

영실업 완구 고객가치 훼손에 대한 한국소비자원 보고 자료

류병기

고객권익을 위한 요청

- 본인(류병기)은 아이와 즐거운 시간을 보내기 위하여 영실업의 완구류 구매하였습니다. 그러나 영실업의 불량완구류와 이에 대한 가치 a/s 정책에 대한 부당성에 의하여 창난감불량에 의한 상품 가치 하락을 우려하는 고객가치가 훼손되었습니다. 또한 창난감을 구매 직후부터야 할 기쁜 마음을 잃고, 그 대응에 있어 시간적 손실을 보았습니다.
- 이에, 본인과 아이를 둔 모든 부모 그리고 아이들을 위하여 더 나은 세상을 만들고자 본 자료를 만들고 한국소비자원과 함께 문제를 풀어나가고자 합니다.
- 본인은 불량부품의 교환과 함께 더 나은 완구류 완성을 위한 내구성 문제가 극복될 수 있도록 조처가 취해지기를 "영실업"에 요청합니다.

소비자권익보호 요청자 인적사항

- 류병기
 - 직업: 연구원(물리학자)
 - 010-8867-1983
 - byungkiryu@keri.re.kr or cta4rbk@gmail.com
 - 경상남도 창원시 성산구 원이대로878번길 9, 105동 2504호
 - 특이사항
 - 시크릿쥬쥬를 좋아하는 만4년반 여아의 친부.
 - 집에 시크릿쥬쥬 등 영실업 완구와 동영상 다수 보유

윤리경영에 반하는 고객가치 훼손

영실업과 윤리경영



영실업 윤리경영 실천원칙

1. 고객의 행복이 우리의 존재 이유라는 신념 하에, 고객이 원하는 가치를 제공하는 것을 경영의 최우선으로 한다.
2. 제품이 항상 최고의 품질을 지닐 수 있도록 품질 유지와 개선에 최선을 다한다.
3. 개인의 자율성과 창의성이 존중되는 근무환경을 조성하여 즐거운 기업문화를 만든다.
4. 사원 상호간의 예절을 준수하며, 조직간 장벽을 없애고 원활한 의사소통을 통해 상호신뢰와 협력의 가치를 세운다.

http://youngtoys.co.kr/html/01_ethics.html

Vs.

고객가치 훼손

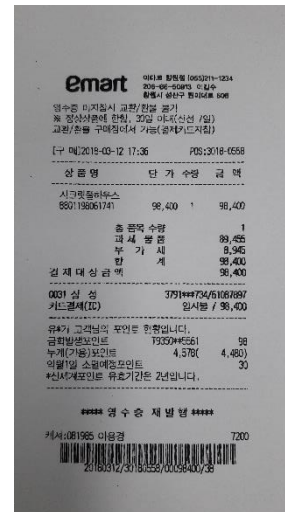
- 고객에게 있어서 완구란
 - 선물을 주는 사람의 가치
 - 선물을 받는 아이의 기쁨
 - 완구를 통한 상상의 현실화
- 가치의 훼손
 - 완구의 가치를 충분히 하지 못하여 위의 3가지 가치를 훼손
 - 불량 제품에 대한 영실업의 무신뢰 무책임 대응: 고객에 책임전가, 고객의 판단 무신뢰
 - 아이가 좋아하는 장난감과 영실업 회사에 대한 실망감 (집에 보유한 영실업 장난감 십여종, 수십만원)
- 미래세대 아이들을 위한 가치추구 필요 판단, 한국소비자원에 권익 보호 요청

개요

- 영실업 완구류 상품 완성도 미달에 따른 피해 구제 요청의 건.
 - 시크릿폴하우스 (9만8천4백원, 창원이마트 3/12일 구매), 시크릿열쇠 3개 중 노란색 불량품의 건
- 요청사항
 - 시크릿쥬쥬를 좋아하는 여아(4세반)를 위하여 구매한 영실업 제주 완구인 "시크릿폴하우스" 부품 하자에 대한 영실업의 대응과 유상A/S 결론에 대한 한국소비자원에 피해 구제를 요청합니다.



불량 확인 후 바로 촬영한 완구상자
(촬영: 20180312, 18:41:54)



구매 증빙 서류
창원이마트 2018/3/12
시크릿폴하우스 부품 구매
17:36 구매



불량 시크릿열쇠 노란색
(촬영: 20180312, 18:41:16)

완구와 구성품, 그리고 시크릿열쇠

- 시크릿풀하우스는 “시크릿쥬쥬” 애니메이션에서 작아진 쥬쥬가 잠시 들어가서 지내던 인형놀이형 하우스로, 디아와 블로가 벨라를 위해서 블랙사피를 숨겨두었던 완구임.
- 집 모양을 띄고 있으며, 집 내에 배치할 수 있는 가구등이 있고, 작아진 쥬쥬 인형이 있음
- 시크릿열쇠는 총 3개이며,
 - 집을 접어서 잠그는 노란색 열쇠,
 - 2층 욕실 공간을 돌릴 수 있게 만드는 열쇠
 - 시크릿하우스에 전구 불이 들어오게 만드는 열쇠로 구성 됨

제품 불량 이슈 근거



내구성이 확보되지 못한 열쇠. 첫 사용 중
간에 바로 망가져 버린 열쇠의 단면이 매
우 깨끗함.

- 내구성의 문제
 - 아이가 직접 열쇠 사용 (본인 옆에서 같이 지켜봄)
 - 제품 개봉 후 첫 사용 때 바로 부서짐. 내구성 부족을 처음부터 보여줌. 판단되어 바로 사진 촬영
- 특이점
 - 깨끗한 단면. 4세반 여아의 경우 열쇠를 흔들 때 힘이 적절히 부딪혀서 열쇠를 흔들 때 변형을 가할 수 있으나 변형이 일어나지 않음. 열쇠 플라스틱 단면이 너무 깨끗함.
 - 시크릿 폴하우스를 한번도 닫아보지 못함.



