

홀대 받는 한국의 자동차 소비자들

한국자동차소비자연맹에서 “미국과 동일한 10년/16만km 품질보증”을 외치기 시작한 2003년 당시에는 한국의 최고가 자동차인 에쿠스 리무진도 3년/6만km 품질보증에 불과했다. 그러나 미국에서는 이미 1998년부터 1000만원도 채 안 되는 베르나도 10년/16만km의 무상 품질보증을 기본 제공했다. 이 소식을 접하고 현대자동차에 문의했더니 돈 내고 구입해야 하는 보증 연장이라고 했지만 미심쩍은 마음이 들었다. 장거리를 국제전화를 걸어야만 하던 시절, 새벽까지 기다려서 미국 전역의 현대차 딜러들 몇 곳에 전화로 확인한 결과 판매하는 모든 차량에 대해 앞 범퍼에서 뒷 범퍼까지 모든 부품(소모성 부품 등은 제외)을 대상으로 10년/16만km 품질보증을 기본 제공하는 것이라며 아주 자랑스럽게 이야기 했다.

그로부터 16년이 지났다. 우리나라에도 올해 초부터는 레몬법도 도입됐고, 5년/10만km 정도의 품질보증을 해 주는 차들이 많이 생겨났다. 제네시스 EQ900 같은 경우에는 5년/12만km까지도 해 주고 있다. 그래도 1998년 미국 수준의 절반을 조금 넘는 정도에 불과하지만, 2003년 한국 수준에 비하면 장족의 발전을 했다고 볼 수도 있다.

과거와 비교하면 요즘은 자동차 소비자들을 대하는 자동차 회사들의 태도가 많이 달라졌지만, 지난 16년 간 연맹을 운영하면서 느낀 것을 한 마디로 함축하면 “한국의 자동차 소비자들은 참으로 애처롭다”라고 표현할 수 있다.

물론 외견상 품질보증도 많이 달라졌고, 최소한 고객 대우를 해 주려는 자세라도 취하는 것 같다. 물론 항상 그런 것은 아니



이정주 칼럼

한국자동차소비자연맹 회장

지만, 전체 소비자들을 향한 자동차 회사들의 태도는 대체적으로 아주 공손하고 예의바르며 그치지 않는다. 그러나 억울한 일을 당한 소비자들 개개인을 상대하는 경우에는 양상이 확연히 달라진다. 한국 소비자들을 대하는 자동차 회사들의 진심은 별로 변한 것이 없구나라는 생각을 할 때가 많다. 강경한 소비자들에게는 적절한 조치나 보상을 해 주지만, 대다수 양순한 피해 소비자들은 무시하거나 블랙컨슈머 취급하는 일까지도 서슴지 않는다.

자신들의 막강한 법무팀을 내세워 소송과 고발을 하겠다고 하며 법적 경험이 없는 소비자들을 압박하기도 한다. 또한 실제로 민사소송을 통해 급전적 시간적 사회적 고통을 안겨주거나, 형사 고발로 억울한 피해 소비자들을 오히려 형사 처벌하는 것도 많이 보았다. 경제력과 조직력에서 자동차 회사와는 비교할 수도 없는 일반 소비자 개개인이 자동차 회사들 상대로 싸운다는 것은 역부족이고 마치 풀리앗과 다윗의 싸움을 보는 것 같다. 다윗은 승리했지만 소비자들은 패하는 경우가 태반이다. 연맹에서 수많은 피해 소비자들을 도와주었지만, 여력 부족으로 모든 피해 소비자들을 도와 줄 수는 없기

때문에 안타깝다.

중대결함이나 고질적인 반복결함 등 자동차 결함을 호소하는 피해 소비자들도 많지만, 재고차, 전사차, 심지어 시승차, 반품차, 수리차까지 신차라고 속여 팔고도 어떻게든 보상을 해 주지 않으려고 기를 쓰는 경우도 많다.

가짓말은 또 다른 가짓말을 부르고, 이런 일을 당해본 경험이 없는 순진한 소비자들은 화는 나지만 별 별책이 수가 없이 당하는 경우가 많다. 그러다보니 대부분의 소비자들은 지쳐서 포기하게 되는데, 화가 난 소비자들 중 일부 극소수는 극단적인 방법으로 항의하며 불만을 표출하기도 한다. 자신의 자동차를 골프채나 발로 차서 부수고, 차량에 플래카드를 두르고 돌아다니거나 렉처차나 트럭에 실어서 돌아다니며 항의하는 일은 언론, 인터넷 등 주변에서 흔히 접할 수 있다.

