



보도 일시	2022. 11. 10.(목) 06:00	배포일	2022. 11. 9.(수)
담당 부서	경기지원 정보통신팀	담당자	정미영 팀장(031-370-4751) 소준영 대리(031-370-4757)

해외 브랜드 노트북 A/S 관련 피해 주의해야

- A/S 체계 및 수리 비용 확인하고 구매할 필요 -

해외 브랜드 노트북의 판매량이 늘어나면서 관련 소비자피해도 매년 증가하고 있다. 특히, 해외 브랜드 제품*은 국내 브랜드보다 A/S 관련 피해가 상대적으로 많아 노트북 구입 시 사업자의 A/S 정책 등을 확인하고 구매하는 것이 필요하다.

* 레노버, HP, 아수스, 애플, 델 등

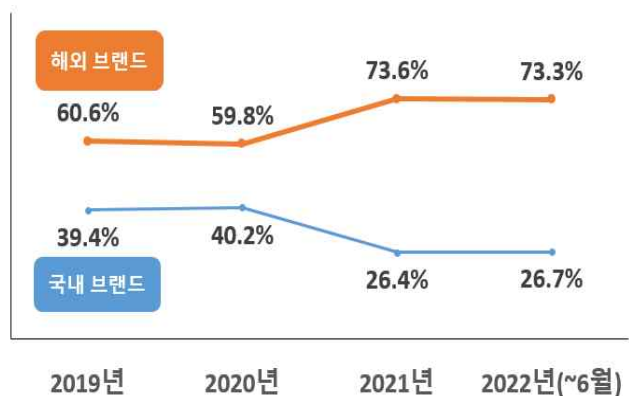
※ 국내 노트북 시장의 해외 브랜드 제품 판매량 비중) : (2021년 1분기) 27.5% → (2022년 1분기) 33.3%

□ 해외 브랜드 노트북 피해, 국내 브랜드의 2배에 달해

최근 3년 6개월(2019~2022년 6월) 간 한국소비자원(원장 장덕진)에 접수된 노트북 관련 피해구제 신청 중 제조사 확인이 가능한 796건을 분석한 결과, 해외 브랜드는 529건(66.5%), 국내 브랜드는 267건(33.5%)으로 해외제품의 피해가 국내제품보다 약 2배 많은 것으로 나타났다.

해외 브랜드 노트북 피해는 해마다 증가하는 추세인데 2020년 125건에서 2021년 176건으로 1년 새 약 41% 증가했다. 전체 노트북 피해에서 차지하는 비중도 같은 기간 59.8%에서 73.6%로 커졌다.

[국내·해외 브랜드 노트북 피해구제 비중]



1) <한국IDC 보고서> - 「2020 4분기 ~ 2022년 1분기 국내 노트북 B2C 시장 각 기업별 판매량」 데이터 참고

□ 해외 브랜드 노트북, 국내 브랜드보다 A/S 불만 비중 높아

노트북 피해 796건을 피해유형별로 분석한 결과, 노트북 흠집 등 외관불량이나 화면 이상과 같은 '제품하자' 관련 피해가 41.3%(329건)로 가장 많았다. 이어 수리를 받고도 하자가 해결되지 않거나 품질보증기간 경과 이후 수리비를 과도하게 청구하는 등의 'A/S 불만'이 34.4%(274건) 순으로 나타났다.

국내 및 해외 브랜드별로 비교해보면, '제품하자' 비중은 국내(39.0%)와 해외(42.5%) 간 차이가 크지 않았으나 'A/S 불만' 비중은 해외 노트북(36.9%)이 국내 노트북(29.6%)보다 상대적으로 높았다. 이는 해외 노트북의 수리비용 미고지 등과 같은 A/S 정책 차이와 일부 업체 직영 서비스센터의 접근성 문제 등 A/S 인프라 부족으로 안정적인 사후서비스를 제공하지 못하기 때문으로 보인다.

[주요 피해유형 비중 비교]



한편, 전체 노트북에서 가장 피해가 많은 '제품하자' 관련 329건을 세부적으로 분석한 결과, '화면 이상'과 '소음' 피해는 해외 노트북이, '전원 고장'은 국내 노트북이 상대적으로 많았다.

□ 상품정보와 A/S 정책을 꼼꼼히 확인하고 구매해야

한국소비자원은 노트북을 구입하는 소비자에게 구입 전 A/S 정책이나 품질 보증기간, 수리 비용 등을 확인·비교해보고 구매할 것, 노트북 수령 시 주문한 제품이 맞는지 확인하고 포장을 개봉할 것, 제품 이상으로 점검 또는 수리가 필요할 경우 근거 자료를 확보하여 사업자에게 알린 후 공식수리업체에서 수리받을 것을 당부했다.

