

분쟁조정 및 PL관련 판례 사례



소비자보호원 분쟁조정 사례(연소기 중심)

사례10 - 전기순간온수기 폭발로 인한 피해배상 요구 건

사건개요

청구인(이영기, 서울시 영등포구)은 피청구인이 제작한 전기순간온수기(모델명:00-004P, 이하 '온수기'라 함)를 1995. 12월 건설현장 식당 주방에 설치·사용하던 중 1995. 12. 26 온수기가 동결되어 뜨거운 물로 배관을 녹인 후 사용 스위치를 켜는 순간 온수기가 폭발하여 그 파편으로 인해 청구인의 얼굴·이마부위 등에 상해를 입음

1. 당사자 주장

〈청구인〉

피청구인이 제작한 온수기의 결함에 의한 사고이므로 치료비 등 피해액 금 2,100,000원을 배상해 줄 것을 요구함.

〈피청구인〉

이 건 온수기 사용설명서의 주의사항에 실내온도가 섭씨 0℃이상 에서 사용할 것과 동파방지에 주의 할 것을 명시하였음에도 청구인이 동파우려가 있는 장소에 설치·사용하여 동 사고가 발생하였으므로, 이 건 사고는 청구인의 과실에 의한 것이라고 주장하며, 청구인의 피해에 대해서는 적정한 범위 내에서 배상하겠다고 함

2. 조정 결정 사항

피청구인은 청구인에게 1996. 4. 15까지 금 2,100,000원을 지급한다.



3. 조정 결정 이유

가. 이 건 온수기의 폭발원인에 대하여

한국소비자보호원 시험검사소 주방용품팀이 이 건 제품의 폭발가능성에 대해 실시한 시험결과에 따르면 이 건 온수기는 온수기 물탱크내의 물이 얼었을 때 물탱크 내부에 부착된 압력스위치가 “켜짐(ON)”상태로 될 경우 동작 스위치를 누르면 히터가 가열되므로 물탱크 내부의 수온이 급상승하게 되며, 밀폐된 공간에서 순간적으로 높은 수증기압이 발생하여 폭발 할 가능성이 있는 구조인 것으로 나타남.

따라서 이 건 온수기의 폭발 원인은 제품 내부 또는 제품과 연결된 배관이 동결된 상태에서 온수기 전원을 켜에 따라 온수기 내부의 온도와 압력이 급격히 상승·팽창하여 폭발한 것으로 추정됨.

나. 배상책임에 대하여

1) 이 건 제품의 구조상의 결함에 대하여

- 피청구인은 이 건 제품의 구조, 품질, 성능 등에 있어서 기대 가능한 범위내치 안전성과 내구성을 갖춘 제품을 제조해야 할 책임을 다하지 못한 부분이 있고, 또한 피청구인이 1995. 12. 4 이 건 온수기를 취급하는 취급점에 대하여 서비스 지침을 통보한 내용에 따르면 사전에 이 건 온수기의 폭발위험성에 대해서 어느정도 인식한 것으로 나타나 주의의무를 다하지 않은 것으로 판단됨.

2) 이 건 제품의 표시 - 경고상의 결함에 대하여

- 피청구인은 청구인이 사용설명서상의 내용대로 설치 및 사용을 했다면 이 건과 같은 폭발사고는 발생치 않았을 것이라고 주장하나 사용설명서에는 동파 예방에 관한 내용만 있을 뿐, 폭발위험성에 대해서는 전혀 언급이 없는 것으로 나타남.

따라서 이 건 제품의 유용성 내지 효용성에 비추어 폭발의 위험성이 현저히 크므로 피청구인은 청구인 등 사용자에게 이 건과 같은 폭발사고로부터 방지·회피하게끔 적절한 표시·경고 등의 정보를 제공하지 않은 책임이 있다 할 것임.

3) 청구인의 과실에 대하여

청구인은 이 건 온수기를 사용함에 있어서 동파를 방지하기 위하여 적절한 주의를 하여야 함에도 불구하고 동파우려가 있는 장소에 설치한 것으로 나타나 동파에 대한 사전예방을 충분히 다하였다고는 보기 어려운 바, 이 건 온수기의 동파에 대한 과실이 어느 정도 인정된다고 할 것임.

다. 배상금액에 대하여

- 위 '가' '나' 의 사항을 고려하여 볼 때 피청구인은 청구인이 입은 피해액 중 이 건 온수기의 구입대금을 제외한 치료비 600,000원, 향후 성형수술비 700,000원, 일실수입 및 위자료 800,000원을 합한 금 2,100,000원을 지급함이 상당하여 위와 같이 결정함.