부러진 시크릿열쇠
1) 사용흔적없음
2) 깨끗한 파단

사용자부주의라 하
기에는 과도한 힘
의 사용 흔적이 없
으며, 많은 사용 흔
적이 관찰되지도
않음.



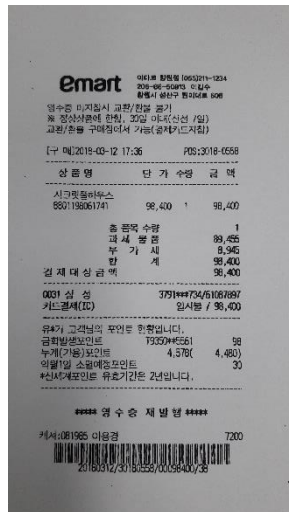
즉, 내구도 문제 등
으로 인한 하자임.

파손일자
20180312
촬영일자
20180322

부품 불량에 대한 과학적 근거

- 회사의 주장: 사용자 부주의에 의한 파손, 고객 주장: 열쇠 불량으로 파손
- 아래의 근거를 바탕으로 판단 시 장난감 불량으로 판단됨. 증거1: 깨끗한 파단면, 증거2: 보증기간 바탕 사용가능 회수 대비 짧은 시간 만에 고장
- 파단면 특성
 - 과도한 실험없이 부러졌음을 실험으로 증빙 가능
 - 관련 분야: 기계공학과, 플라스틱(폴리에스테르) 소재의 피로파괴, 파단면 연구 (논문 탐색 필요한 부분.)
- 사용회수 추정을 통한 필요 내구도 연산: 1회사용파손 vs. 6개월 보증
 - 보증기간 6개월인데, 10분 사용 (1회 사용)으로 열쇠가 부러짐.
 - 실 사용 시간: 0분(1회사용시간)-최대33분
 - 구매 후 파손까지의 시간 65분, 개봉 후 파손까지의 시간
 - 구매: 17시 36분(증빙: 구매영수증), 집 입차 시각: 18시 8분 (증빙: 사진, 아파트 자동차 입차시각), 불량파손: 18시 41분 (증빙: 사진촬영시각)
 - 지하2층 28층까지 걸리는 시각 (실험실시): ~2분 (엘리베이터 타자마자 도착까지 46, 기다리는 시간과 걷는시간, 집문 여는 시간까지 총 2분가능 추가실험중), 아이 옷 갈아입고 손 씻는시간 5분(실험 및 측정 예정)
 - 열쇠 필요 내구도 추정 (필수 사용가능 회수 추정): 60-360회
 - 보증기간 6개월, 사용연령 36개월 이상 사용, 실사용자 54개월 여아
 - 내구 한계 사용시간: 60-360회
 - 6개월간 하루 2회 (열고닫기) 사용시 360회 가량 열쇠 사용가능 해야 함.
 - 아이들의 흥미 감소 고려, 1달 사용시, 30일x2회=60회 사용
 - 내구도한도 최대사용회수 대비 사용회수
 - 60회 대비 1회 사용
 - 1회사용에 대한 신뢰없을 때, 30분간 사용가능회수가 30회라고 할 경우에도 여전히 내구 한계인 60회에 못미침.
- 1회 사용에 대한 증거
 - 키를 여러 번 사용시 기스가 발생가능, 그러나 본 경우에는 아직까지 키가 매우 깨끗. (사진 확보)

시간기록



창원이마트 영수증
2018/3/12 17:36 구매

입차시간	상태	차량번호
201803121808	입차	14저0288
201803092202	입차	46러2521
201803062139	입차	46러2521
201803052101	입차	46러2521
201803022229	입차	46러2521
201803021908	입차	14저0288

집도착시각
2018/3/12 18:08 도착



불량 시크릿열쇠 노란색
(촬영: 20180312, 18:41:16)

History

- 2018/3/12 **17:36** 창원이마트에서 시크릿폴하우스 구매 (구매영수증)
- 2018/3/12 **18:08** 자동차 아파트 입자 (집 자동차 입차 출입기록)
- 2018/3/12 **18:41** 장난감 개봉 및 확인, 키 불량, 사진촬영
- 2018/3/20 **13:32** 웹A/S 등록 및 문자확인 (문자기록 02-6220-5900)
- 2018/3/21 **17:10** 웹A/S 등록확인 차 전화연락 (1차통화 to 영실업)
- 2018/3/21 **17:53** 이메일 전송 (증거자료 제출)
- 2018/3/22 **09:18** 2차 통화 (2차통화, 무상불가 판정, 매니저 연결요청to me)
- 2018/3/22 **09:51** 3차 통화 (부재로 못받음, 문자로 11시 연락)
- 2018/3/22 11:01 4차 통화(9분50초), 매니저와 통화, 영실업 무상불가 연락, 소비자 권익보호를 위한 행동할 것을 통보함.
- 2018/3/22 11:30 자료준비시작 (ppt)
- 2018/3/22 15:21 한국소비자원 연락(T.1372), 구제신청방법 안내받음

기업에게의 요구사항

- 완구류 불량부품 무상 교환 요청합니다.
- 완구류 내구성 강화 기준 마련을 요청합니다.
 - 파손시 파단면에 다칠 위험 매우 큼.
 - 파손시 장난감 고유기능 상실.
 - 내구성 강화를 위한 시크릿열쇠의 금속재료 사용 등 필요.
- A/S 방식 개정요청
 - 현재 제품상자 문구로는 웹페이지에 쉽게 요청할 수 있는 것으로 보이나 해석에 있어서 혼란을 주고 있음.