또한 일부 해외 브랜드 노트북을 구매한 소비자들이 제품 하자로 A/S를 받는 데 어려움을 겪고 있으므로 제조사와 판매사가 품질보증이나 유무상 수리 기준, 주요 부품가격 등의 중요정보를 충실하게 고지하고 약정한 책임을 준수해야 한다고 강조했다.

1

노트북 관련 피해구제 신청 현황

- (분석대상) 2019년~2022년 6월 한국소비자원에 접수된 제조사 확인이 가능한 노트북 관련 피해구제 사건 796건
- (분석내용) 제조사별, 피해유형별, 연령별 등

□ (현황) 노트북 피해, 해외 브랜드가 국내 브랜드보다 많고 매년 증가 추세

- 최근 3년 6개월(2019년~2022년 6월)간 한국소비자원에 제조사가 확인된 노트북 관련 피해구제 신청은 총 796건이고, 이 중 해외 브랜드 노트북 비중은 66.5%(529건), 국내 브랜드 노트북 비중은 33.5%(267건)로 나타남.
- 국내 브랜드 노트북 피해구제 신청 건수는 감소세를 보이고 있으나 해외 브랜드 노트북 피해구제 신청 건수는 해마다 증가하고 있음. 특히, 2020년 125건에서 2021년 176건으로 1년 새 약 41% 증가했으며, 전체 노트북 피해에서 차지하는 비중 또한 증가 추세를 보이고 있음.

[연도별 현황(2019.1.~2022.6.)]

(단위 : 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년(~6월)	합계
국내 브랜드*	84 (39.4)	84 (40.2)	63 (26.4)	36 (26.7)	267 (33.5)
해외 브랜드**	129 (60.6)	125 (59.8)	176 (73.6)	99 (73.3)	529 (66.5)
합계	213 (100.0)	209 (100.0)	239 (100.0)	135 (100.0)	796 (100.0)

* 삼성전자, LG전자, 한성컴퓨터, 포유디지털 등

** 레노버, HP, 아수스, 애플, 델 등

□ (피해유형) 제품하자, A/S 불만 순으로 많고 해외 브랜드 비중이 상대적으로 높아

- 피해유형별로는 `제품하자` 관련 피해가 41.3%(329건)로 가장 많았고, 이어서 수리를 받고도 하자가 해결되지 않거나 수리비를 과다하게 청구하는 등 `A/S 불만`이 34.4%(274건) 순으로 나타남.

- 국내 및 해외 브랜드별로 비교해보면 '제품하자' 비중은 국내 브랜드(39.0%)와 해외 브랜드 노트북(42.5%) 간 차이가 크지 않았으나, 'A/S 불만' 비중은 해외 브랜드 노트북(36.9%)이 국내 브랜드(29.6%)보다 상대적으로 높은 것으로 나타남.

[피해유형별 국내·해외 브랜드 노트북 현황(2019.1.~2022.6.)]

(단위 : 건, %)

구분	제품하자	A/S 불만	배송 지연	허위과장 광고	정보제공 미흡	청약 철회	기타*	합계
국내 브랜드	104 (39.0)	79 (29.6)	14 (5.2)	8 (3.0)	23 (8.6)	16 (6.0)	23 (8.6)	267 (100.0)
해외 브랜드	225 (42.5)	195 (36.9)	29 (5.5)	34 (6.4)	13 (2.5)	18 (3.4)	15 (2.8)	529 (100.0)
합계	329 (41.3)	274 (34.4)	43 (5.4)	43 (5.3)	36 (4.5)	34 (4.3)	38 (4.8)	796 (100.0)

* 중고 제품 의심, 이벤트 및 할인 미이행 등

- 한편, '제품하자' 관련 피해 329건을 세부적으로 분석한 결과, 노트북 흠집 등 '외관불량'이 28.9%(95건)로 가장 많았고, 화소 불량이나 블루스크린 발생 등 '화면이상'이 21.9%(72건), 노트북에 설치되는 프로그램 실행 시 오류가 발생하는 '프로그램 문제'가 11.6%(38건), 알 수 없는 고주파 소리가 들리거나 팬의 움직임에 따른 '소음'이 11.2%(37건), 새로 수령한 노트북 전원이 켜지지 않거나 정상적으로 부팅이 되지 않는 '전원고장'이 8.2%(27건) 등의 순임.
- 국내 및 해외 브랜드별로 비교해보면 '외관불량' 비중은 국내와 해외 브랜드 노트북 간 차이가 크지 않았으나, '화면이상'과 '소음' 비중은 해외 브랜드 노트북이 상대적으로 높았고, '전원고장' 비중은 국내 브랜드가 높은 것으로 나타남.

