

컴퓨터, 태블릿 및 스마트폰 보증: 귀하의 권리 이해 및 행사



컴퓨터, 태블릿, 스마트폰은 가격이 비싼 복잡한 기기입니다. 상당한 투자가 요구되는 만큼 귀하는 어떤 결함으로부터도 보호받을 수 있다는 확신을 갖고 싶어합니다. 다행히 전자 기기에는 제조 업체의 보증이 제공됩니다. 추가 비용을 지불하면 보증 연장이나 보험에 가입할 수도 있습니다. 새로운 기기에 필요하거나 원하는 보호 종류에 대해 결정을 내릴 수 있는 가장 좋은 시기는 구입하기 전입니다.

이 간행물은 보증이 어떤 것을 포함하는지, 연장 보증 및 보험을 구입할 가치가 있는지의 여부, 소비자법이 어떻게 귀하를 보호하는지 (캘리포니아 주민이 갖는 추가 권리 포함), 만약 불만족스러울 경우 어떻게 청구 조치를 취해야 하는지 설명합니다.

제조 업체 보증

새 컴퓨터, 태블릿, 스마트폰에는 제조 업체가 제공하는 보증이 있습니다. 일반적으로 제조 업체의 보증 기간은 1년이지만 짧게는 90일부터 길게는 24개월까지 가능한 하기도 합니다. 보증의 포함 여부는 다양하지만 일반적으로 기계적, 전기적 또는

소프트웨어 결함이 있는 것으로 밝혀진 기기의 수리, 교체 또는 구매 가격 환불을 약속합니다. 사고 (휴대폰 떨어뜨리기 등) 또는 남용/방치(예를 들어 컴퓨터를 뜨거운 태양 아래 두는 등)로 인한 손상은 보장되지 않습니다.

새 장치에는 서면 (“명시”) 보증이 함께 제공되어야 합니다. 이는 제품 포장 안이나 표면에서 찾을 수도 있고 온라인에서 찾을 수도 있습니다. 구매 전 보증 내용을 읽어보려면 온라인이나 제품이 판매되는 곳에서 찾아보십시오 (연방법에 따르면 보증 제품 가격이 15달러 이상인 경우 소매점에서 보증을 받을 수 있어야 합니다).

구매했던 전에 보증서를 읽어야 하는 이유는 보증 기간이 얼마나 되는지 알아보고 문제가 발생할 경우 어떤 해결 방법이 있는지를 미리 알아보기 위해서입니다. 예를 들어 기기를 교체해야 하는 경우 새 제품이 아닌 리퍼브 제품(가장 일반적)을 받게 되는지, 검사 또는 수리를 위해 기기를 현지에서 반납하거나 배송해야 하는지, 부득이하게 배송해야 하는 경우 배송비는 본인 부담인지등을 확인 하십시오.

연장 된 보증

소매 업체에서 판매 시점에 연장 보증이나 서비스 계약을 구매하는 옵션을 강요하는 경우가 종종 있습니다. 표준 연장 보증은 제조 업체의 보증과 동일한 적용 범위를 제공하지만 더 긴 기간(일반적으로 1년, 2년 또는 3년)이 추가됩니다. 우발적인 손상, 분실 또는 도난과 같은 추가 보호가 포함된 계약을 구매할 수도 있습니다.

기기 구입처에 따라 제조 업체 (예를 들어 애플 케어+ 또는 삼성 케어+), 무선 서비스 통신 업체 (버라이즌, 에이티앤티 등), 소매 업체(예를 들어 베스트 바이, 월마트 또는 타겟), 또는 제3자(스퀘어 트레이드, 모바일 라이노 또는 아슈리온 등)를 통해 연장 보증이 제공될 수 있습니다 (참고로 소매점이나 무선 통신사로부터 연장 보증을 구입하더라도 보증 자체는 제3자 중 한업체가 제공할 수 있습니다).

대부분의 소비자 옹호자들은 연장된 보증을 구매하지 말라고 조언합니다. 소비자 연구자들은 가전 제품/전자 제품 연장 보증이 좋은 생각이 아닌 이유를 설명합니다 (<https://www.consumerreports.org/cro/extended-warranties/buying-guide/index.htm>).