고객 초청 골프대회나 서울 부산 등 국제모터쇼 등에 가서 1인 시위나 대규모 집회를 한 사례도 많고, 일본 중국 등 외국 모터쇼에까지 가서 시위를 한 소비자들도 있다. 결함 신차를 교환해 주지 않는 것에 격분해 차에 불을 지르거나 심지어 영업사원과 함께 분신 자살하는 불행한 사례까지도 있었는데, 앞으로는 이러한 소식들이 더 이상 들리지 않았으면 좋겠다.

우리나라 자동차 회사들이 자국의 소비자들을 진심으로 위하지 않으니, 수입 자동차 회사들도 소비자들에게 진심으로 잘 할 필요를 느끼지 못 하는 것 같다. 이제는 우리나라에서도 자동차 회사들이 표면적 구호에만 그치지 말고 진심으로 소비자들을 위하는 태도의 변화를 기대해 본다.

에쓰오일 신임 대표에

후세인 알 카타니 사장 내정

에쓰오일이 신임 대표로 후세인 알 카타니 사장(사진)이 내정됐다.



관련업계에 따르면 에쓰오일은 지난달 30일 주주총회 소집 결의를 공식하며, 오는 11일 열리는 임시 주주총회에서 사내이사 신규 선임 안건을 처리한다.

에쓰오일은 대표이사 외에 사내이사가 없어 사실상 대표이사 교체로 풀이된다. 신임 대표로 내정된 후세인 알 카타니로 현재 사우디아라비아 국영 석유회사 아람코와 미국 셸의 합작사 사스레프 사장으로 재직 중이다. 조광현 기자 okh@asiatime.co.kr

인사

한국감정평가사협회 ◇ 센터장 △감정평가추진센터장 김성규 △감정평가정보센터장 전영남 ◇ 실장 △감정평가실장 송관현 △공정심사실장 송지훈 △정책전략실장 지현배 △대외협력실장 한문현 △통합홍보실장 고진희 △시장전략실장 박용갑 △회원지원실장 이상균 △공제사업실장 박성병 △감정평가연수원 교육기획실장 최백열 △윤리공시실장 이용희 △서비스·조정실장 이재범

한국광해관리공단 ◇ 임명 △상임이사(지역진흥본부장) 박철양

오렌지리프트 ◇ 임명 △신채널지원본부서장(수석부장) 김병환 △경쟁력강화부 부서장(부장) 박재우 △상품운영서비스SMG 그룹장(부장) 이현성 △상품기획팀장(부장) 홍상표 △상품개발팀장(부장) 최현철

코스닥협회 [승진] ◇ 부장 △회원서비스본부 성장지원팀장 양선우 ◇ 부장대우 △연구정책본부 경제팀장 김동혁 ◇ 차장 △회원서비스본부 연수팀장 임태운

한국 휴렛팩커드 ◇ 승진 △상무 박종웅 △이사 김재복 △이사 이상식 NH투자증권 ◇ 부장 신규선임 △ECM2부 최정림

JB금융그룹 △리스크 관리본부장 이승국

부고

△고일호(대한예수교장로회 영은교회 담임 목사)씨 별세, 이용숙씨 남편상, 고주영(김앤장법률사무소 근무)·고주민씨 부친상, 김지훈(SK텔레콤 근무)씨 정인상 = 1일 오후 7시15분께, 신촌세브란스병원 장례식장 2호실, 발인 4일 낮 12시, 02-2227-7580

사설

청년기후 만들겠다는 당·정·청... 하지만 문제는 실천이다

청와대가 2030세대를 위한 청년정책관실 신설을 추진 중인 것으로 2일 전해졌다. 일자리·주거·복지 등 청년정책을 총괄하는 컨트롤타워를 만들어 청년민심 사로잡기에 나선 것이다. 하지만 '이남자(20대 남자)'의 지지를 이탈이 심각한 가운데 나온 대책으로 문제인 정권과 민주당에 등 돌린 20대 지지율을 잡겠다는 시도로 볼 수밖에 없다. 그런 까닭에 일각에선 내년 총선을 겨냥한 '포퓰리즘'이라는 비난의 목소리가 나온다.