4. 조정결과 / 성립

사례 II - 동일하자로 인한 온수기 및 심야전기보일러 보상요구

사건개요

청구인은 1998. 6월말경 00시 00면 00리 278 소재 본인 거주 20평 단층양옥 주택에 피청구인으로부터 태양열온수기(이하 '온수기'라 함)와 심야전기보일러(이하 '보일러'라 함)를 총 5,900,000원에 설치 받아 사용하던 중에 동년 10월경 동 기기의 누수 및 난방불량으로 2회 수리를 받은 후에도 다시 동일하자가 발생하고 보일러의 작동이 중단되어 더 이상 제품을 신뢰할 수 없다며 피청구인에게 제품반품 및 구입가 환급을 요구하였으나 피청구인이 거절하여 분쟁이 된 사건임.

1. 기초사실

가. 이 건 주택 및 기기에 대한 일반현황

○이 건 조사자 '000'에 의하면 청구인주택은 건평 20평의 단층양옥주택으로서 단열상태는 양호한 것으로 확인됨.

온수기의 용량 및 제조사는 300리터로 해천국민솔라로 확인되었고, 보일러는 제품표시사항이 없고 피청구인이 답변을 기피하고 있어 보일러의 표준난방면적 등 제원이 정확히 확인되고 있지 않으나 비슷한 제품을 제조·판매하는 업체에 의하면 이 건 보일러는 800리터 정도의 용량으로 난방면적은 10평정도로 추정된다고 함.

나. 이 건 대금 수수 내역

- 총구입액 : 기기대금 및 설치비를 포함하여 총 5,900,000원
- 현금지급 : 3,100,000원
- 잔금: 2,800,000원

2. 판단

○이건 온수기 및 보일러의 하자에 대하여, 1998. 10월 말경 난방이 되지 않는 하자가 발생하여 동년 11. 18~20. A/S를 요청해 수리를 받았으나 새벽 7시 이후만 난방이 되어 하자가 개선되지 않았고, 또 1999. 1. 22.부터는 난방기능 마저 정지되어 수리를 받았으나 역시 하자가 치유되지 않았다는 청구인의 주장에 대하여 이견을 제시하지 않고 있고, 이 건 조사자 '000'가 이 건 보일러의 난방기능이 되지 않고, 온수기의 급배수관과 보일러에서 누수하자가 있는 것으로 확인한 사실 등을 비추어 볼때 이 건 기기의 제품자체의 하자가 분명하다 할 것임.

○이건 보일러의 난방 적정성에 대하여, 이 건 매매계약 당시 계약내용을 서면으로 명시하지 않고 구두로 계약을 체결하여 당초 구입·설치기로 한 보일러의 난방용량 등을 정확히 확인할 수 없으나, 보일



리는 TV나 세탁기 등과 같은 제품과 달리 소비자가 주택의 규모나 용도 등을 고려하여 적절한 용량의 보일러를 직접 특정해 선택할 수가 거의 없고, 또한 온수기 및 보일러의 판매권유시 판매업체에서 주택 규모 및 용도 등을 고려해 난방과 온수공급에 적절한 용량의 기기를 설치토록 하는 것이 관례화 되어 있음을 볼 때 청구인의 주택에 적절한 온수기 및 보일러를 설치해 주어야 할 의무는 피청구인에게 있다고 할 것임.

한편, 이진 조사자 'OOO'가 유사한 기기를 제조·판매하는 업체를 대상으로 조사한 바에 의하면, 20평 주택에 적절한 보일러의 용량은 1700~1800리터로 확인되었음을 볼 때 피청구인이 설계하여 이진 주택에 설치한 보일러는 이진 주택의 난방에 적정하지 못한 것으로 추정됨.

○ 소비자피해보상규정에 따르면 이진 제품과 유사한 제품인 보일러의 경우 구입 후 1년 내에 동일하자로 인하여 3회째 고장이 발생한 경우에는 제품교환 및 구입가 환급을 요구할 수 있도록 되어 있고, 기 설치된 동종의 기기로 교환을 한다하더라도 기기의 용량부족 등으로 인하여 이진 주택규모에 적정한 난방을 기대할 수 없다고 보여지므로 피청구인이 이진 온수기의 보일러를 회수하고 수령한 물품대금을 환급하는 것이 타당할 것으로 판단됨.

