

자동차 관련 소비자 피해(2)

■글/김종훈(한국소비자보호원 분쟁조정국) · 오승건(소비자정보국)

계약서·입금증 등을 잘 챙겨야 문제 발생시 보상 받기 쉬워

사 례 99년 2월초 평소 알고 지내는 친구의 소개로 자동차영업소장을 통하여 승합차를 구입하기로 했다. 계약서는 작성하지 않고 견적서만 작성한 뒤 수표로 2천만원을 지불하고 입금표를 받았다. 보험료 등 제반 경비를 공제한 잔액 1백20만원을 영업소장으로부터 돌려받고 차량은 3월 중순에 인수 받았다.

차량 등록이 지연되기에 본사에 확인하니 영업소는 문제가 있어 폐쇄되었고 영업소장은 일시불로 구입한 차량을 할부로 전환시켜 놓고 도주했다고 한다.

결 과 자동차 회사는 직영점·영업소와 딜러점 2가지 형태로 차량을 판매하고 있다. 딜러점은 담보를 제공하고 자동차를 판매하는 개인 사업자다. 이런 경우는 딜러점에서 가끔 발생하는 소비자 피해로 일종의 사기를 당한 것이다.

이 사례는 딜러점에서 일시불 구입 조건을 계약자 모르게 이중



으로 계약서를 작성해 서류상 할부 조건으로 바꿔 놓은 것이다. 할부금은 딜러점에서 납부하기 때문에 할부금이 연체된 후에 소비자가 이러한 사실을 알게 된다.

피해자도 한두 명에 거치는 것이 아니라 수십명에 이르고 피해액은 억대를 넘는 경우가 대부분이다.

딜러점에 사고가 생기면 영업사원이나 영업소장은 수배중이거나 구속돼 있는 경우가 많아 해결되기까지는 상당한 시일이 걸린다. 계약서·회사 발행 입금증·세금계산서 등의 서류가 미비되었거나 입증할 만한 근거가 없으면

보상 받지 못하는 경우도 생긴다.

이 사례는 소비자가 계약서는 작성하지 않았지만 영업소에서 발행한 입금표가 있어 차액을 일시불로 환급 받았다. 차량 등록 지연에 따른 과태료도 자동차 회사에서 부담하는 것으로 종결됐다.

차량 인수는 밝은 대낮에, 전문가와 동행해 살펴봐야

사 례 99년 2월 중형 승용차를 구입하기로 계약해 2월 하순에 차량을 인수 받아 차량 등록을 마치고 운행했다. 출고 열흘 후 세차장에 갔는데 종업원이 세차를 하다가 판금을 한 흔적이 보이는데 사고를 낸 적이 있느냐고 물었다. 자세히 살펴보니 조수석 앞 문짝 색상이 다르고 판금을 한 흔적이 보였다.

자동차를 판매한 영업사원에게 항의하니 원인은 잘 모르겠으나 문짝을 새 것으로 교환해 주겠다고 한다. 속아 산 것이므로 새차로 교환 받고 싶다.

결 과 이런 하자의 발생 원인은 대개 2가지로 볼 수 있다. 차량

자동차 구입법

1. 계약서는 반드시 작성한다

신차 구입 계약을 할 때에는 1차적으로 견적서를 받고 차종·차량 가격·옵션 품목 등을, 할부로 구입할 경우에는 할부 조건 등을 꼼꼼히 검토한 후 계약한다. 중고 차량 가격 등의 특약 사항은 반드시 기재하고 직접 서명이나 날인한 뒤 계약서를 받는다.

차량 인도금 등을 지불할 때에는 회사 명의의 입금표와 세금계산서 등을 받는다. 영업사원 개인 명의의 영수증이나 개인 통장으로 입금시키는 것은 피한다. 차량 인도 기일이 경과하거나 차량 등록이 지연되면 영업소나 본사에 확인한다. 특히 할부로 구입할 때에는 인감증명의 용도를 확인한다. 사용하지 않은 인감증명은 반드시 회수한다.