필요 검증 이슈

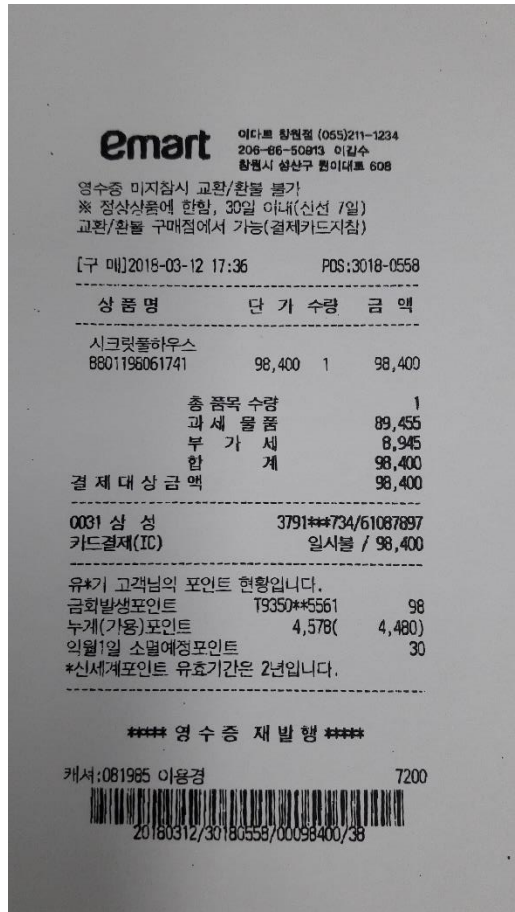
- 고객이 키를 훼손했는가 ?
 - 노란색 열쇠의 단면 형상 분석을 통한, 유아의 열쇠 사용이 키를 망가뜨릴 수 있는지 판단.
 - 플라스틱 피로파괴 및 단면 분석 실험 필요
- 영실업 플라스틱 내구도 확인
 - 정상적인 장난감 사용을 위한 최소 내구도
 - 사용 가능한 기간
- 열쇠의 신뢰성
 - 보유 내구도가 1년 동안 유지될 수 있다고 판단되는가?

첨부

동영상 1,2

- 동영상 1. 시크릿풀하우스 노란색 열쇠의 기능과 하자에 대한 당사자 진술
- 동영상 2. 테이블 불량 동영상

첨부1. 구매 영수증 사본



• 창원이마트 2018/3/12 17:36
구매

• 구매가 98,400

• 구매방법: 삼성카드 일시불

• 구매자: 류병기 본인

첨부2. 자동차 입차기록 사본

입차시간	상태	차량번호
201803121808	입차	14저0288
201803092202	입차	46러2521
201803062139	입차	46러2521
201803052101	입차	46러2521
201803022229	입차	46러2521
201803021908	입차	14저0288

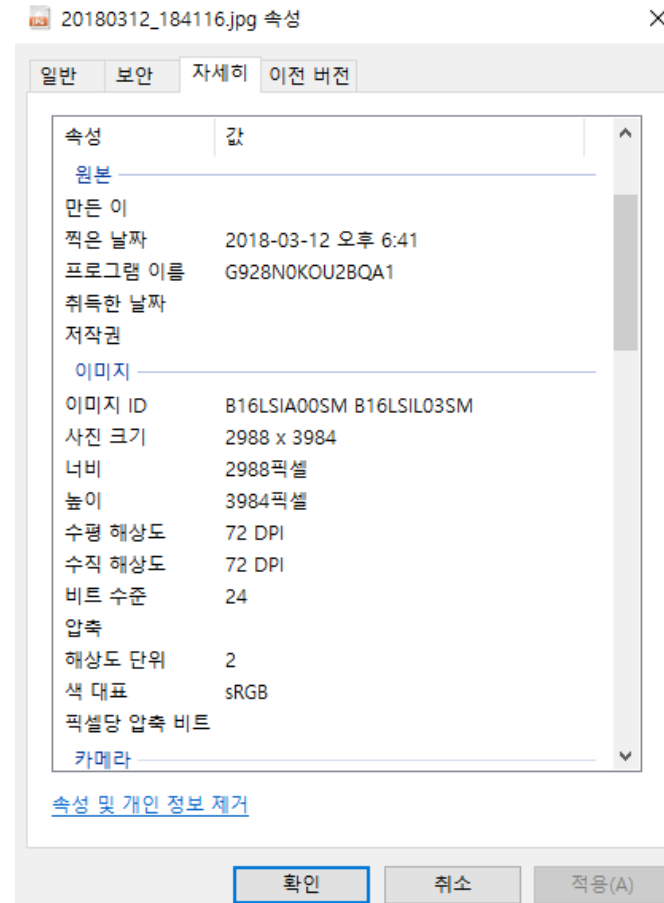
- 14저 0288 차량
- 2018년 3월 12일 18시 08분 입차.

첨부3. 구매 상품 상자 사진 (하자부품1)



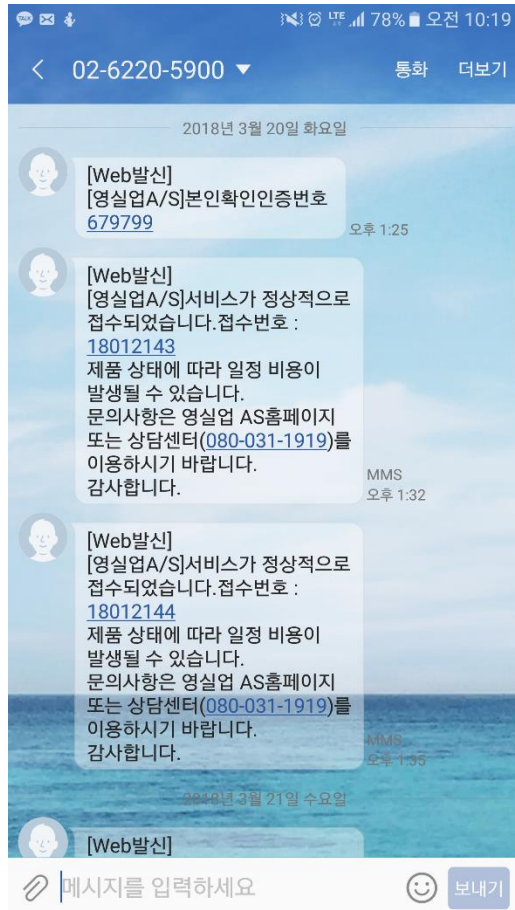
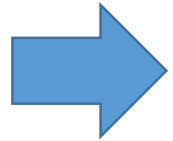
시크릿폴하우스 부품 하자