- 수리가 필요한 경우 제조 업체의 보증이 적용될 수 있습니다.
- 일반적으로 서비스 계약이 적용되는 기간 동안 기계들은 고장나지 않습니다.
- 보증 비용과 수리 비용 사이에는 큰 차이가 없습니다 (허나 보증을 구입하면 한 번도 사용하지 않더라도 해당 비용을 지불해야 합니다).
- 많은 소비자들이 겪는 알려진 결함이 있는 경우 제조 업체는 보증이 만료된 심각한 문제를 리콜하고 수리하는 경우가 있습니다.
- 귀하의 신용 카드는 해당 카드로 결제한 품목에 대해 확장된 보장을 제공할 수 있습니다.
- 각 주의 법에 따라 추가 보증 권리를 가질 수도 있습니다 (아래 "주 보호" 참조).
- 귀하의 청구가 거부당하거나, 불편한 요구 사항을 부과하고, 수리를 처리하는 데 너무 오랜 시간이 걸리는 등 이런 사항들이 귀하를 실망시킬 수 있습니다.

연장된 보증을 구입하는 대신 소비자 연구소는 다음을 권장합니다.

신뢰할 수 있는 제품 구입: 온라인에서 사용자 및 전문가 리뷰를 확인하여 고려 중인 제품에 문제가 있을 가능성이 얼마나 되는지(그리고 소매점이나 제조 업체가 문제를 어떻게 처리하는지)

온라인으로 보증 찾기

제품 보증을 가장 쉽게 찾을 수 있는 곳은 기기 제조 업체의 웹사이트입니다. 또한 무선 서비스 제공 업체의 웹사이트나 제품을 판매하는 소매 업체의 웹사이트 (예를 들어 아마존, 베스트 바이 또는 타겟) 에서도 사용할 수 있지만 찾기가 쉽지 않을 수 있습니다.

중고 기계에 남아 있는 보증은 기계가 판매될 때 함께 적용됩니다. 특정 중고 기기 (본인 소유 또는 구매를 고려 중인 기기)의 보증 상태는 기기 제조 업체의 웹사이트에서 확인할 수 있습니다. 예를 들어 아이폰의 보증 상태는 여기 (<https://checkcoverage.apple.com/in/en/>)에서 확인하거나 삼성 기기의 보증 상태는 여기 (<https://www.samsung.com/my/support/mobile-devices/how-to-check-warranty-for-my-samsung-mobile-device/>)에서 확인하십시오.

포장이나 기기 설정 ('일반', '정보' 등)에서 흔히 확인할 수 있는 기기의 일련 번호나 IMEI 번호를 입력할 준비를 하십시오. 단, 해당 번호는 확인되고 합법적인 곳에서만 공유하십시오.

알아보십시오.

구입하기 전에 제조 업체의 보증을 읽어 보십시오.

합리적으로 장기간 (최소 1년) 동안 양호한 보증을 제공하는 제품을 찾으십시오.

소매 업체의 반품 정책 이해: 문제가 있는 경우 제조 업체에 직접 문의하기보다는 판매하는 제품을 지원하는 회사를 찾으세요.

자가 보험: 수리 또는 교체 비용을 지불해야 할 경우를 대비, 연장 보증에 지출할 금액을 따로 보관하십시오 (단, 본인 부담으로 지불하기 전 제조 업체, 소매 업체 또는 신용 카드에 문의하여 도움이 될지 확인하십시오).

기계 보험

기계 보험은 분실, 도난, 사고로 인한 손상 등 보증 범위에 포함되지 않는 사항을 보장하지만 모든 보험이 이러한 유형의 청구를 다 보장하는 것은 아닙니다.

다음과 같은 경우 보험이 가치가 있을 수 있습니다.

- 매우 비싼 휴대폰을 보유하고 있으며 정기적으로

업그레이드하는 경향이 있는 경우

- 기기를 분실하거나 손상시킨 이력이 있는 경우
- 가족 중에 고가의 기기가 여러 개가 있는 경우
- 수리 또는 교체 비용을 본인 부담으로 지불하는데 어려움이 있는 경우

보장들은 많은 기존 보험사 뿐만 아니라 (종종 다른 회사 이름을 이용하여, 예를 들면 스퀘어 트레이드는 올스테이트의 회사임) 이러한 유형의 보험 상품을 전문으로 하는 소규모 회사에서도 제공됩니다. 장치 제조업체, 무선 통신업체 또는 소매업체가 보험을 제공하는 경우 일반적으로 이러한 보험 회사 중 한 곳에서 제공합니다.

보장 비용과 조건이 매우 다양할 수 있으므로 여기 저기 둘러보고 보장되는 것과 제외되는 것이 무엇인지 정확히 이해하십시오. 반드시 알아야 할 몇 가지는 다음과 같습니다.

