

보도자료

2010년 9월 9일(목) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장(☎750-2670)
이용자보호과 이승진 사무관(☎750-2671) lsung@kcc.go.kr**이동전화 단말기 A/S 관련 가이드라인 제정 추진****- 가이드라인 관련 전문가 토론회 개최 -**

방송통신위원회(위원장 최시중)는 최근 스마트폰 이용이 활성화 되면서 스마트폰 A/S와 관련한 이용자 피해가 증가함에 따라 스마트폰을 포함한 이동전화단말기(이하 '단말기') 전체에 적용되는 A/S 가이드라인을 이동전화사업자와 협의를 거쳐 추진하고 있다고 9일 밝혔다.

방송통신위원회가 제정하고 있는 단말기 A/S 관련 가이드라인은 이동전화사업자가 대리점 등을 통해 이용자에게 단말기를 판매 하면서 반드시 준수해야 할 내용을 담고 있다.

현재 이용자는 이동전화 서비스에 가입하기 위해 이동전화 대리점에서 이동전화 서비스 가입과 단말기 구매를 동시에 하고 있다.

지금까지 이동전화 대리점은 가입자 유치를 위해 단말기 보조금, 요금할인 등 판매하기 쉽게 이용자에게 유리한 내용만을 주로 설명하고, 단말기 A/S와 관련한 필수적인 내용을 제대로 설명하지 않아 이용자 피해가 지속되어 왔다.

특히, 일부 외국산 단말기는 A/S 정책이 기존 단말기와 크게 다르고 수리비도 통상의 수준을 넘는 경우가 있는데도, 이러한 내용을 사전에 자세히 설명하지 않아 이용자 피해를 키웠다.

이번에 마련된 가이드라인 초안은 9. 14(화) 10:00~12:00까지 YMCA(2층 대강당)에서 개최되는 전문가 토론회에서 발표될 예정이다.

전문가 토론회는 1부 세션에서 ① 국내 이동전화 단말기 A/S 관련 피해유형, ② 단말기 A/S 처리기준 및 책임소재의 법·제도적 고찰, 2부 세션에서 방통위가 제정한 가이드라인 초안에 대한 발제에 이어 소비자단체, 법률전문가, 학계, 이동통신사업자 등의 토론이 있을 예정이다.

이 가이드라인(안)에는 ① 이동전화사업자 대리점 통한 A/S접수, ② 제조사의 A/S 관련 주요내용(품질보증기간, 유·무상 수리기준, 수리비용 등) 설명 의무화, ③ 홈페이지를 통해 A/S 관련 정보제공, ④ A/S 비용에 대한 포인트 결제 또는 통신요금 합산청구, ⑤ 최대 15일 이내에 A/S 완료 및 접수시 완료 예정일을 안내 등의 내용을 담고 있다.

방통위 관계자는 이번 전문가 토론회에서 제시된 의견 등을 수렴하여 A/S 운영에 관한 가이드라인을 확정하고, 단말기를 판매하는 이동전화사업자의 모든 유통망에서 지키도록 할 예정이라고 밝혔다.

아울러 토론회에 참가를 희망하는 분은 사전등록자에 한해 입장할 수 있다. 끝.

※ 등록처 : 방송통신이용자보호센터 (☎ 580-0751)