

# 의료 용구 관련 소비자 피해

■자료/한국소비자보호원 분쟁조정1국 ■정리/오승건<소비자정보국>

## 사례로 알아보는

### 피해 예방 정보 ⑫

판매하고도 판매하지 않았다고 발뺌하는 업체,  
계약서 · 품질보증서 보관해야 입증 가능

**사 례** M씨는 종아리 · 어깨 · 허리 부분을 안마해 준다는 C업체의 신문 광고를 보고 안마 의자를 구입했다. 막상 사용해 보니 종아리 부분은 안마가 되지 않았다.

품질보증서에 적힌 연락처로 전화를 걸었으나 연락이 되지 않아 수리를 받지 못하고 있던 중 다시 신문에 광고가 나와 수리를 요구했다. 부품비로 1만5천원을 지불하고 모터를 교환했으나 하자가 여전하다. 즉시 수리를 요청했으나 두 달이 지나서야 수리기사가 방문해 수리비 2만2천원을 요구한다. 무상 수리를 원한다.

**처 리** C업체에서는 처음에는 하자가 발생한 제품이 자신들이 판매한 제품이 아니라고 발뺌했다. 그러나 M씨가 보관하고 있던 품질보증서가 C업체 상호로 발급된 것임을 지적하자 그때서야 부품이 없다고 실토했다. 하자 부품인 어댑터와 리모콘을 구해서 곧 무상 수리해 주는 것으로 처리됐다.

방문판매원으로부터 충동 구입한 의료용구,  
계약서 받은 날부터 10일 이내는 해약 가능

**사 례** N씨는 집으로 찾아온 방문판매사원의 권유로 요실금에 효과가 있다는 의료용구를 3백70만원에 구입했다.

나흘 후에 충동 구매임을 깨닫고 물품을 개봉한 상태에서 청약 철회를 알리는 내용증명우편을 발송하였으나 판매처에서 이를 거절한다.

**처 리** 건강에 대한 관심이 높아지면서 가정에서 간편하게 사용할 수 있는 각

종 의료용구들의 종류가 다양해지고, 사용하는 소비자도 늘어나는 추세다. 따라서 방문판매원의 수법도 교묘해지고, 구입 · 사용 과정에서 생기는 소비자 불만도 많다.

Y씨의 경우는 방문판매법의 청약 철회에 해당된다. 계약서를 교부 받은 날로부터 10일 이내이기 때문이다. Y씨는 물품을 뜯었으나 사용하지 않은 것으로 확인돼 해약하는 것으로 처리됐다.

허가 받은 의료용구 아닌데도 불구하고  
효능 · 효과 있는 의약품처럼 광고해 소비자 현혹

**사 례** 가슴을 예쁘게 만들어준다는 K업체의 광고에 솔깃해 J씨는 약과 기구를 1백77만원에 구입하기로 하고 신용카드를 결제했다. 사용중에 부작용이 발생해 깜짝 놀란 J씨는 약과 기구 사용을 중지하니 정상 상태로 회복됐다.

이러한 부작용 사실을 K업체에 알리고 환불을 요구했다. 부작용이 생기면 환불해 주겠다는 판매 당시의 약속과는 달리 환불을 거절한다.

**처 리** 의료용구가 아닌데도 의 · 약학적 효능 · 효과가 있는 것처럼 광고하거나 표시하는 제품이 많다. 의료용구로 허가 받은 사항 이외의 효능 · 효과를 광고하거나 표시를 하는 제품으로 인한 소비자 피해도 적지 않게 일어나므로 소비자는 꼼꼼하게 확인해야 피해를 입지 않는다.

J씨는 포장된 물품을 개봉해 사용하고 있었고 약물 부작용에 따른 의사의 진단서 등 입증 자료는 확보하지 못한 상태였다. 사용중인 기구



# 소비자 상담 안내

한국소비자보호원에서는 소비자 여러분의 불만 처리 및 피해 구제를 위해 소비자 상담을 받고 있습니다. 그러나 소비자 상담 전화의 폭주로 인해 전화 상담을 일일이 다 받아 드리지 못해 대단히 죄송합니다. 전화 상담을 못하신 분들께서는 직접 방문하시거나 편지·팩스·인터넷 등으로 신청하시면 최선을 다해 성심 성의껏 상담해 드리겠습니다.