■ 보험료는 매월 부과되나요? 그렇다면 언제든지 취소할 수 있나요? 아니면 더 오랜 기간 동안 선불로 결제할 수 있나요?

■ 무엇이 보장되고 무엇이 제외되나요? 구체적으로, 기기를 분실하거나 도난당한 경우 보장을 받을 수 있나요? 물건을 떨어뜨리거나 뜨거운 햇볕에 두었거나 뽀 가를 쏘아 손상된 경우도 포함되나요?

■ 각기 다른 보험료 금액에 따른 공제액(보험사가 지불하기 전에 본인이 직접 지불해야 하는 금액)은 얼마입니까 (일반적으로 보험료가 낮을수록 공제액은 높아집니다)? 청구 유형(예를 들어 도난이나 손해)에 따라 공제액이 다른가요?

■ 제출할 수 있는 청구 건수에 제한이 있나요?

■ 청구 절차는 어떻게 되나요? 어떤 종류의 서류 (영수증, 경찰 보고서 등)가 필요합니까? 일반적인 청구의 처리 시간은 얼마나 됩니까?

■ 어떤 경우 청구가 거부되나요?

■ 청구가 승인되면 수리 또는 교체를 받을 수 있나요? 교체품을 제공하는 경우 새 기기인가요, 아니면 리퍼브 기기인가요?

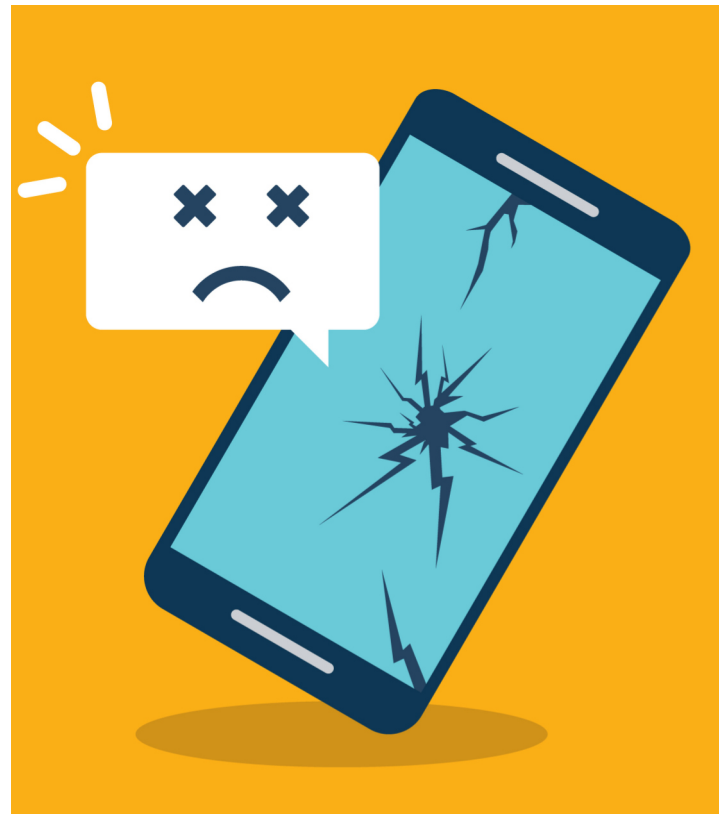
일반적으로 저가 모델을 구입하거나 장치를 수년 동안 보관하는 경우 보험은 가치가 없을 수 있습니다. 또한, 주로 걱정되는 것이 화면이 깨지거나 긁힌 것(분실, 도난 또는 큰 손상이 아닌)이라면 계속해서 보험료를 지불하는 것보다 화면 수리 비용을 직접 지불하는 것이 확연히 저렴할 것입니다.

주택 소유자 또는 임차인 보험이 있는 경우 이들을 통해 기계 도난이나 손상 (예를 들어 집 화재)에 대한 손상을 보장받을 수 있습니다. 그러나 보험 공제액이

수리 또는 새 기계 비용 보다 더 높을 수 있습니다. 수리 또는 교체 비용이 공제액을 초과하더라도 청구로 인해 보험료 인상이 발생할 수 있으므로 청구를 제기할 가치가 있는지 고려해야 합니다. 귀하의 스마트폰, 태블릿 또는 컴퓨터에 어떤 유형의 보장이 있는지 알아보려면 보험 상품을 확인하십시오.