당·정·청은 이날 오전 국회에서 '중장기 청년정책 로드맵' 마련을 위한 협의회를 열고 이 같은 방안을 발표했다. 청년정책을 총괄 조정할 컨트롤 타워를 만들어 정부차원에서 일자리, 주거, 복지 등을 챙기겠다는 것이다. 또한 이와 함께 '청년기본법' 제정을 통해 총리실 소속 청년정책조정위원회 사무국 역할을 하는 청년정책추진단도 설치키로 했다. 지방정부에는 청년정책 책임관을 지정해 운영할 예정이다.

민주당도 당내 상설기구로 청년미래연석회의

를 출범키로 했다. 현행 당헌·당규 상 청년정책 협의회를 청년미래연석회의로 확대 개편하고 역할을 강화하기로 한 것이다. 청년문제를 해결하고자 하는 의지를 가진 의원들을 중심으로 구성될 연석회의에서는 당의 청년정책과 예산, 청년과의 소통, 청년의 정치참여 문제 등을 다루게 되며 내년 총선에서 청년미래대표 후보를 공천할 지 등의 문제도 논의키로 했다.

문제인 정부 출범이후 여러 경로로 청년층을 챙겼지만 별다른 효과를 보지 못했다. 문제가 생기면 그때마다 새로운 일지리를 만드는 식으로만 대응하며 근본적 해결책 마련에는 소홀했다. 실제로 추경을 포함한 재정정책의 목표도 단기 노인일자리 만들기라는 '숫자놀음'에 집착하면서 청년들을 소외시켜 온 것도 사실이다. 최근의 청년지지층 이반은 근본적으로 취업난과 경제문제인데 이를 제대로 알지 못한 탓이다. 아무리 그럴싸한 기구를 만들어도 실천이 제대로 따르지 않으면 '무용지물'이라는 것을 알기 바란다.

저성장, 경기둔화속 저물가... 짙어지는 '디플레이션' 징후

지난달 소비자물가 상승률이 전년 대비 0.6%를 기록해 4개월 연속 1% 아래에 머물렀다. 통계청이 2일 발표한 '4월 소비자물가 동향'을 보면 소비자물가지수는 지난해 같은 달보다 0.6% 올랐다. 지난 3월에 비해서는 0.4% 오른 수치다. '물가가 안정되면 좋지 않느냐'는 의문이 들 수 있지만 저물가는 경제를 위협하는 요인 중 하나다. 경제지표가 나빠지고 경기가 둔화되거나 침체되는 국면에서는 더욱 그렇다.

또한 물가가 내려가면 실질금리가 올라 가계가 느끼는 부채부담은 커진다. 여력이 줄어든 가계는 소비를 줄인다. 내수가 나빠지면 기업 투자와 고용 역시 감소한다. 물가하락이 가계경제 악화로 이어지는 악순환이다. 그런 까닭에 경기가 침체 국면에 있는 가운데 저물가는 디플레이션의 주요한 징후 중 하나이기도 하다. 한국은행이 올해 물가안정목표를 '2%'로 정해놓고 예의주시하고 있는 이유이기도 하다.

실제로 총수요 관련 각종 경제지표는 부진을 면치 못하고 있다. 올 2월 소매판매는 전년보다 2.0% 감소했다. 소비 총지수가 전년대비 감소를 나타낸 것은 2017년 10월의 -0.4% 이후 16개월 만이다. 공장자동률은 2.1%포인트 하락한 71.2%에 그쳤고 30-39세, 40-49세 취업자는 각각 11.5%, 12.8% 감소했다. 통상적으로 이럴 경우 금리인하를 통한 확장적인 재정정책을 사용해 경기를 부양하게 된다.

하지만 미국 중앙은행인 연방준비제도이사회(Fed)가 2일 공개시장위원회(FOMC)에서 기준금리를 동결했다. 최근 '금리인하 시나리오'에 불을 지피고 있는 저물가 현상 역시 일시적 현상이라는 판단에서다. 미국과의 금리격차를 염두에 두어야 하는 한국은행의 입장에서는 금리인하를 통한 경기부양의 요인이 있지만 설불리 결정할 수가 없다. 경기가 둔화를 넘어 침체를 향해 가고 있는 가운데 자칫 '골든타임'을 놓칠 수 있다는 우려가 높아지고 있다.