3. 결정사항

피청구인은 이진 태양열온수기 및 심야전기보일러를 철거하고 청구인에게 1999. 6. 24 까지 금 5,900,000원을 환급한다

4. 조정 결과 / 성립

사례 12 - 태양열 온수기 구입가 환급 요구

사건개요

청구인은 1995. 10. 1. 피청구인이 제조한 태양열온수기(국민솔라)를 4,000,000원에 구입하기로 계약을 체결하고 같은 해 10월말 설치하였는데, 동 제품에 고장이 발생하여 판매점과 피청구인에게 수차례 하자보수를 요청하였으나, 피청구인측의 A/S 불이행으로 인하여 1997. 10. 이후 1년 넘게 제품을 전혀 사용하지 못하게 되자, 피청구인에게 동제품의 구입가 환급을 요구함.

1. 당사자 주장

〈청구인〉

피청구인은 제품을 판매할 때 20년간 A/S를 보장한다고 소비자를 현혹하여 구입하게 하고는, 하자가 발생하였는데도 1년 동안이나 A/S 책임을 이행하지 않았고, 현재 다른 온수시설을 설치해서 사용 중이

며, 더이상 피청구인 제품을 신뢰할 수 없으므로 제품가격의 환급을 요구함.

〈피청구인〉

청구인의 A/S요구에 성실히 응하지 못한 사실은 인정하지만, 3년이나 사용한 제품에 대해 제품가격 환급을 요구하는 것은 수용할 수 없으며, 청구인이 동의하면 제품을 교환·설치 해 주겠음

2. 판례

가. 제품 구입내역

- 계약일(설치일) . 1996. 10. 1(1996. 10. 말) ○지급방법 . 4,000,000원 현금 일시불
- 계약서상 하자 관련 추가약정 내용 : A/S 20년 보증, 하자가 있을 경우 해약

나. 청구인의 구입가 환급요구의 타당성 여부

이건 태양열온수기 사용시 온수가 나오지 않거나 시커먼 물이 나오기도 하는 하자가 발생하여 하자보수를 요구하였으나, 피청구인이 이를 제대로 이행하지 않음으로써 청구인의 노부모들이 1년 이상 온수를 제대로 사용하지 못하였으며, 이로 인하여 청구인은 원래 태양열 온수기는 온수사용을 위해, 기름보일러는 난방을 위해 설치하였는데, 현재는 태양열 온수기를 사용하지 않고 있으며 기름보일러에 온수를 쓸 수 있도록 시설을 고쳐서 사용하고 있음. 동 태양열 온수기에 발생한 하자에 대한 청구인의 A/S 요구에 피청구인이 성실하게 응하지 않아 이견 분쟁이 발생하였고, 또 한 1년 동안이나 A/S를 받지 못해 제품을 정상적으로 사용할 수 없는 상황이라면 누구라도 다른 대체시설을 설치하여 사용할 것이라는 점을 인정할 수 있으므로, 피청구인에게 제품 구입 가격 환급을 요구하는 청구인의 주장에는 무리가 없다 할 것임.

다. 결론

○이견 분쟁은 피청구인의 귀책사유에 의하여 발생된 것으로 볼 수 있고, 이견 매매계약서의 추가 약정에는 비록 다소 이례적인 내용이라는 하나 “A/S 20년 보증, 하자가 있을 경우 해약” 이라고 명기되어 있으며, 한편 청구인이 이미 다른 대체시설을 이용하고 있고, 피청구인 제품을 더 이상 신뢰하지 않고 있는 점을 종합적으로 감안할 때, 피청구인은 청구인이 사용하던 이견 제품을 회수하고, 청구인에게 제품가격을 환급하여야 할 것임.

○다만, 현재 동 제품을 구입한 지 4년이 경과되었으므로, 「소비자피해보상규정」에 의거, 동 기간 동안의 감가상각금액을 차감하여 산정한 금 2,114,280원(10원 미만 버림)을 환급함이 상당하다 할 것임.

3. 결정사항

피청구인은 청구인으로부터 이견 태양열온수기(국민솔라)를 회수하고, 청구인에게 2000. 12. 26까지 금 2,114,280원을 환급한다.

4. 조정 결과 / 성립



사례 13 - 휴대용 가스레인지에 의한 화상사고 피해보상 요구

사건개요

청구인은 1999. 7. 24. 가족 및 이웃 주민 6명과 함께 자신의 식당 앞 공터에서 피청구인이 제조한 휴대용 가스레인지를 사용하여 삼겹살을 굽던 중 갑자기 가스레인지에서 불길기 치솟아 팔과 다리에 2도에서 3도에 이르는 화상을 입는 사고가 발생하자, 가스레인지의 안전장치 작동불량으로 사고 예방이 안 된 것이므로, 화상에 대한 현재의 치료비, 향후 흉터 제거를 위한 성형수술비 및 정신적 피해액 등 합계 20,077,000원의 피해보상을 요구하고, 피청구인은 이진 사고는 가스레인지 결함에 의한 것으로 볼 수는 없고 사용자의 과실에 의한 것이므로 피해보상 요구에 응할수 없다고 주장함.

