

분쟁조정 및 PL관련 판례 사례



소비자보호원 분쟁조정 사례(연소기 중심)

사례 - 선전내용과 달리 난방 및 온수용량이 부족한 태양열 온수장치 설치계약 해제 요구 건

사건개요

청구인은 1987년 12월 9일 피청구인과 태양열 온수시스템 PAXE 20을 600만원에 구입하기로 계약을 체결하고 계약금 200만원을 지불한 후 이 건 시스템을 설치하였는 바, 피청구인측의 구입 권유시의 설명내용에 의하면 춘추기에는 이 건 시스템의 단독가동으로 실내온도 22℃~25℃의 난방 및 40℃의 온수사용이 가능하며 동절기에는 기름보일러의 보조가동으로 같은 성능의 효과를 보장한다고 하였으나 동 시스템 설치 가동 후 기대하였던 성능이 나오지 아니함.

1. 당사자 주장

〈청구인〉 박승진

판매당시 피청구인이 설명한 내용과 시스템 설치후의 성능 간에 상당한 차이가 있으므로 해약을 요망함

〈피청구인〉 한국엑서지(주)

설치된 태양열 온수시스템은 정상적으로 가동되고 있으며 선전팸플렛에 제시된 열량이 제대로 생산 공급되고 있으므로 해약요구는 부당함.

2. 조정결과 사항

[제11회('88. 4. 25.)소비자분쟁조정위원회 조정결정]

피청구인은 청구인과 체결한 태양열 온수시스템 구입계약을 해약하고, 기 설치한 설비 중 기름보일러, 축열조 및 온수탱크 이외의 설비를 철거하며 계약금300만원 중 100만원을 반환한다.

3. 조정결정 이유

당원의 자문요청에 대한 에너지관리공단 태양열에너지담당 김진구의 진술에 의하면, 일반적으로 주택구조 및 주택의 단열상태 등에 따라 차이는 있을 수 있지만 이 건 청구인의 주택 70평에 대한 난방 및 온수사용에는 대략 50,000kcal/h의 용량이 소요됨을 알 수 있는 바, 청구인 및 피청구인의 당 위원회에서의 진술로 미루어, 이 건 PAXE 20의 6,600kcl/h용량으로는 청구인의 주택에 대한 난방 및 온수사용이 불가능함에도 불구하고 피청구인이 이 건 시스템 구입 권유시 정확한 정보를 제공치 아니하여 청구인으로 하여금 오인케 하였음을 인정할 수 있고, 피청구인도 이 건 시스템이 청구인의 주택난방과 온수사용에는 부족하다는 점을 시인하고 있어 이 건 계약의 목적을 달성할 수 없음이 분명하므로 동 계약을 해약하고, 기 설치된 시스템을 철거함에 있어 계속사용이 가능한 설비품목인 기름보일러, 축열조 및 온수탱크를 청구인이 사용하고 그 대가로 100만원을 피청구인에게 지불함이 상당하다 할 것이므로 위와 같이 결정함.

사례2 - 일간지 광고내용보다 연료소비량이 과다한 보일러의 구입가 및 시공비 환불 요구 건

사건개요

청구인은 일간지 광고를 통하여 피청구인이 제조·판매하는 안나보일러가 방 2~3개의 난방에 연료 소비량이 0.3~0.6ℓ /h인 석유보일러임을 알게 되어 이를 1989년 9월 21일 220,000원에 구입하여 10월 말경 기존에 사용하던 연탄보일러를 떼어 내고 자신이 직접 시공사용한 결과 연료소비량이 광고 내용보다 과다하게 소모됨.

1. 당사자 주장

〈청구인〉 김영호

실제 연료소비량이 광고상의 내용에 비하여 과다하므로, 보일러를 반품하고 보일러구입가와 자신이 시공한 공사비 등 계 450,000원의 배상을 요구함.

〈피청구인〉 안나기업(주)

연료소비량이 광고내용과 다르지 않으며, 만약 연료가 더 소비된다면 연료소비량을 광고내용과 같게 조절해 주겠다고 함.

2. 조정결정 사항

[제50회('90. 1. 15.)소자분쟁조정위원회 조정결정]

피 청구인은 청구인에게 1990년 2월 15일까지 금220,000원을 지급하고 보일러를 회수한다.