2. 신차 인수시는 전문가와 함께 간다

신차를 인수 받을 때에는 가능한 한 낮시간을 이용하고 차를 잘 아는 사람과 함께 가는 것이 좋다. 눈으로 식별이 가능한 하자는 차량 인수 후 7일 이내에 이의를 제기해야 한다. 임시 운행 기간이 10일이므로 며칠간 차량의 상태와 이상 유무를 체크한 후 이상이 없으면 차량을 등록한다.

3. 사소한 문제라도 제때 수리한다

브레이크 계통은 ▶소음이나 진동이 날 때 ▶브레이크가 밀릴 때 ▶브레이크이 줄어든 때 ▶주차 브레이크(사이드 브레이크)의 레버가 많이 올라갈 때에는 소모성 부품인 패드·라이닝과 브레이크 관련 부품 등을 점검해야 한다. 브레이크는 사소한 문제라도 방치하면 크게 망가지고 사고 위험이 있기 때문에 제때 수리하는 것이 바람직하다.

제작 공정상에서 문제가 발생하거나 차량이 공장에서 출고돼 소비자에게 인도되기까지의 탁송 과정에서 나타날 수 있다.

소비자피해보상규정에 따르면 '탁송 과정에서 발생한 차량 하자'는 '보상 또는 무상 수리, 차량 교환, 구입가 환급'을 받을 수 있으나 '관급·도장 등 육안으로 식별이 가능한 하자는 차량 인수 후 7일 이내에 이의를 제기해야 한다'는 단서 조항이 있다.

자동차 회사에서는 소비자피해보상규정상 인수 후 7일이 경과해 보상을 거부할 수 있으나 차량의 상태를 보고 수리한 기간을 산정 내지는 추정해 보상을 결정한다. 차량 인수 후 시일이 많이 지나 이의를 제기하면 소비자가 사고를 내고 보상을 요구한다는 식의 의심을 받는다.

사안에 따라서 보상 받지 못하는 경우도 생기므로 차량을 인수할 때에는 차량의 상태를 확인해야 한다. 이 경우는 차량 인수 후 10여일이 지났지만 탁송중 기사의 실수로 수리한 사실을 회사에서 인정해 등록세 등의 필수 비용을 부담하고 차량을 교환해 주기로 합의했다.

제동 장치 품질 보증 기간은

출고 2년, 주행 거리 4만km

사 레 97년 4월 소형 승용차를 구입해 운행중이다. 브레이크를 밟을 때마다 소음이 생기고 떨리는 하자가 발생해 2회 무상 수리를 받았다.

수리 후에도 같은 현상이 시정되지 않아 수리를 요구했지만 품질 보증 기간이 지났으며 무상 수리를 거부한다. 처음부터 브레이크 계통에 문제가 있었으므로 완벽한 무상 수리를 요구한다.

결 과 제동 장치는 주행할 때 주로 사용하는 유압식 풋 브레이크와 주차할 때 사용하는 기계식 사이드 브레이크로 나뉜다. 풋 브레이크는 페달을 밟으면 유압이 발생하는 마스터 실린더와 유압을 받아 드럼에 밀어붙여 제동력을 발생케 하는 휠 실린더 등으로 구성된다.

요즘 차량에는 주로 앞바퀴 제동용으로 디스크식 브레이크를, 뒷바퀴 제동용으로는 드럼식을 많이 사용한다.

소비자피해보상규정의 제동장치(브레이크)와 관련된 부품의 품질 보증 기간은 2년, 4만km다. 출고일 기준으로 2년이 지났거나 주행 거리가 4만km를 넘으면 품질 보증 기간이 만료된 것으로 본다.

이 사례는 품질 보증 기간(2년)이 지나 무상 수리 조건에는 해당되지 않는다. 하지만 최근 수리 받은 날짜가 품질 보증 기간 내이고 이전에 같은 하자로 2회 수리 받은 사실이 입증돼 무상으로 부품을 교환 받았다.

자동차 회사에서는 수리·부품 교환 후 6개월, 주행 거리 1만km 이내에 수리 받은 곳이나 교환 부품에 하자가 생기면 고객 보호 차원에서 무상 수리해 준다. 소모품인 패드와 라이닝은 제외된다. **소**