- 주 소 : (130-700)서울시 서초구 염곡동 300-4 한국소비자보호원 분쟁조정국
- 팩 스 : (02)529-0408 • 인터넷 : www.cpb.or.kr
- PC통신 : 하이텔·천리안·나우누리→go sobi

는 J씨가 계속 사용하기로 K업체와 합의했다. J씨가 부작용을 일으켰다는 약값 33만원은 K업체가 매출을 취소 처리해 주기로 합의하는 것으로 종결됐다.

## 구입 직후부터 하자가 발생하는 부항기, 품질 보증 기간 이내면 교환 또는 구입가 환급

**사 례** A씨는 노상에서 H업체의 부항기를 23만1천원을 주고 구입했다. 구입 직후부터 공기가 쉐 뿐만 아니라 압착하는 부품의 불량 등으로 이의를 제기해 H업체로부터 부품을 받았다. 부품이 기기와 맞지 않아 몇 번 수리를 요구했지만 차일피일 미루고 있다. 구입한 부항기는 현재 사용할 수 없는 상태다.

**처 리** 구입한 의료용구가 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 수리를 요할 때는 제품 교환 또는 구입가를 환급 받을 수 있다.

또한 품질 보증 기간 이내에 하자가 발생하면 무상 수리를, 수리했으나 고장이 재발할 경우에는 제품 교환 또는 구입가를 환급 받을 수 있다.

제품을 판매한 H업체는 A씨의 요구대로 부항기를 교환해 주는 것으로 처리됐다.

## 신용카드로 결제한 계약을 취소한 경우, 반드시 카드 회사에 매출 취소 여부 확인해야

**사 례** N씨는 K유통의 신장기를 통신판매를 통해서 구입키로 하고 대금 37만5천원을 은행 카드로 결제했다. 개인 사정으로 곧 반품했는데 직원은 1회 대금은 일단 공제되지만 즉시 자동으로 환불·입금된다고 하면서 물건을 가져갔다.

별 의심 없이 지내다가 몇 달이 지나 입금된 금액을 확인해

# 피해 예방을 위한 소비자 상식

- 의료용구는 의사 등 전문가의 의견을 듣고 구입 여부를 결정하는 것이 바람직하다.
- 의료기구는 허가시 허가 번호·제조업체명·제조번호·제조업체 주소나 연락처·상품명 등을 표기하도록 돼 있으므로 이를 확인한다.
- 대부분의 의료기구는 제조업체와 판매업체가 다르므로 카탈로그나 광고를 보면서 이를 혼동하는 일이 없도록 한다. 특히 판매업체가 제품을 광고할 경우 허위·과장되는 일이 많으므로 이에 현혹되지 않는다.
- 허위·과장 광고로 의심되거나 제품 성능에 의문이 생기면 허가증 사본을 요구해 확인한다. 식품의약품안전청의 허가증에는 의료용구로서 허가된 내용만 기재돼 있으므로 정확한 용도를 알 수 있다. 허가증을 보여달라는 요구에 응하지 않을 경우 문제 제품일 가능성이 높으므로 구입하지 않는 것이 좋다. 방문판매원으로부터 의료용구를 구입할 경우에는 시·군·구청 경제과에 문의하면 업체에 대한 정보를 얻을 수 있다.
- 각종 기관으로부터 부여 받은 품질 마크에 지나치게 현혹되는 일이 없도록 한다. 제품 포장에 기재된 품질 마크가 제품 성능에 결정적인 영향을 주는 것은 아니다.
- 계약서는 꼭 발급 받고, 품질보증서도 반드시 챙겨둔다.

보니 대금이 네 번 결제되고 그 후부터의 대금이 입금된 것을 알게 됐다. 공제된 금액의 즉각적인 환불을 요구한다.

**처 리** 카드 회사에 사실을 확인한 결과, 해약된 지 4개월이 지나서야 카드 대금 청구가 중지됐다. 부당하게 이익을 취한 부분에 대해 환불을 요구하기 위해 연락을 취했지만 판매업체는 이미 영업을 중단한 상태였다. 카드로 결제한 계약을 취소한 뒤에는 반드시 카드 회사에 매출 취소가 됐는지를 직접 확인해야 N씨와 같은 피해를 입지 않는다. ㉞