첨부4. 부품불량 사진 촬영, 사진파일 속 성정보



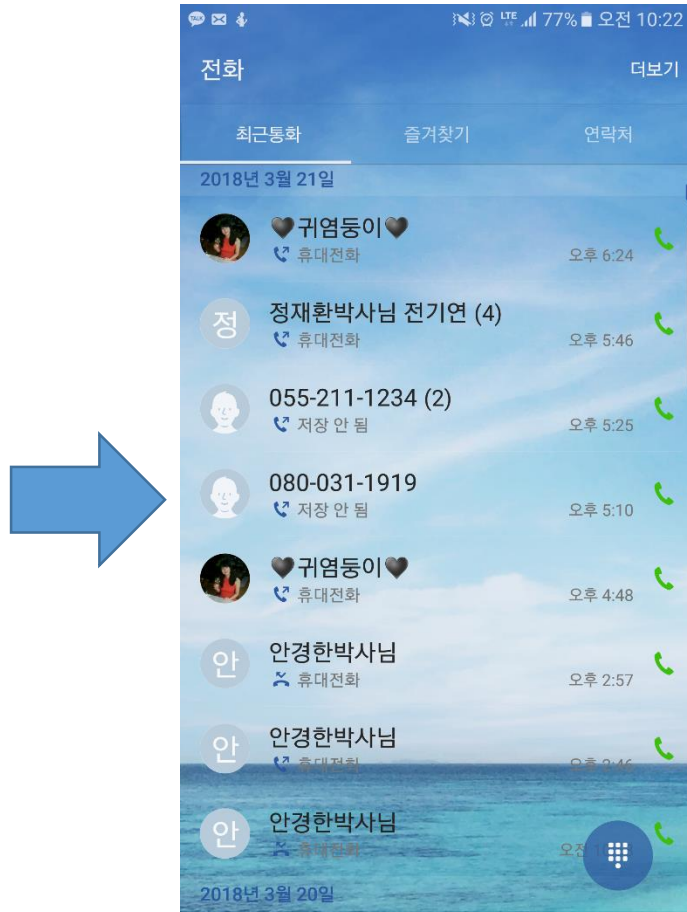
- 사진파일이름
 - 20180312_184116.jpg
- 촬영일시
 - 2018년 3월 12일 18시 41분 16초
- 촬영기기
 - 류병기 소유, 갤럭시 S6에지플러스 스마트폰

첨부5. A/S 등록 확인문자 사본



- 2018년 3월 20일 인터넷 접수
- 02-6220-5990 으로부터 문자 받음.

첨부6. 핸드폰 최근통화 목록



- 2018/3/21 17시 10분 A/S센터 전화함

- 080-031-1919

첨부7. 이메일

2018. 3. 23.

..... KERI Mail System

Fwd: 장난감 불량 문제

보낸사람 : "Byungki Ryu" <cta4rbk@gmail.com>

보낸날짜 : 2018/03/22 목요일 오전 11:43:34

받는사람 : "나류병기" <byungkiryu@keri.re.kr>

 20180312_184116.jpg [2.49MB]

 20180312_184154.jpg [2.96MB]

----- Forwarded message -----

From: Byungki Ryu <cta4rbk@gmail.com>

Date: 2018년 3월 21일 (수) 오후 5:53

Subject: 장난감 불량 문제

To: <wlrddi@nate.com>

아래와 같이 장난감 불량으로 이메일보냅니다.

류병기

010-8867-1983

경상남도 창원시 성산구 원이대로878번길 9, 창원가음한화꿈에그린 105동 2504호

-

영실업 장난감을 많이 사왔는데, 키 망가진거 증빙하게 하는게 참 안타깝습니다.

이번에도 구매한것이 십만원짜리 시크릿폴하우스인데 키가 쓰자마자 부러졌는데 소비자를 믿지 못하고 영수증과 사진까지 증빙하는 것이 과연 영실업에게 도움이 되는 as정책일지 의문입니다.

앞으로는 튼튼하게 만들길 바랍니다.

-

12일 오후 5시경 구매

6시반경 개봉

6시반경 사진과 같이 키 망가짐

이때 아이(4살반 여아)가 키 세가지 색 각기 작동해봄. 노란색으로 아이가 돌리는데 힘없이 바로 부러짐.