[피해유형별 국내·해외 브랜드 노트북 세부 현황(2019.1.~2022.6.)]

(단위 : 건, %)

피해유형	구분	국내 브랜드		해외 브랜드	
		소계		소계	
제품하자			104 (39.0)	225 (42.5)	
	외관불량	29 (27.9)	104 (100.0)	66 (29.3)	225 (100.0)
	화면이상	14 (13.5)		58 (21.9)	
	프로그램 문제	14 (13.5)		24 (11.6)	
	소음	7 (6.7)		30 (11.2)	
	전원고장	13 (12.5)		14 (8.2)	
	부품 이상	10 (10.6)		11 (7.0)	
	배터리 및 충전하자	6 (9.6)		10 (6.4)	
기타*	11 (5.8)	12 (4.9)			
A/S 불만			79 (29.6)	195 (36.9)	
	수리·점검 불만	47 (59.5)	79 (100.0)	127 (65.1)	195 (100.0)
수리비 과잉 청구	32 (40.5)	68 (34.9)			
배송지연		14 (5.2)		29 (5.5)	
허위·과장광고		8 (3.0)		34 (6.4)	
정보제공 미흡		23 (8.6)		13 (2.5)	
청약철회		16 (6.0)		18 (3.4)	
기타		23 (8.6)		15 (2.8)	
합계		267 (100.0)		529 (100.0)	

* 발열 현상, 인터넷 연결 불가 등

** 중고 제품 의심, 이벤트 및 할인 미이행 등

□ (처리결과별) 10건 중 4건만 합의, 해외 브랜드 합의율 저조

- 처리 완료한 노트북 781건 중, '합의'는 44.1%(351건)로 국내 노트북의 합의율은 증가 추세이나 해외제품의 합의율은 감소 추세를 보이고 있음.

[국내·해외 브랜드 노트북 합의율(2019.1.~2022.6.)]

(단위 : %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	평균
국내 브랜드	47.6	50.0	39.7	62.9	48.5
해외 브랜드	48.1	39.2	43.2	37.6	42.5

* 합의 : 환급, 수리 및 보수, 배상, 교환, 계약이행, 계약해제, 부당행위시정

▶ 사례 1 구입가격보다 비싼 수리비 불만 및 무상수리 요구

- A씨(여, 불명)는 2019년 8월 해외 브랜드 노트북을 599,000원에 구입하여 사용하던 중 전원꺼짐 증상이 발생하여 수리를 요구하였고, 사업자는 A씨 과실로 인한 메인보드 불량이라며 수리비로 700,000원을 청구함.
- A씨는 수리비가 구입가를 초과하는 것은 부당하게 산정되었고, 품질보증기간 이내 하자가 발생한 것임을 주장하며 무상수리를 요구함.

▶ 사례 2 과다 청구한 수리비 조정 요구

- B씨(남, 40대)는 2021년 5월 해외 브랜드 노트북 배터리에 문제가 발생하여 사설업체를 통해 수리를 받고 412,500원을 청구받음.
- B씨는 해당 노트북의 공식서비스센터에 문의해보니 수리비 교체비용으로 95,700원이라는 안내를 받고 사설업체에 배터리 가격, 공임비 등이 포함된 상세내역서 제공 및 수리비 조정을 요구했으나 거부당함.

▶ 사례 3 불량화소가 발견된 모니터 반품 요구

- C씨(남, 40대)는 2022년 3월 해외 브랜드 노트북을 2,499,000원에 구입하고 7일 만에 모니터 불량화소를 발견하여 사업자에게 반품을 요구했으나 초기불량이 아니라는 이유로 거부당함.
- C씨는 모니터 불량화소가 발견된 것은 초기불량이라고 주장하며 구입가 환급을 요구함.

▶ 사례 4 화면깨짐 하자 지속되는 노트북 구입가 환급 요구

- D씨(남, 40대)는 2022년 1월 구입한 해외 브랜드 노트북이 2달 만에 화면 깨짐 현상이 나타나 공식서비스센터에서 수리를 받았으나 3달 후에 동 하자가 발생해 공식서비스센터에서 메인보드 교체 수리를 받음.
- D씨는 품질보증기간 내에 발생한 하자로 수리를 받은 후 동일 하자 발생에 따른 구입가 환급을 요구함.

