

전기제품 PL 사례

헤어드라이어의 코드 부근에서 화재가 발생해 카펫의 일부를 태움

1. 상담내용

7~8년전에 구입한 1200W헤어드라이어를 사용하고 있던중 코드선에서 돌연 불꽃이 일어 카펫의 여러 곳(직경 약 1cm 정동의 것이 3~4개)을 태움. 익일 제조사에 전화하였더니, 제조사에서 방문해 카펫의 탄 부분의 사진을 찍고 사고제품을 대체품으로 교체함. 그후 제조사로부터 드라이어코드선의 극단적인 구부림에 의해 쇼트된 것으로 제품의 결함은 아니라는 답장이 왔음. 코드가 뜨겁다고 하는 이상도 없었고, 카펫을 태웠으므로 보상해 주기 바람. 소비생활센터에 문의하였더니 PL센터를 안내해 줌.

2. 경위

당 센터가 제조사로부터 지금까지의 경위, 조사결과, 사고제품과, 현장사진을 받아 조정을 행하고 상담자의 양해를 받음. 사고품은 코드가 비틀려져 있고, 본체부분에서 굴곡단선되어 있어, 7~8년의 사용에 의한 코드 단선으로 유지관리의 부족에 의한 것으로 추정됨. 그러나 상담자는 카펫에 대한 피해보상을 요구하고 있으므로 상담자에게도 사진을 촬영해 센터에 송부토록 의뢰함. 금후 상황에 따라 현장확인을 위해 방문하고 조정을 행할 예정임.

3. 원인

7~8년의 사용에 의해 코드가 전체적으로 비틀어져 있고, 본체 부분에서 반복된 구부림 및 당김에 의해 피로단선이 진행되어 조금씩 끊어진 것으로, 완전단선시 불꽃이 발생된 것으로 추정됨.

4. 결과

당초 카펫의 피해보상요구가 있었으나, 그후 상담자가 집주인과 의논한 결과 피해가 경미한 점도 있으므로 취하기로 함. 드라이어는 조사를 위해 분해하였으므로 제품을 교환하고 상담자의 양해를 받음.

오븐렌지의 배기구에서 화재가 발생해 벽을 태움

1. 상담내용

6년전에 구입한 오븐렌지의 배기구로부터 갑자기 발화되어 벽을 태움. 제조사에 연락하여 오븐렌지의 수리서비스를 받았으나, 아직 사용하고 못하고 있음. 벽의 수리비는 보상받을 수 없는지 소비생활센터에 문의하였더니 PL센터를 안내해 줌.

2. 경위

그을음의 원인이 제품에 있는지, 아니면 상담자의 사용방법에 있는지 원인조사의 필요가 있어, 제조사에 원인조사와 소비자 대응을 의뢰하겠다고 설명하고 상담자에게 양해를 받음. 또한 그을린 벽의 사진과 수리비 견적을 상담자에게 의뢰함. 제조사는 대체제품을 대여하고 수리된 현물을 공장에 보내 원인조사에 들어감.

3. 원인

현물로 재현실험을 행한 바,

- ① 피자 토스트를 만들 때, 설명서에 "토스트 9분"이라고 기재되어 있는데, "오븐 9분"이라고 잘못하여 사용하였기 때문에 토스트가 타고 연기가 발생함.
- ② 벽으로부터 15cm 떨어져 설치해야 하나 바짝 붙여 사용하고 있었기 때문에 벽지가 그을리고, 그을린 자국도 거의 동일한 형상으로 재현되었음. 상담자가 과잉으로 가열한 점과 벽에 붙혀 사용한 점이 원인이었음.

4. 결과

당 센터는 제조사의 재현실험결과를 설명하였고, 오븐렌지는 실험에 사용하여 더러워졌기 때문에 제조사에서 매입하는 것으로 상담자의 양해를 얻음.

믹서기 안전성 결여에 의한 어린이 상해배상 요구

1. 사건개요

200. 9. 초등학교 1학년인 청구인 딸이 믹서기로 밀크쉐이크를 만들기 위해 본체에 칼날을 올려놓고 용기를 잡으려고 하던 중 갑자기 칼날이 회전하여 오른쪽 중지의 힘줄 2개가 끊어지고 인대가 파열되는 상해를 입음. 피해자는 사고 후 3주정도 입원치료를 받았으나 사고 후유증으로 인한 충격으로 불안증세를 보이고 있으며, 만삭이었던 청구인 처는 조기분만으로 산후조리원에서 약 2주간 산후조리를 하여야 했음.

2. 처리결과

피해배상 요구액 300만원 중 부모의 자녀 관리 소홀에 대한 과실을상계하여 치료비 120만원 및 위로금 80만원등 총 200만원을 배상함.