- 첨부파일

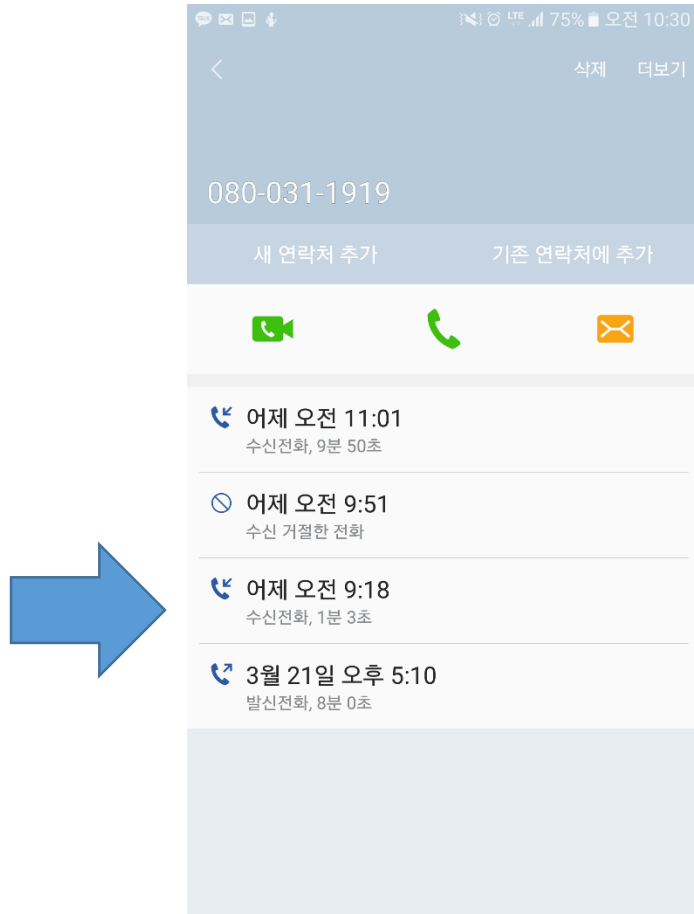
1. 부러진키

2. 개봉상자

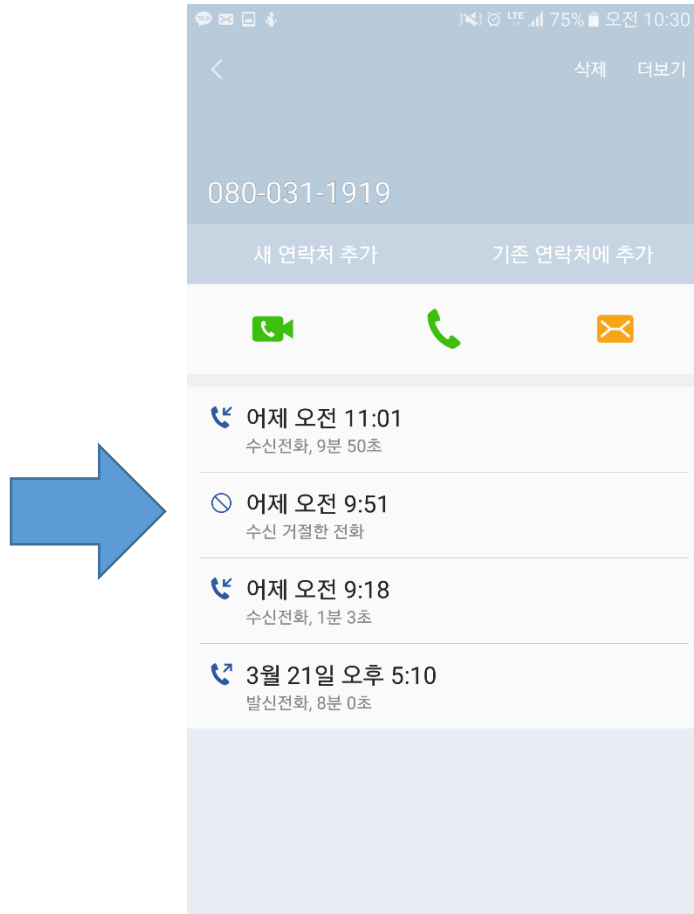
3. 영수증

그럼 확인후 부품발송될수있기를 바랍니다.