일부 신용카드는 해당 카드로 구매한 제품에 대해 무료 연장 보증을 제공하기도 합니다. 그리고 일부 신용카드는 월별 무선 서비스 요금을 카드로 지불하는 경우 손상되거나 도난 당한 기기(제한적인) 휴대폰 보호/보험이 포함되어 있습니다. 혜택이 매력적일 수 있지만 이 기능만을 기반으로 신용카드를 선택해서는 안 되며, 이를 제공하는 카드가 자격을 갖추거나 연회비를 부과하려면 높은 신용 점수가 필요할 수 있습니다. 휴대폰 보호를 제공하는 일부 카드 목록을 보려면 널드월렛 웹사이트 (<https://www.nerdwallet.com/article/credit-cards/credit-cards-with-cell-phone-insurance>)를 방문하세요.

자가 보험: 향후 수리 또는 교체 비용을 충당하기 위해 보험 비용으로 지불할 돈을 따로 보관해 두십시오. 보관한 돈을 사용할 필요가 없다면 그 비용을 새 기기로 업그레이드할 때 사용할 수 있습니다 (보험 회사에게 이미 지불한 보험료로는 할 수 없는 일).



소비자 보증법

Magnuson-Moss 보증법 (<https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/warranty-laws-and-the-magnuson-moss-warranty-act.html>)은 제품 보증에 적용되는 연방법입니다. 이 법은 기업이 서면 보증을 제공하도록 요구하지 않습니다. 그러나 기업이 소비자 제품에 대해 서면 보증을 제공하기로 결정한 경우 해당 법을 준수해야 합니다.

Magnuson-Moss 보증법은 다음과 같습니다:

- 서면 보증을 제공하는 경우, 제조 업체와 판매자는 명확하고 쉽게 읽을 수 있는 단일 문서(\$15 이상 제품의 경우)로 보증 조건을 명확하게 공개하고 설명해야 합니다.
- 소비자가 구매하기 전에 읽을 수 있도록 제품이 판매되는 곳에 보증 내용이 제공되어야 합니다(\$15 이상의 제품의 경우).
- 서면 보증을 제공하는 사람은 누구나 "상품성에 대한 묵시적 보증", 즉 제품에 결함이 없으며 예상대로 작동한다는 암묵적인 이해를 부인하거나 수정하는 것을 금지합니다 (아래 "국가 보호" 참조).
- 보증을 제공하는 회사는 보증 제목을 "전체" 또는 "제한"(\$10 이상 제품의 경우)으로 지정해야 합니다. 부과될 수 있는 다른 제한 중에서, 제한 보증은 묵시적 보증을 서면 보증 기간으로 제한합니다. ("묵시적 보증"의 정의는 아래의

"국가 보호" 섹션을 참조하십시오.)

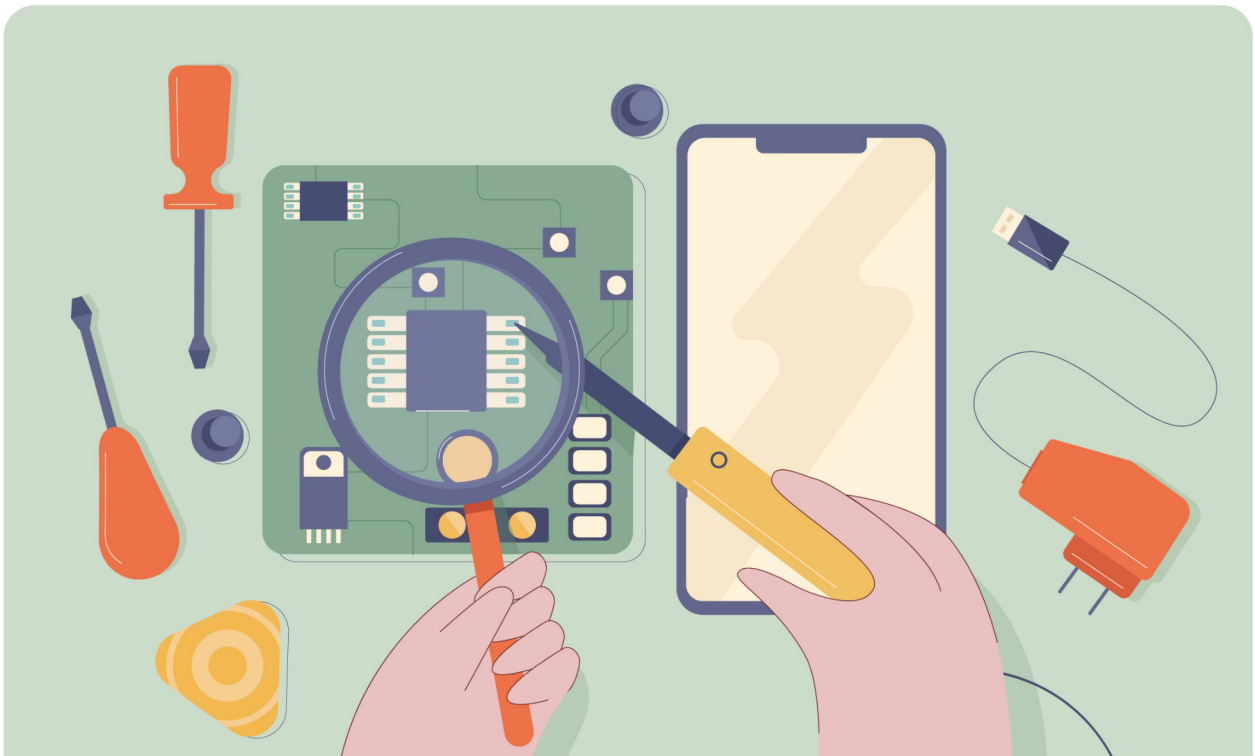
■ 보증 제품의 소비자가 특정 회사의 특정 제품이나 서비스를 구매하거나 사용해야 하며 그렇지 않으면 보증 범위를 상실할 위험이 있다는 진술이나 암시를 금지합니다 (예를 들어, 휴대폰 제조 업체는 보증이 유효하도록 하기 위해 자체 휴대폰 케이스를 구입하라고 요구할 수 없습니다).