3. 조정결과 이유

이 건 보일러 성능에 관하여, 동아일보 1989년 9월 8일 2면 광고에 의하면 피청구인이 방 2~3개 난방에 0.3ℓ /h의 연료가 소모된다고 광고였음을 알 수 있는 바, 당원 분쟁조정부 김기범, 장성룡의 동년 12월 19일 조사에 의하면 동 보일러의 유류소모량이 현재 0.6~0.8ℓ /h로 조정되어 있고, 그 상태 하에서 가동 4~5시간 후 보일러 출수온도가 72℃~75℃를 유지, 비로소 방 2개의 난방이 가능함을 확인하였으며, 피 청구인도 당 위원회에서 광고내용은 봄, 가을을 기준하여 표시한 것이라고 진술하여 겨울철에는 더 소모될 수 있음을 간접적으로 시인한 바 있으므로 광고내용과 제품의 내용이 일치하지 아니함을 인정할 수 있어, 소비자피해보상규정(경제기획원고시 제89-4호, 1989.7.14)에 의거 매입가를 환불함에 상당하다 할 것이므로 위와 같이 결정함.

사례3 - 설치불량으로 난방이 불량한 보일러의 재설비 요구 건

사건개요

청구인은 1989년 8월 31일 피청구인과 조립식주택(15평)을 5,400,000원에 건축하기로 계약하고 주택이 완공된 동년 10월에 입주하였는바, 입주당시부터 난방이 제대로 되지 않아 불편을 겪어 오던 중 1990년 3월 20일 보일러가 폭발함.

1. 당사자 주장

〈청구인〉 박정하

설치불량으로 인한 피해이므로 신제품으로 교체하여 안전한 설치를 요구함.

〈피청구인〉 동남개발(주)

피청구인 및 시공업자는 건설업의 성수기로 만날 수도 없고 전화통화도 불가능하였음.

2. 조정결정 사항

[제65회('90. 8. 13.)소비자분쟁조정위원회 조정결정]

피청구인은 1990년 9월 15일까지 청구인의 집에 선웨이 마이콤 기름보일러를 완벽하게 수리하거나 또는 신제품으로 교체하여 보일러 설비를 완벽하게 설치한다.

3. 조정결정 이유

이 건 보일러 설비하자에 관하여, 보일러를 설치할 경우에는 팽창탱크를 설치하여 보일러 내의 팽창압력을 흡수 분산하도록 함에도 불구하고 이 건 피청구인은 팽창탱크를 설치하지 않았을 뿐 아니라 오히려 팽창압력을 가중시키는 체크밸브를 수도관에 설치하여 이 건 사고에 이르렀음을 알 수 있는 바(당위원회 이면상의 조

사보고서 및 체크밸브에 대한 당원 시험검사 결과 참조) 피청구인의 위 과실은 팽창탱크 설치를 의무화하고 있는 동력자원부 고시 제 87-46호(보일러 설치 및 시공기준)에도 위반되어 이 건은 피청구인의 귀책사유로 인한 결과임이 명백하므로 위와 같이 결정함.

사례4 - 난방이 부실한 가스보일러의 하자보수

사건개요

청구인은 1990년 3월 7일 자신의 주택(2층 건물) 개수공사(가스보일러 난방 및 정화조 설치 포함)를 피청구인과 9,000,000원에 구두계약, 2주일에 걸쳐 공사를 하였으나 난방이 부실하고 정화조에서 액체가 새어나와 이웃집 문앞에 악취가 발생함.

1. 당사자 주장

〈청구인〉 이춘옥

정화조는 이미 수리하였으나 난방은 제대로 안되고 있으므로 난방 부실의 보수를 요구함.

〈피청구인〉 한일설비

공사 직후에는 난방 부실여부를 살펴보아 하자가 있다면 수리해 줄 의사가 있었으나 그동안 청구인과 공사대금의 추가액을 놓고 다투는 과정에서 감정이 극도로 상하여 현재로서는 하자 여부에 불구하고 수리에 응할 수 없음.

2. 조정결정사항

[제66회('90. 8. 27.)소비자분쟁조정위원회 조정결정]

피청구인은 1990년 11월 20일까지 보일러의 난방상태에 이상이 있을 경우 이를 수리하고 청구인은 피청구인에게 금1,500,000원을 지급한다.

3. 조정결정 사항

이 건 보일러 및 정화조 개수공사에 관하여, 하절기인 현재의 기후 조건하에서는 난방부실 여부에 대하여 정확하게 판명할 수 없으므로 피청구인은 10월 하순경 난방상태를 확인한 후 하자가 있다면 보수공사를 실시하고 한편 당원 분쟁조정부 최장주의 조사에 의하면 청구인이 이화설비에 의뢰하여 액체가 새어 이웃집에 불편을 끼치던 정화조를 수리하였음이 확인되었으므로 청구인은 피청구인이 주장하는 추가공사대금에서 정화조 보수공사비를 공제한 금액을 지급함이 상당하여 위와 같이 결정함.