1. 사실

가. 가스레인지 내역

○이진 제품의 제조일자는 1996. 7. 30.이고, 제품의 가스용기 덮개부위에는 과대 냄비나 철판을 사용하지 말도록 글과 그림으로 표시되어 있음.

○휴대용 가스레인지와 가스용기 장착부위에는 안전장치가 부착되어 있으며, 동 안전장치는 「이동식 부탄연소기의 제조·기술기준」에 따라 사용 중 가스용기가 과열되어 용기 내부에 일정한 압력을 받으면 가스용기가 가스레인지의 가스 인 입구에서 이탈되도록 해주는 장치임. 따라서 안전장치가 정상적으로 작동한다면, 가스용기의 과열로 용기내부에 일정한 압력을 받을 경우, 안전핀대가 밀려나오면서 받침(피스톤)을 쳐주고, 이에 따라 축을 움직여 탈착레버를 위로 올려주게 되고 가스레인지에서 가스용기가 이탈되게 되어 있으며, 그에 따라 불이 즉시 꺼져서 가스용기 과열로 인한 화재나 폭발사고는 방지될 수 있음.

나. 가스레인지의 변형상태

○가스레인지의 요리용기 받침판과 가스용기 덮개와의 사이에 최대 5mm 정도의 수직 간격이 벌어져 있는데, 청구인도 당시의 정확한 상태는 기억하지 못하고 있으나, 이는 청구인이 사용·보관하던 중에 발생된 것으로 보임.

○가스용기 장착부 덮개에는 사고 당시 사용 중 발생한 것으로 보이는 불에 탄 흔적(덮개 왼쪽 가장자리로부터 오른쪽을 향해 최대 4.4cm의 폭)이 있으며, 가스조절 손잡이 및 탈착레버 부분은 사고 당시 화염에 의해 변형되어 있어 안전장치에 대한 재현시험이 불가능한 상태임.

다. 가스용기 내역

○사고 당시 청구인이 사용한 가스용기(제조사 : (주)OO제관, NET WT 220g)는 안전기준 이상의 압력을 받아 팽창을 시작하면 용기 상단 부분이 늘어나면서 즉시 동 모서리 부위의 갈라진 틈사이로 가스가 누설되어 폭발을 방지하도록 안전성이 보완된 제품임.

○가스용기의 팽창 압력 관련 안전기준(「고압가스안전관리법시행규칙」 제8조 제3호 고압가스충전의 시설기준 및 기술기준)에 의하면, 부탄가스 용기는 $13\text{kg}/\text{cm}^2$ 의 압력에서 변형되지 아니하고 $15\text{kg}/\text{cm}^2$ 의 압력에서 파열되지 않아야 하는데, 이 건 가스용기와 한 세트에 포장되었던 다른 가스용기를 상기 안전기준에 의해 시험한 결과 동 기준에 적합한 것으로 나타남.

라. 사고 당시 사용한 요리용기

○가스레인지의 요리용기 받침판의 좌·우 길이는 약 24cm 대각선 길이는 27cm인데, 청구인이 사용한 요리용기는 가스레인지 접촉부 바닥 직경이 26cm되는 구이용 석판으로 과대용기라고 볼 수는 없음.

○다만 가스레인지의 요리용기 받침판 정 중앙에 놓지 않고 가스용기 장착부 쪽으로 치우치게 위치시킬 경우 용기 덮개의 일부를 덮어 불이 용기 쪽으로 퍼져나가게 될 수 있음

2. 판단

○가스레인지의 요리용기 받침판 변형상태 및 사고 후 가스용기 덮개부의 그을린 상태 등으로 볼 때, 요리용기 받침판이 약간 기울어진 가스레인지 위에서 균형(수평)을 유지하기 위해 요리용기인 석판을 가스용기 덮개 쪽으로 치우치게 놓고 사용한 청구인의 사용상 과실이 있었던 것으로 추정됨.