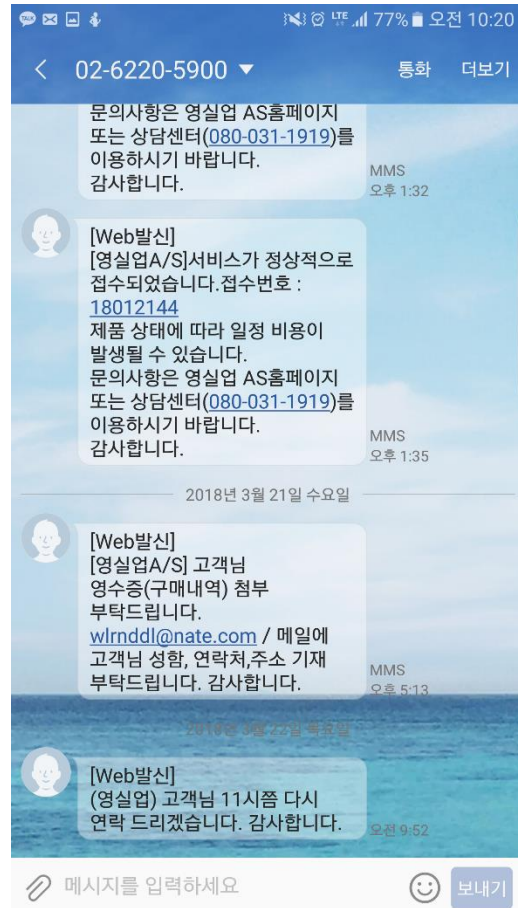
첨부8. 핸드폰 최근통화 목록



첨부9. 핸드폰 최근통화 목록



첨부10. 문자받음



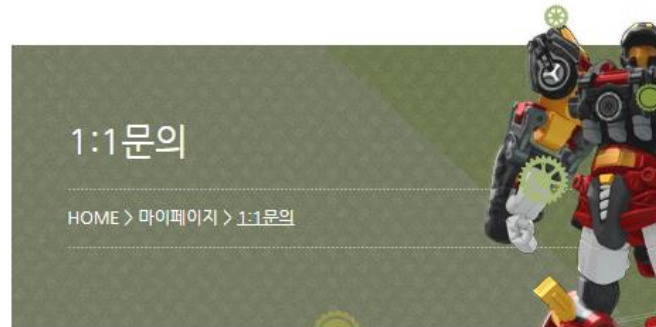
첨부11. 1:1 문의내용 등록

커뮤니티

공지사항 >

1:1문의 >

자주 묻는 질문 >



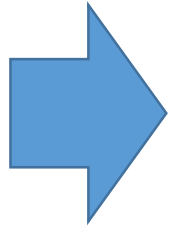
● 개인정보 취급방침 동의



이름	<input type="text" value="류병기"/>		
문의유형	<input type="text" value="기타"/>		
제목	<input type="text" value="불량부품건"/>		
내용	<p>영실업의 윤리경영 원칙인 고객가치 제공/최고의 품질제품에 반하는 대응과 관련하여 1:1 문의에 글을 남기니 회사경영진 사과와 함께 환불될 수 있도록 조치를 취하기를 바랍니다. 세부 내용은 다 전화유선통화 기록에 남아 있을 것 같습니다.</p> <p>본 글 작성을 통하여, 회사 내 관계자가 되도록 알기를 바랍니다. 또한 영실업 임직원이 이 글을 보고, 회사의 고객 대응에 대해 느끼는 바가 있기를 바랍니다.</p> <p>저는 한국소비자원에 연락하여 본 문제의 해결 뿐만 아니라, 더 나은 사회를 만들기 위한 행동을 할 것임을 알려드립니다.</p> <p>----- 사건 -----</p> <p>시크릿폴하우스의 시크릿열쇠 내구성에 의심이 갑니다. 제품이 불량합니다. 1회 사용만으로 고장이 나버립니다.</p> <p>사건세부사항</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 3월 12일, 9만8천4백원의 시크릿폴하우스 구매. 2) 당일 구매 직후 1회 사용 중 시크릿열쇠 노란색 절단문제 발생. cf) 보증기간 6개월 3) 20일 K/S 방문후 4) 21일 전화문의 후 사진들 증빙자료 이메일 제출. 5) 22일 담당자와 매니저로부터 무상 불가 판정 6) 담당자의 미약을 위한 행동 이해합니다. 본인도 고객권리보호를 위하여 한국소비자원에 피 해신고하겠습니다. 		
휴대폰번호	<input type="text" value="010"/>	<input type="text" value="8867"/>	<input type="text" value="1983"/>
이메일	<input type="text" value="cta4rbk"/> @ <input type="text" value="gmail.com"/> <input type="text" value="선택해 주세요"/>		
	<input checked="" type="radio"/> 답변을 메일로 받기 <input type="radio"/> 예 <input checked="" type="radio"/> 아니요		

978 / 1000

첨부12. 완구류의 차별화 포인트. "열쇠"



첨부13

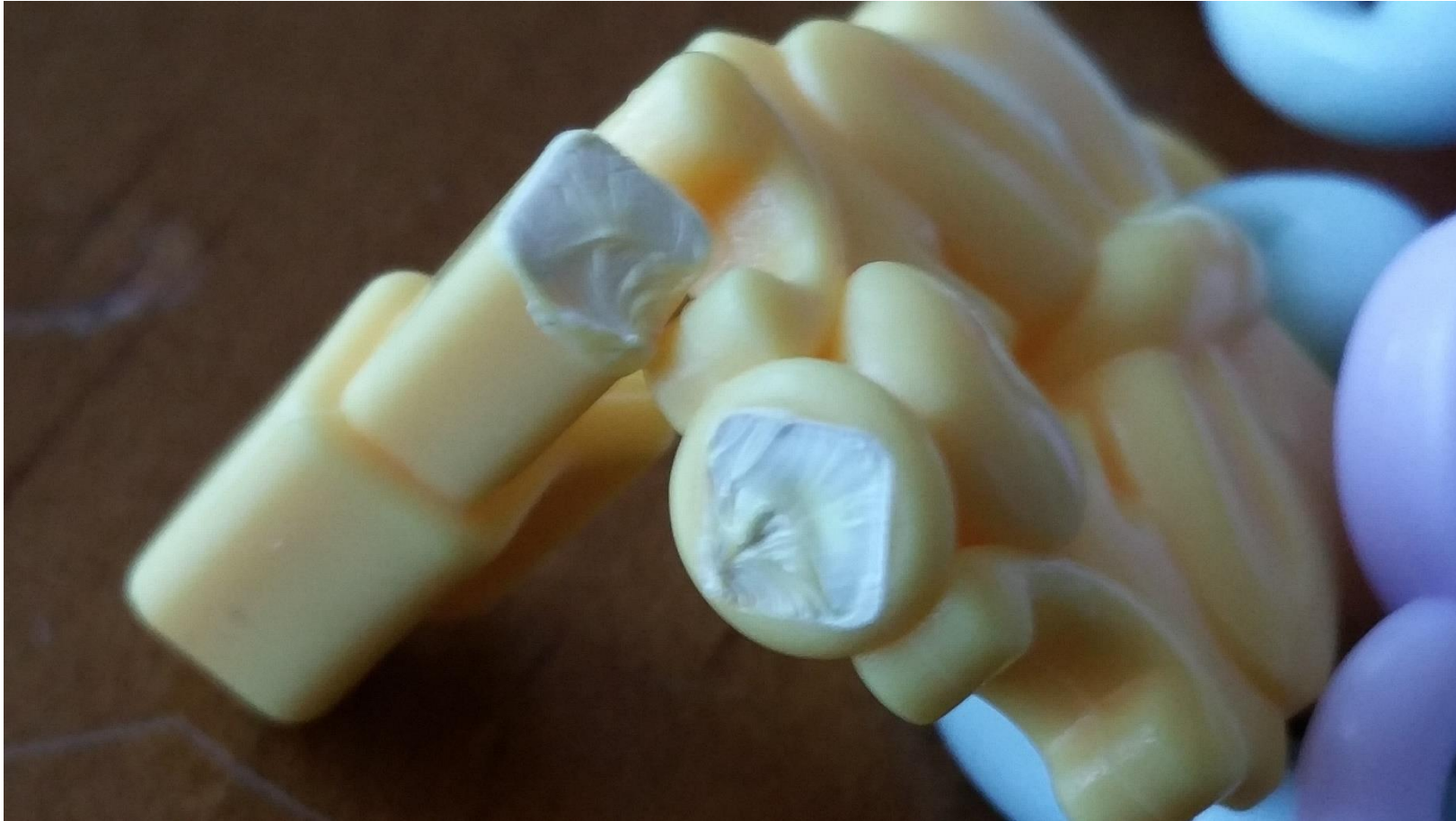


첨부14



시크릿폴하우스 부품 하자

첨부15



첨부16



첨부17

- 플라스틱, 폴리에스테르
- 분야: 기계공학, 파괴역학, 재료공학
 - Plastic deformation
 - Fracture toughness
 - Fatigue failure
 - 파단면

