러나 우리나라의 소비자들은 그 제품이 국산인가, 외산인가에 더 관심을 많이 가진다는 지적도 있다. 가격이 국산에 비해 더 비싼데도 말이다.

가격이 비싸면 품질도 그만큼 좋을 것이라는 생각도 있겠지만, 그것은 국산과 외산의 유통마진을 보면 그렇지 않다는 것을 알 것이다.

## 수입가전제품 유통마진율 10배

지난달 5일, 소비자보호원은 주요 수입가전제품과 동종 국산 가전제품의 올해 유통마진실태를 조사하

였다. 국산제품의 평균유통마진율이 23.7%인데 비해 수입가전제품의 평균유통마진율은 154%로 나타났다.

이는 수입원가 10만원짜리(각종 세금 포함) 수입 상품이 국내에서 15만4천원의 유통마진이 붙어 25만4천원(10만원+15만4천원)에 팔리는 것을 말한다.

품목별로 보면 냉장고가 162%로 국산품의 유통마진 대비 10배 수준이었고, 진공청소기 148%(9.9배), 세탁기 148%(9.3배)등 유통마진을 볼때 국산과 외산의 격차는 무려 10배에 달했다.

이처럼 수입가전제품의 유통마진이 높은 것은 소비자들의 극심한 외국브랜드 선호경향으로 인해 독점적 수입업체가 마음먹은대로 마진을 정할 수 있기 때문으로 풀이된다.

이렇게 많은 유통마진을 챙기고도 『무조건 팔고보자』는 식의 생각으로 AS는 염두에 두지 않기 때문에 결과적으로 소비자 불만이 증가할 수 밖에 없는 것이다.

수입가전업체들은 자금이나 인력면에서 국내 가전업체와 비슷한 AS체계를 갖출 수 있는 여력이 부족하기 때문에 당연히 AS를 위한 투자가 미흡할 수밖에 없다.

그런데도 외산 가전제품의 수요증가로 인해 입은 해마다 늘고 있다. 90년초까지만 해도 외국의 가전제품 수입액은 4억달러(3천2백억원)이었으나 지난해에는 16억2천만달러(1조3천억)으로 4배이상 증가했으며, 올해 상반기만도 지난해보다 20%정도 외산 가전제품수입이 늘었다.

이제는 우리 소비자들의 외산 가전제품에 대한 맹목적인 신뢰는 바뀌어야 한다. 물론 가격이나 품질, 성능이 우수하다면 별 문제가 되지 않지만, 『무조건적인 외제선호』로 인한 것이라면 그것 또한 망국병일 것이다.

● 글 / 윤주웅

## 소비자가 꼭 알아두어야 하는 『소비자피해보상 규정』

### 1. 이럴때는 재품교환 또는 구입가 환불이 가능하다

- 구입후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 중요한 수리를 요할때.
- 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 수리가 불가능할 때, 또는 동일 하자로 4 회째 고장이 재발했을때
- 품질보증기간 이내에 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우
- 구입후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능

- 기능 상의 하자로 중요한 수리를 요할 때 (제품교환 가능)
- 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능, 기능상의 하자로 교환이 불가능할 때, 또는 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요하는 고장이 발생했을때.
- 사업자가 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지않아 발생한 피해의 경우, 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 하자일때.

### 2. 이럴때는 유상수리 받는다

- 품질보증기간이 경과한 후 발생한 성능불량 및 고장.
- 소비자의 고의 또는 과실로 인해 발생한 피해.
- 사용전원의 이상에 의한 고장 (품질보증기간 불문)

- 접속기기의 불량으로 인한 고장 (품질보증기간 불문)
- 제조자의 AS센터가 아닌 곳에서 제품의 구조, 성능, 기능을 개조 또는 변조하여 발생된 고장.