정비업체에서 엔진오일 교환 후 하루 만에 엔진 고장 차량 피해보상이 가능한가?

글_김현윤 팀장〈한국소비자원 경기지원 자동차팀〉

Q 엔진오일 교환 후 코크가 빠져 엔진오일이 누출된 차량

B씨(경기도 안양시)는 2008년 식 A차량 소유자로 2016년 1월 23일 오후 3~4시경 정비업체에서 엔진오일을 교환하고 대금 5만 원을 지급했다. 그러나 다음 날 B씨는 오전 6시경 경부고속도로 하행선 천안 부근을 주행하던 중 갑자기 엔진경고등이 점등되면서 속도가 감소해 차량을 안전지대(갓길)에 주차했다. 이후 견인차를 현장으로 불러 확인한 결과, 엔진오일 코크(드레인 플러그)가 빠져 오일 누출로 인해 엔진이 고장 난 것으로 추정된다는 진단을 받았다. 이에 B씨는 엔진오일을 교환한 업체에 이의를 제기했으나, 해당 업체는 이를 인정하지 않았다. 이러한 경우 무상수리가 가능할까?

A 정비 잘못으로 인해 하자가 재발할 경우, 차령에 따른 무상 수리 가능

자동차 정비를 의뢰했으나 수리가 제대로 되지 않고 오히려 다른 부분이 고장 나는 등 소비자피해가 끊이지 않고 있어 주의가 필요하다. 최근 3년간 자동차 정비와 관련한 소비자불만이 매년 5,000건 이상 접수되고 있고, 관련 피해구제 신청도 2013년부터 2015년까지 총 738건이었으며 이중 '수리 불량'이 483건(65.4%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

소비자피해가 가장 많은 '수리 불량'(483건)을 구체적으로 살펴보면, 정비업자의 오진 또는 기술력 부족 등으로 제대로 수리가 되지 않아 '동일 하자'가 다시 발생한 경우가 257건(53.2%)이나 됐고, 정비 소홀로 '다른 하자'가 발생한 경우도 226건(46.8%)으로 확인됐다.

B씨의 경우도 정비업자가 엔진오일 교환 후 오일 코크(드레인 플러그)를 제대로 잠그지 않아 오일이 누출돼 엔진이 소착(이물질이 베어링 속에 끼어들어 눌어붙게 되는 현상)으로 고장이 발생된 것으로 보인다.

「소비자분쟁해결기준」(자동차정비업/공정거래위원회 고시)에 의하면 정비 잘못으로 인해 해당 부위 또는 관련 부위에 하자가 재발할 때 '차령 1년 미만 또는 주행거리 2만 km 이내 차량'의 경우는 최종 정비일로부터 3월(90일) 이내, '차령 3년 미만 또는 주행거리 6만 km 이내 차량'의 경우는 최종 정비일로부터 2월(60일) 이내, '차령 3년 이상 또는 주행거리 6만 km 이상 차량'의 경우는 1월(30일) 이내 무상 수리를 요구할 수 있다.