첨부18. 동영상 촬영

- 동영상파일 2에 해당

첨부19. 부품 첫사용 망가짐 증거

- 실 사용 시간: 0분(1회사용시간)-최대33분
 - 구매 후 파손까지의 시간 65분, 개봉 후 파손까지의 시간
 - 구매: 17시 36분(증빙: 구매영수증), 집 입차 시각: 18시 8분 (증빙: 사진, 아파트 자동차 입차시각), 불량파손: 18시 41분 (증빙: 사진촬영시각)
 - 지하2층 28층까지 걸리는 시각 (실험실시): ~2분 (엘리베이터 타자마자 도착까지 46초, 기다리는 시간과 걷는시간, 집문 여는 시간까지 총 2분), 아이 옷 갈아입고 손 씻는시간 5분
- 1회 사용에 대한 증거
 - 키를 여러 번 사용시 기스가 발생가능, 그러나 본 경우에는 아직까지 키가 매우 깨끗. (사진 확보)

첨부20.

- 사용회수 추정을 통한 필요 내구도 연산: 1회사용파손 vs. 6개월 보증
 - 보증기간 6개월인데, 10분 사용 (1회 사용)으로 열쇠가 부러짐.
 - 실 사용 시간: 0분(1회사용시간)-최대33분
 - 구매 후 파손까지의 시간 65분, 개봉 후 파손까지의 시간
 - 구매: 17시 36분(증빙: 구매영수증), 집 입차 시각: 18시 8분 (증빙: 사진, 아파트 자동차 입차시각), 불량파손: 18시 41분 (증빙: 사진촬영시각)
 - 지하2층 28층까지 걸리는 시각 (실험실시): ~2분 (엘리베이터 타자마자 도착까지 46. 기다리는 시간과 걷는시간, 집문 여는 시간까지 총 2분가량 추가실험중), 아이 옷 갈아입고 손 씻는시간 5분(실험 및 측정 예정)
 - 열쇠 필요 내구도 추정 (필수 사용가능 회수 추정): 60-360회
 - 보증기간 6개월, 사용연령 36개월 이상 사용, 실사용자 54개월 여아
 - 내구 한계 사용시간: 60-360회
 - 6개월간 하루 2회 (열고닫기) 사용시 360회 가량 열쇠 사용가능 해야 함.
 - 아이들의 흥미 감소 고려, 1달 사용시, 30일x2회=60회 사용
 - 내구도한도 최대사용회수 대비 사용회수
 - 60회 대비 1회 사용
 - 1회사용에 대한 신뢰없을 때, 30분간 사용가능회수가 30회라고 할 경우에도 여전히 내구 한계인 60회에 못미침.
- 1회 사용에 대한 증거
 - 키를 여러 번 사용시 기스가 발생가능, 그러나 본 경우에는 아직까지 키가 매우 깨끗. (사진 확보)

첨부21. 윤리경영에 반하는 고객가치 훼손

영실업과 윤리경영



영실업 윤리경영 실천원칙

1. 고객의 행복이 우리의 존재 이유라는 신념 하에, 고객이 원하는 가치를 제공하는 것을 경영의 최우선으로 한다.
2. 제품이 항상 최고의 품질을 지닐 수 있도록 품질 유지와 개선에 최선을 다한다.
3. 개인의 자율성과 창의성이 존중되는 근무환경을 조성하여 즐거운 기업문화를 만든다.
4. 사원 상호간의 예절을 준수하며, 조직간 장벽을 없애고 원활한 의사소통을 통해 상호신뢰와 협력의 가치를 세운다.

http://youngtoys.co.kr/html/01_ethics.html

Vs.

고객가치 훼손

- 고객에게 있어서 완구란
 - 선물을 주는 사람의 가치
 - 선물을 받는 아이의 기쁨
 - 완구를 통한 상상의 현실화
- 가치의 훼손
 - 완구의 가치를 충분히 하지 못하여 위의 3가지 가치를 훼손
 - 불량 제품에 대한 영실업의 무신뢰 무책임 대응: 고객에 책임전가, 고객의 판단 무신뢰
 - 아이가 좋아하는 장난감과 영실업 회사에 대한 실망감 (집에 보유한 영실업 장난감 십여종, 수십만원)
- 미래세대 아이들을 위한 가치추구 필요 판단, 한국소비자원에 권익 보호 요청

appendix

기업자료: 영실업

- (주) 영실업 A/S센터
 - 080-031-1919 (1949), 월-금 9-18시 (점심: 13-14시)

상담안내

HOME > A/S 상담안내 > 브랜드 소개



또봇



바이클론즈



시크릿췌췌



엉뚱발랄 공순이



시크릿아트



본 제품은 공정거래위원회 고시 소비자 분쟁해결 기준에 의거 교환 또는 보상 받을 수 있습니다.

본 상세페이지에 대한 설명의 저작권은 (주)영실업에 있습니다. 무단복제와 도용을 금지합니다.



KC 인증번호 CB063R127-7011

상품명	비밀열쇠로 판 시크릿 폴하우스
제조사 원산지	WINFAT INDUSTRIAL COMPANY LIMITED 중국
사용재료	인형 몸통 : ABS 인형 머리, 팔, 다리, 신발 : PVC 인형 머리카락 : 나일론 본체 및 가구, 소품, 열쇠 : HIPS, ABS, PA, 폴리에스테르 스티커 : 종이 인형의상 : 폴리, 폴리에스테르스, 아크릴, PU / 이불 : 폴리에스테르 날개 : PET, 폴리에스테르
사용연령	36개월 이상
색상	상세페이지를 참고하십시오.

