

# 세탁 체인점에서 일어나고 있는 소비자 피해는 바로 이런 것!

■글/임은정(한국소비자보호원 소비자정보국) ■도움말/최난주(분쟁조정국)



**아침마다** ‘세탁악~’ 하고 구성진 목소리로 세탁물을 수거해가던 동네 세탁소들의 자리를 세탁 체인점(세탁 편의점)이 대신해가고 있다. 세탁물을 직접 맡기고 찾아와야 한다는 불편함이 있지만 기존의 세탁점보다 가격이 저렴하고 정확한 날짜에 세탁된 옷을 받을 수 있다는 점 때문에 독신자와 젊은 주부들을 중심으로 인기를 끌고 있다.

세탁 체인점하면 규모가 큰 공장에서 옷을 세탁하는데다 가맹점도 많기 때문에 일반 세탁소보다 훨씬 체계적이고 안전하게 세탁을 해준다고 생각하기 쉽다.

그러나 세탁 사고가 일어났을 경우 체인점과 본사 간의 책임 소재가 분명하지 않고, 세탁 과정이 분업화돼 있어 어느 부분에서 문제가 생겼는지 규명하기 쉽지 않는 등 세탁 체인점 특유의 소비자 피해가 빈번하게 일어나고 있다.

특히 최근 IMF를 맞아 소자본 창업 바람이 불면서 세탁에 대한 전문적인 지식이나 설비없이 주먹구구식으로 운영되는 세탁 체인점이 많아졌다. 늘어나고 있는 세탁 체인점 소비자 피해의 유형을 알아본다.

## 피해 유형 하나

### 전문 지식 없어도 까다로운 세탁물 무조건 받아

주부 K씨는 때가 탄 베이지색 무스탕을 들고 세탁 체인점을 찾았다. 연한 색 무스탕이니까 조심해서 세탁해 줄 것을 신신당부했고 세탁 체인점 주인은 ‘우리는 공장에서 제대로 된 과정을 통해 세탁하니 아무 것도 걱정하지 말라’고 장담했다.

며칠 후 받아온 무스탕의 상태를 본 K씨는 화가 나지 않을 수 없었다. 때가 제대로 빠지지 않았을 뿐 아니라 겉표면까지 거칠게 일어나 있었던 것. 옷을 가지고 가 항의했지만 주인은 ‘공장에서 한 일이기 때문에 자기는 잘 모른다’며 발뺌했다.



현재 세탁 체인점은 공장으로 옷을 수거해서 보내는 단순한 중개인 역할밖에 못하고 있는 실정이다. 세탁물을 받을 때는 옷의 특수한 소재, 오염 정도 등을 고려하여 소비자에게 세탁 후 이리이러한 결과가 나올 것 같다고 사전에 이야기해 주어야 하지만 전문 지식이 없어 세탁물에 대한 상담이 전혀 이루어지지 않고 있다.

‘소비자피해보상규정’에 따르면 세탁물을 받기 전에 어디에 얼룩이 있는지, 어떤 부분에 문제가 생길 수 있는지 사전에 확인 절차를 거쳐야 하는데 이런 의무조차 제대로 이행되지 않고 있다.

어떤 체인점들은 세탁물을 공장에 보내는 일만 하면서도 버젓이 간판에 ‘가죽 전문’ 등의 문구를 써놓기까지 한다. 일단 물건부터 받아놓고 보자는 식이다. 주로 취급 방법이 까다로운 무스탕 등 가죽 의류와 한복에서 피해가 많이 일어난다.

**피해 유형 들**  
**공장 수시로 바꾸고 세탁물 담보 잡히는 무책임한 세탁 체인점도 있어**

G씨는 행사 때 입을 양복을 세탁 체인점에 맡겼다. 3일 후 물건을 받기로 했으나 주인은 옷이 아직 공장에서 오지 않았다고 말했다. 1주일이 지나도록 세탁된 옷을 돌려받지 못했지만 주인은 여전히 같은 말만 반복했다.

보다 못한 G씨는 공장에 직접 전화를 걸었다. 공장에서는 체인 업체 본사에서 세탁 대금을 지불하지도 않고 거래 업체를 바꿔버렸기 때문에 밀린 대금을

받을 때까지는 세탁물을 담보로 잡아두고 있을 수밖에 없다고 했다. G씨는 공장과 본사 간의 문제가 해결된 1개월 후에야 세탁물을 받을 수 있었다.

가맹점 수가 많고 규모가 큰 세탁 체인은 직접 세탁 공장을 운영하고 관리한다. 그러나 나머지 소규모 업체들은 대부분 별도의 세탁 공장에 물건을 맡기고 있어 세탁 사고가 많이 일어난다.

일부 무책임한 체인 업체에서는 수시로 거래하는 세탁 공장을 바꾸는데 이렇게 되면 공장에서 꼼꼼하게 세탁물을 처리해주지 않을 뿐 아니라 세탁 사고가 발생해도 어떤 공장에서 문제가 생긴 것인지 정확히 알 수 없게 된다.

공장을 바꾸는 과정에서, 혹은 체인점을 폐쇄하면서 대금을 완전히 지불하지 않아 소비자들의 세탁물이 담보로 잡히는 일까지 발생한다.

가맹비 확보에 급급한 나머지 체인점 모집에만 열중하다보니 실제로 소화할 수 있는 양 이상의 세탁물이 들어오기도 한다. 본사가 운영하거나 거래하는 공장이 감당하지 못하는 세탁물들은 다른 공장으로 보내지는데 이럴 경우에도 세탁물 관리가 부실해져 문제가 생긴다.