아시아타임즈

www.asiatime.co.kr 대표 전화 (02) 801-1800 팩스 (02) 801-1819

발행·대표이사 조용하	사장 겸 편집국장 임춘성	주필 강현직	인쇄인 이정자
2013년 7월 1일 창간 2013년 1월 10일 등록번호 서울 가 09927 분지는 신문 윤리경영 및 그 실천 요강을 준수한다.			
광 경 국 (02) 801-1814	사 회 부 (02) 801-1861	생 활 경 제 부 (02) 801-1863	
편 집 국 (02) 801-1850	산 업 부 (02) 801-1855	문 화 부 (02) 801-1861	
팩 스 (02) 801-1859	금 용 중 린 부 (02) 801-1823	편 집 부 (02) 801-1851	
정 경 정 제 부 (02) 801-1823	건설부동산부 (02) 801-1852	전 국 부 (02) 801-1822	
운 전 부 (02) 3666-0041-3 (외주 인쇄 가능)			
(우)100-013 서울특별시 중구 퇴계로31길 27 프리임빌딩 8층 구독료 월 5,000원 1부 800원			
사외(외국) 기고는 본보의 편집방향과 일치하지 않을 수도 있습니다.			

시총 1조 달러 기업 “아마존”의 모든 것!



롯데그룹, 한국전력, 삼성경제연구소 필독서 선정!
KT 경제경영연구소 '2018 IT리더를 위한 여름휴가 권장도서' 선정!

아마존 한국 무료 직배송 서비스 시행, 미래형 유통매장 구현을 위한 전략적 협약 체결, 아마존서비스코리아 50명 직원 채용, 전자지급결제대행(PG) 합작사 설립 추진!
아마존의 미래 전략을 읽으면 한국 진출의 이유가 보인다!

- ★ 고객의 행동분석에 맞춘 빅데이터 서비스, 0.1세그먼트이션 전략
- ★ 회사의 이익을 고객에게 돌려 충성도 높은 고객을 만드는, 고객 중심주의 전략
- ★ 홀푸드 인수, 무인편의점으로 플랫폼을 확대하는, O2O 전략
- ★ 100년 단위의 관점에서 비즈니스를 설계하는, 초장기 전략
- ★ 아마존과 알리바바의 경쟁력 비교까지!

‘한국형 아마존’의 해법을 담은 화제의 베스트셀러!

4차산업혁명 시대, 아마존의 다음 타깃은 무엇인가?

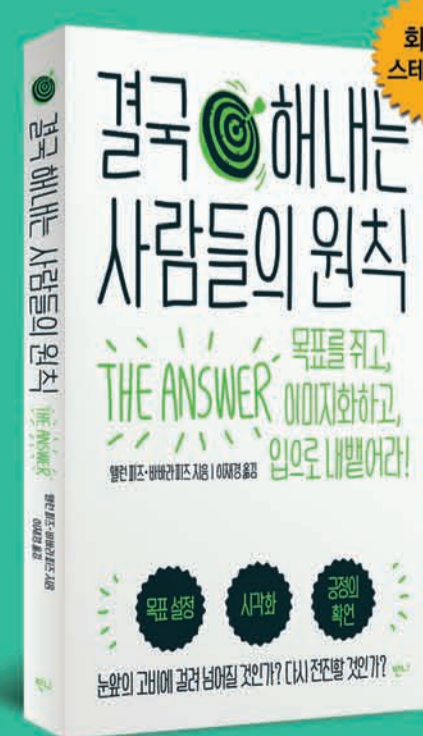
아마존 미래전략 2022

다나카 미치아키 지음 / 류두진 옮김
양장제본 / 260쪽 / 값 16,000원

원고 투고 book@banni.kr
대량구매문의 02) 6004-6885

이루고 싶은 것은 반드시 이루는 강력한 원칙들!

“지금까지 읽은 자기계발서 중에 최고다!” - 인터파크 독자 댓글
“나의 인생 책. 정말로 많은 것을 실행하게 해줬다!” - 교보문고 독자 댓글



해내고 싶다면
목표를 쥐고,
이미지화하고,
입으로 내뱉어라!

결국 해내는 사람들의 원칙

앨런 피츠, 바버라 피츠 지음 / 이재경 옮김
328쪽 / 값 15,000원

facebook.com/bannibook

반니