

# 서로의 주장이 맞서는 경승용차 환불건

## 양보와 합의로 원만하게 종결

■자료/한국소비자보호원 분쟁조정국  
■글/오승건(소비자정보국)



**박영성** (가명) 씨는 요즘도 청색 자동차를 700 보면 지난 3년간 자동차 때문에 마음 고생한 일이 떠올라 씁쓸해진다. 박씨가 문제의 청색 경승용차를 구입한 것은 97년 9월이었다. 한꺼번에 5백80만원이라는 적지 않은 돈을 주고 구입했다.

박씨의 경승용차는 출고한 지 얼마 되지 않아 이따금씩 시동이 꺼졌지만 그럴 수도 있겠지 하며 이해하려고 했다. 브레이크를 밟았다가 재출발할 때에도 차량이 멈칫 하는 현상이 나타나면서 혹시 자동차에 결함이 있는 게 아닌가 하는 의심이 들었다.

자동차를 구입한 지 석 달 뒤인 12월 처음으로 수리를 의뢰해 정비를 받았지만 상태는 나아지지 않았다. 열흘 남짓 지나 다시 수리를 의뢰했다. 그러나 하자는 개선되지 않고 계속 발생했다.

98년 4월말 다시 수리를 의뢰했고, 하자가 여전해 일주일 지나 다시 수리를 의뢰했다. 7월에는 후진 기어마저 작동이 잘 되지 않아 세 번 수리를 맡겼다.

자동차 정비업소에서 수리 받았지만 상태는 나아지지 않았다. 수리한 횟수만도 아홉 번. 빨리 고쳐 달라고 자동차 정비사업소장을 찾았다. 소장은 명함을 주면서 자신의 이름 석자로 약정할 테니 한 번만 봐달라고 해 또 몇 달을 기다렸지만 해결이 되지 않았다.

자동차에 대한 애정이 식을 대로 식은 박씨는 마침내 자동차 회사 사장 앞으로 '자동차를 인수하고

# 자동차 안전하게 구입하는 요령

## 1. 계약서는 정확하게 작성한다

신차 구입 계약을 할 때에는 견적서를 받고 차종·차량 가격·옵션 품목 등을, 할부로 구입할 때에는 할부 조건 등을 꼼꼼히 검토한 뒤 계약한다.

중고 차량 등의 특약 사항은 반드시 기재하고 직접 서명·날인한 뒤 계약서를 받는다.

## 2. 개인 통장에 입금시켜서는 안 된다

차량 인도금을 낼 때에는 회사 명의의 입금표와 세금 계산서를 받는다. 개인 명의의 영수증이나 개인 통장으로 입금하는 것은 피한다.

차량 인도 기일이나 등록이 지연되면 영업소나 본사에 확인한다. 할부로 구입할 때에는 인감증명의 용도를 확인한다. 사용하지 않은 인감증명은 반드시 회수한다.



## 3. 전문가와 함께 가서 인수한다

차를 인수 받을 때에는 차를 잘 아는 전문가와 함께 낮에 간다. 눈으로 알아볼 수 있는 하자는 차량 인수 후 7일 이내에 이의를 제기해야 한다.

임시 운행기간이 10일이므로 며칠 동안 차량의 상태와 이상 유무를 살펴본 뒤 전혀 하자가 없으면 차량을 등록한다.

## 4. 사소한 고장도 제때 수리한다

자동차는 사소한 고장이라도 제때 수리해야 한다. 수리 받을 때에는 지정 정비 공장을 이용하고 정비 기록을 유지하도록 한다.

귀찮다고 자동차의 소모품 교환 주기를 넘기면 잔 고장이 생겨 차의 수명이 단축되므로 제때 교환한다.

XXX

신차 구입 계약을 할 때에는

견적서를 받고

차종·차량 가격·

옵션 품목 등을,

할부로 구입할

때에는 할부 조건

등을 검토한 뒤

계약한다.

특약 사항은

반드시 기재하고

직접 서명·

날인한 뒤 계약서를

받는다.

XXX

차량 구입 비용 5백80만원을 환급해 주거나 새 차로 교환해 달라' 는 내용 증명 우편을 보냈다.

자동차 회사에서 확인한 결과로는 98년 7회 수리한 내용 중 중대 결함에 해당한다고 판단되는 수리 내역은 지난 해 7월에 실시한 변속기 전체를 교환한 정비뿐이었다. 그 외에는 자동차의 예방 정비와 관련이 있는 조립 상태의 점검 및 재조임 작업이었다.

박씨와 자동차 회사의 주장이 서로 달라 한국소비자보호원 분쟁조정국 직원이 직접 동승하여 확인할 당시에는 시동이 꺼지는 하자과 주행중 브레이크 작동시 멈칫 하는 현상은 나타나지 않았다.

자동차 회사에서는 원만한 해결을 위하여 고객 관리 차원에서 박씨의 차량을 회수하고 차량 구입비로 받은 금액의 일부인 4백만원을 환급해 주겠다고 제안했다. 분쟁조정위원회 심의 과정에서 박씨도 자동차 회사의 제안을 받아들일 뜻이 있음을 밝혔다.

양 당사자간의 양보와 성실한 합의를 강구하는 것이 조정 제도의 기본 취지다. 자동차 회사는 박씨에게 4백만원을 환급하고, 박씨는 경승용차를 자동차 회사에 돌려주는 것으로 종결됐다.



## ▶조정 결정 사항

자동차 회사는 박영성 씨의 차량을 회수하고 4백만원을 환급한다. 박영성 씨는 차량 이전 등록에 필요한 서류를 자동차 회사에 제출한다.●