○가스용기와 관련하여서는, 한국소비자보호원 시험검사소에서 이 건 가스용기와 같은 세트의 다른 가스용기를 시험한 결과, 관련기준($13\text{kg}/\text{cm}^2$ 의 압력에서 변형되지 아니하고, $15\text{kg}/\text{cm}^2$ 의 압력에서 파열되지 않아야 함)에 적합한 것으로 나타나, 가스용기 제조사에 책임을 묻기는 어려움

○한편 휴대용 가스레인지에는 사용자 과실에 의해 가스용기가 과열되더라도 가스용기의 내압이 일정 수준에 달하면 자동으로 가스용기를 가스레인지의 가스인 입구에서 이탈시키도록 고안된 안전장치가 있는 바, 피청구인은 이 건 사고에 대하여 안전장치가 제대로 작동이 되었다고 주장하나, 동 안전장치가 작동되었다면 안전장치 작동에 따라 가스용기가 이탈되어 그 즉시 소화가 되었을 것이고, 화염이 발생하기 위해서는 가스용기가 석판의 열에 의해 계속 압력을 받아 팽창하면서 가스가 새어나왔다 하더라도, 다시 점화를 시켜야 하고 그렇지 않는 한 화염이 발생할 수는 없다 할 것임.

- 청구인은 고기를 굽기 시작한 이후 5~10분 동안 레버나 점화 스위치를 만지거나 다시 작동한 적이 전혀 없으며, 화염이 뿜어져 나올 때 넘어지면서 무의식적으로 발로 레버를 걷어 올린것으로 진술하고 있음

청구인의 진술 등 제반 상황으로 미루어 볼 때, 이 건 사고는 가스용기가 열을 받아 내압이 증가하여



안전핀대가 밀려나왔다 해도, 그 밀어주는 힘이 약하거나 안전핀대의 작동이 원활하지 못하는 등의 사유로 피스톤을 제대로 밀어주지 못하여, 탈착레버를 밀어 올리지 못하고 이에 따라 가스용기가 가스레인지에서 이탈되지 못하여, 계속 점화가 되어 있는 상태에서 가스용기가 계속적으로 팽창, 가스용기 상단의 모서리 부위를 통해 가스가 누설되면서 누설된 가스에 불꽃이 옮겨 붙어 이건 사고가 발생한 것으로 추정되는 바, 이는 한국소비자보호원 시험검사소의 「이동식 부탄연소기의 안전성 시험」시에도 국내에 시판중인 일부 제품에서 이러한 현상이 나타나고 있음에 비추어, 이건 안전장치가 정상적으로 작동되지 않았음을 뒷받침해 주는 상당한 근거라고 할 수 있음.

○결론적으로 이건 사고로 가스레인지의 탈착레버 부위가 변형되어, 동안전장치에 대한 재현시험을 할 수는 없어 정확한 사고원인을 파악하기는 곤란하나, 이건 사고는 사용자의 사용상 부주의 및 동 가스레인지의 안전장치가 정상적으로 작동되지 않은데 기인하여 발생한 사고로 판단되고, 청구인의 과실비율은 50% 정도로 담이 상당할 것임

피청구인은 청구인이 기지급한 치료비와 향후 예상 치료비 2,852,700원, 일실수입 및 개호비 1,150,000원을 합한 4,002,700원 중 청구인의 과실부분을 차감한 금 2,000,000원, 그리고 피해자의 과실정도를 감안한 피해자 및 가족에 대한 위자료 1,000,000원을 합한 금 3,000,000원을 청구인에게 배상함이 상당하다 할 것임.

3. 결정사항

피청구인은 청구인에게 2000.3.25.까지 금 3,000,000원을 지급한다.

4. 조정 결과 / 성립

- 피로할 때 대형 교통사고 주의하세요 -

교통사고를 자주 내거나 대형사고를 내는 운전자들은 사고당시 매우 피로하거나 스트레스가 과중한 상태에서 운전을 하고 있었던 것으로 분석되었다.

업종별 운전자의 특성을 보면 화물업체 운전자가 피로나 스트레스가 가장 심하여 졸음운전과 음주운전 성향이 가장 높은 것으로 분석되었으며, 근로시간외 연장근무시간이 가장 긴 업종은 시외버스로 밝혀졌다. 택시업종의 경우 운전자의 조급성이 강하여 급차로 변경 등으로 인한 사고가 잦은 것으로 분석되었다.

또한, 피로와 스트레스가 과중한 상태에서 운전을 한 결과, 운전자중 26%는 지친 상태에서 자제심을 잃고 공격적으로 운전하고 있다고 분석되었다.

진단업체 운전자 가운데서 교통사고다발자 384명을 분석한 결과에서도 운전자 전방주시태만이 42.3%로 가장 높게 나왔다. 이러한 분석결과로 보아 현재 운수업체 운전자들이 여러 가지 스트레스와 피로누적으로 인한 집중력 저하로 운전중 전방주시 태만 등 지각능력의 저하로 위험에 많이 노출되어 있는 것을 알 수 있다.