제품수리비

수리절차 안내

고객센터 안내

No	증상	구매후 일주일이내	보증기간내 고객과실 무	보증기가이후 혹은 고객과실유	비고
1	분실 (부품포함)	X	X	실비청구	
2	파손	X	X	실비청구	
3	기능불량	무상	무상	실비청구	
4	누락 (부품포함)	무상	무상	실비청구	
5	택배비	보내실 때 고객님의 부담 / 받으실 때 영실업 부담			

- 일반완구 제품보증기간 6개월 / 부품보증기간 12개월
- 의상 및 일반인형종류는 수리가 불가합니다(जूजू 공순이, 토봇인형, 바이클로즈인형(피규어))
- A/S 제품발송시 접수하시고 접수증 을 함께 동봉해주시면 10% 할인혜택을 받으실 수 있습니다..
- 보증기간 이내라도 고객님의 사용 중 '침수', '파손', '훼손' 등이 발생하여 수리를 요청하시거나 '보증서' / '영수증'을 보내주시지 않는 경우 수리비가 고객님의 청구 됩니다.
- 수리비는 각 접수번호 별 가상계좌가 부여되며, 접수 번호에 기재하신 휴대전화 번호로 가상계좌 정보를 안내 드리고 있습니다.
- 수리비 결제 시, 접수 시에 기재해 주셨던 성함과 동일한 이름으로 입금해 주셔야 신속히 처리 됩니다

1:1 문의내용 등록 (류병기, 12345678)

커뮤니티

공지사항 >

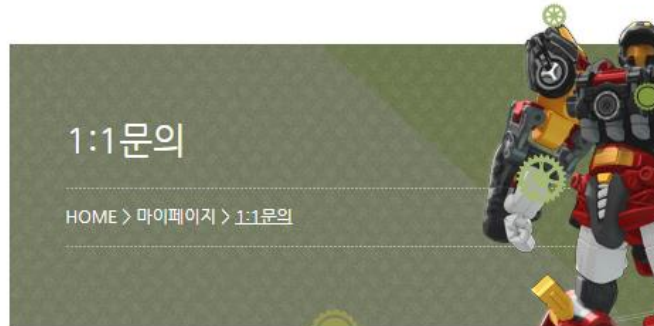
1:1문의 >

자주 묻는 질문 >

1:1문의

HOME > 마이페이지 > 1:1문의

개인정보 취급방침 동의



이름	<input type="text" value="류병기"/>		
문의유형	<input type="text" value="기타"/>		
제목	<input type="text" value="불량부품건"/>		
내용	<p>영실업의 윤리경영 원칙인 고객가치 제공/최고의 품질제곱에 반하는 대응과 관련하여 1:1 문의에 글을 남기니 회사경영진 사과와 함께 환불될 수 있도록 조치를 취하기를 바랍니다. 세부 내용은 다 전화유선통화 기록에 남아 있을 것 같습니다.</p> <p>본 글 작성을 통하여, 회사 내 관계자가 되도록 알기를 바랍니다. 또한 영실업 임직원이 이 글을 보고, 회사의 고객 대응에 대해 느끼는 바가 있기를 바랍니다.</p> <p>저는 한국소비자원에 연락하여 본 문제의 해결 뿐만 아니라, 더 나은 사회를 만들기 위한 행동을 할 것임을 알려드립니다.</p> <p>----- 사건 -----</p> <p>시크릿폴하우스의 시크릿열쇠 내구성에 의심이 갑니다. 제품이 불량합니다. 1회 사용만으로 고장이 나버립니다.</p> <p>사건세부사항</p> <p>1) 3월 12일, 9만8천4백원의 시크릿폴하우스 구매.</p> <p>2) 당일 구매 직후 1회 사용 중 시크릿열쇠 노란색 절단문제 발생. cf) 보증기간 6개월</p> <p>3) 20일 K/S 방문.</p> <p>4) 21일 전화문의 후 사진을 증빙자료 이메일 제출.</p> <p>5) 22일 담당자와 매니저로부터 무상 불가 판정</p> <p>6) 담당자의 미안을 위한 행동 이해합니다. 본인도 고객권리보호를 위하여 한국소비자원에 피 해신고하겠습니다.</p>		
휴대폰번호	<input type="text" value="010"/>	<input type="text" value="8867"/>	<input type="text" value="1983"/>
이메일	<input type="text" value="cta4rbk"/> @ <input type="text" value="gmail.com"/> <input type="button" value="선택해 주세요"/>		
	<input checked="" type="radio"/> 답변을 메일로 받기 <input type="radio"/> 예 <input checked="" type="radio"/> 아니요		

978 / 1000

폴리에스테르

- 폴리에스터(Polyester)는 구성이 강하지만, 흡습성이 없다. 열에 약하고, 주름이 잘 가지 않고 모양도 잘 변하지 않는다.

Fracture of polyester

한국소비자원 (T.1372)

- [Web발신]
<한국소비자원 피해구제 신청방법>

○ 팩스 : 043-877-6767

○ 우편 : (369-811) 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원 6층 상담실

○ 방문: 서울특별시 송파구 송파대로 167, A동 15층 한국소비자원 서울지원(문정동, 문정테라타워)

○ 온라인 신청: 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) 접속 → 피해구제 → 피해구제신청 → 피해구제 접수 방법 -> 맨 하단에 있는 [온라인 신청]

※우편이나 팩스를 이용해 접수하시면 수신 후 근무시간 기준 24시간 내 피해구제 신청서에 기록된 이동전화 번호로 문자메시지를 보내드립니다.

- 전자신청가능하나 현재 전산문제 발생 → 이메일가능 (sangdam@kca.go.kr)
 - 서류 및 사인
 - 증빙자료 제출할 것