구분	소비자 주의사항
노트북 구입 시	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 공식서비스센터 유무, 품질보증기간·수리 비용 등 A/S 정책을 확인 후 구입한다. <input type="checkbox"/> 다양한 상품을 꼼꼼히 확인하고 비교하여 본인에게 맞는 제품을 선택한다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 제품 성능 및 기능 등 사업자가 제공하는 정보를 확인하고 구입한다
노트북 수령 후	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 제품 수령 후 주문한 제품이 맞는지 확인하고 포장을 개봉한다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 봉인실(seal)을 제거할 경우 가치하락 등으로 반품이나 환급이 어려울 수 있으므로 구입한 제품과 일치하는지 확인한다. <input type="checkbox"/> 제품 포장 및 외관 구성품 유무를 확인하고 이상이 있으면 사업자에게 알린다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 외관흠집이나 유격, 모니터 손상 유무 등을 확인하고 이상이 없을 경우 전원을 켜다. ○ 외관불량이나 단순변심인 경우, 사용전에 사업자에게 청약철회 의사를 표시한다. <ul style="list-style-type: none"> ※ 전자상거래를 통해 노트북을 구입했다면, 제품 수령한 날로부터 7일 이내까지 청약철회 가능, 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우 3개월 이내 (「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조)
사용 중 하자발생	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 하자가 발생했을 경우 직영 또는 공식서비스센터에서 점검을 받는다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 사설업체에서 수리를 받을 경우, 해당 업체로부터 보상을 받기 어려울 수 있으므로 공식서비스센터에서 점검을 받는 게 좋다. 제품에 문제가 발생했을 경우 증빙자료(사진, 동영상 등)를 확보한다. <input type="checkbox"/> 품질보증기간 이내 정상적 사용상태에서 성능 기능상의 하자 발생 시 무상수리 대상이다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자분쟁해결기준에서 권고하는 품질보증기간(1년, 메인보드의 경우 2년), 부품보유기간(4년)에 관한 기간을 정확히 따져본다. ○ 품질보증기준 또는 A/S 기준이 소비자분쟁해결기준보다 불리하거나 다르게 기재돼 있는 경우 그 사실과 내용이 표시되어 있는지 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> ※ 위 내용을 표시하지 않으면 표시·광고의 공정화에 관한 법률 제4조 5항 위반 되므로 같은 법 제20조 제2항1호에 따라 과태료 부과

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

< 붙임 1 > 소비자분쟁해결기준

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (1-2)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를(월할 계산) 적용함. · 감가상각비=(사용연수/내용연수)× 구입가
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 무상수리	
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 - 하자발생 시 - 수리불가능 시 - 교환불가능 시 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	○ 무상수리 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 구입가 환급	* 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (최고한도 :구입가격)	

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (2-2)

분쟁유형	해결기준	비고
5) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 . 정상적인 사용 상태에서 성능·기능상의 하자로 인해 발생한 경우 . 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환 ○ 정액감가상각한 잔여 금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급	* 컴퓨터나 전축과 같이 개별기기 (본체와 주변기기 등)의 조합으로 이루어진 제품(set물품)을 전체로 구입한 경우의 교환은 각 개별기기를 대상으로 하고, 동일회사에서 판매한 set 물품으로서 개별기기에 대한 교환이 불가능하여 환급할 때에는 전체를 대상으로 함. 단 컴퓨터의 경우는 본체와 모니터, 키보드만을 전체로 봄. . 정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비 * 토너, 잉크 등 필수소모품 (대체품이 없는 경우)은 부품에 포함됨
6) 제품구입 시 운송과정에서 발생한 피해	○ 제품교환 (단, 전문운송기관에 위탁한 경우는 판매자가 운송사에 대해 구상권 행사)	
7) 사업자가 제품설치 중 발생한 피해	○ 제품교환	

품목별 품질보증기간 및 부품보유기간

품목	품질보증기간	부품보유기간
데스크탑(완성품) 및 주변기기, 노트북, 태블릿, 휴대용 음향기기(MP3, 카세트, CD플레이어)	1년	4년
핵심부품(데스크탑, 노트북) : Main Board	2년	-
※ 부품보유기간의 기산 : 해당 제품의 제조일자(제조연도 또는 제조연월만 기재된 경우 제조연도 또는 제조월의 말일을 제조일자로 봄)를 기산점으로 한다. 다만, 자동차는 동일한 형식의 자동차를 최종 판매한 날부터 기산한다.		