**피해 유형 셋**  
**운송 과정 복잡하고 작업 분업화돼 있어 어디서 문제 생겼는지 알 수 없어**

베이지색 블라우스를 세탁 체인점에 맡긴 L씨. 세탁 후 물건을 받아보니 희미한 붉은 색 얼룩이 묻어있고 종이에 ‘더 이상 얼룩을 제거하면 옷감이 상하게



됩니다' 라는 메모가 적혀있었다.

처음 맡길 때는 없었던 얼룩이 생겼다고 주인에게 항의했더니 자신이 보낼 때도 얼룩이 없었던 것으로 안다며 공장에서 문제가 생긴 것 같다고 말했다. 그러나 공장에서는 원래 옷이 올 때부터 얼룩이 있었다며 서로의 주장이 엇갈렸다.

자세한 과정을 추적해보니 공장에서 옷을 싣아 놓았을 때 붉은 색 천 배낭과 접촉하면서 옮겨진 것으로 밝혀졌다.

세탁 체인점의 세탁 과정은 대략 다음과 같다. 일단 각 체인점에서 수거된 옷이 공장으로 배달된다. 배달된 물건을 쌓아놓고 물세탁, 드라이 등 각각의 옷에 알맞는 세탁 방법에 따라 분류한다.

이 때 오염이 심한 옷의 경우 전처리를 해준다. 세탁이 다 된 옷은 다림질을 거쳐 포장을 하고 지역 별로 분류해서 체인점으로 다시 배달된다.

공장과 체인점을 왔다 갔다 해야 하는 체인점의 특성상 옷이 운송 과정에 분실되거나 오염이 생기고, 분류가 잘못 되어 엉뚱한 옷이 오는 일이 자주 생긴다. 세탁 체인점은 세탁 사고가 아닌, 유통 과정 중에서 문제가 생길 수 있다는 점을 염두에 두어야 한다.

세탁을 할 때도 한명이 전담해서 하는 것이 아니라 전부 분업화 되어 있다 보니 세탁 사고가 일어나도 어느 과정에서 어떻게 잘못된 것인지 규명하기가 어렵다.

체인점 세탁 과정 중 특히 문제가 되는 것은 세탁물 분류 방법. 옷감의 특성이나 취급 표시를 확인하면서 분류하는 것이 아니라 면은 물빨래, 모직은 드라이클리닝 하는 식으로 대강대강 일을 처리하고 있는 실정이다.

#### 피해 유형 ①

### 체인점과 본사의 책임 회피로 보상 받기 어려워

겨울옷을 정리하며 코트 등 옷 20벌을 한꺼번에 세탁 체인점에 맡긴 주부 H씨. 그러나 H씨의 손에 돌아온 것은 17벌뿐 나머지 3벌이 온데간데 없이 사라졌다. H씨는 체인점으로, 본사로 몇 번씩 전화를 걸어

## 반드시 알아 두어야 할 세탁 체인점 이용법

- **인수증을 반드시 챙긴다** - 가장 기본적인 사항이다. 인수증에는 물품 개수와 색상, 세탁 완성일 등이 적혀있는데 옷이 분실되거나 훼손되었을 경우 보상을 받을 수 있는 중요한 근거가 된다.
- **옷의 상태를 체인점 주인과 같이 확인한다** - 공장에서 많은 옷을 한꺼번에 빨다 보니 작은 얼룩 등은 제거되지 않는 경우가 있다. 옷을 보면서 세탁해야 할 부분을 꼼꼼히 지적하고 조심해서 다루어야 할 점을 이야기 해준다. 이 사항들을 인수증에 적어두면 더 좋다.
- **인수증에 브랜드명을 적는다** - 값비싼 의류는 브랜드명을 적어 두는 것이 좋다. 나중에 사고가 나도 제대로 보상을 받을 수 있고 물건이 바뀔 경우 찾는데 도움이 된다.
- **한꺼번에 많은 옷을 맡기지 않는다** - 분실의 우려가 있고 옷의 상태를 자세하게 알려주기 어려우므로 한 번에 여러 벌의 옷을 맡기는 것은 좋지 않다.
- **믿을만한 업체인지 확인한다** - 요즘은 대형업체와 비슷한 이름을 가진 소규모의 세탁 체인점이 많다. 세탁물 진열이나 분류, 인수증 작성 등을 잘 하고 있는지 체인점 내부를 살펴본다.
- **세탁물은 정해진 날짜에 찾아 오고 바로 상태를 확인한다** - '소비자피해보상규정'에 따르면 세탁물을 찾아가라고 서면으로 통지한 지 30일이 지나도록 가져가지 않으면 아무리 세탁에 문제가 있어도 업자는 책임을 지지 않게 되어 있다. 체인점에 너무 오랫동안 옷을 방치하지 않도록 하고 세탁된 옷은 바로 그 자리에서 문제가 없는지 확인한다.

봤지만 서로 책임을 떠넘기기에 급급하고 누구 하나 나서서 문제를 해결해 주는 사람이 없었다.

세탁 체인점의 가장 고질적인 문제가 바로 체인점과 본사와의 책임 회피 문제다. 세탁 사고가 일어나면 일단 체인점 업주가 먼저 보상하고 나중에 본사와 체인점끼리 책임 여부를 가려 배상액의 부담 정도를 결정하는 것이 원칙이다.

그러나 실제로는 체인점과 본사 모두 책임을 서로에게 떠넘기고 있어 중간에서 소비자만 발을 동동 구르게 된다. 세탁사고는 빈발하고 있지만 본사에 전문적으로 소비자 피해를 상담하고 처리하는 부서를 설치하고 있는 업체는 거의 없다.

세탁 사고가 일어났을 경우 체인점이 아닌, 본사에서 기준을 가지고 전담 처리해야 신속하고 정확한 피해 보상이 이루어질 수 있다.●