국가 보호

주에서는 자체 보증법을 제정할 수 있는데, 이는 소비자 권리와 보호가 주마다 다르며 일부 주에서는 연방법이 제공하는 것보다 더 강력한 보호를 제공하기도 합니다.

통일상법(Uniform Commercial Code)에 따라 루이지애나(주법에 따라 유사한 보호를 제공하는)를 제외한 모든 주에서 판매하는 대부분의 제품에는 자동으로 "상품성에 대한 묵시적 보증"(<https://www.findlaw.com/consumer/consumer-transactions/what-is-the-warranty-of-merchantability.html>)이 적용됩니다. 이는 구입한 제품에 결함이 없으며 일부 주에서는 4년 동안, 다른 주에서는 명시적 보증이 지속되는 동안 기능 및 내구성에 대한 구매자의 합리적인 기대를 충족할 것이라는 암묵적인 이해입니다. 이는 새 제품과 중고 제품에 적용되지만 이베이와 같은 단일 장치를 판매하는 일반 판매자에게는 적용되지 않습니다.

많은 주에서는 "있는 그대로" 판매되는 품목에 대해 "상품성의 묵시적 보증"에 대한 예외를 허용합니다. 그러나 코네티컷, 캔자스, 메인, 메릴랜드,



수리할 권리

많은 회사에서는 소비자가 직접 수리를 시도하거나, 독립 수리점을 이용하거나, 타사 교체 부품을 사용하는 경우 보증이 무효화된다고 주장합니다. 대부분의 경우 이러한 "결합 판매" 조항은 연방 Magnuson-Moss 보증법 (<https://www.ftc.gov/business-guidance/resources/businesspersons-guide-federal-warranty-law#Magnuson>)에 따라 불법입니다.

일부 회사들은 필요한 설명서, 부품 또는 도구를 제공하지 않음으로써 소비자가 (제조 업체를 통하지 않고) 독립적으로 기기를 수리하는 것을 방해하거나 방지합니다.

캘리포니아를 포함한 일부 주에서는 가전 제품 제조 업체가 소유자와 서비스 및 수리를 제공하는 기업이 사용할 수 있는 해당 제품에 대한 수리 안내서, 부품 및 도구를 만들도록 요구하는 법률을 제정했습니다. 다른 여러 주에서도 유사한 "수리 권리" 법안을 도입했습니다. (여기에서 해당 주의 상태를 확인하세요: <https://www.ncsl.org/technology-and-communication/right-to-repair-2023-legislation>). 아직 연방 수리 권리법은 없지만, 제조 업체가 필요한 진단/수리 정보 및 부품을 제품 소유자 및 독립 수리점에 제공하도록 요구하는 노력이 지속되고 있습니다 (<https://www.whitehouse.gov/briefing-room/statements-releases/2023/10/25/readout-of-the-white-house-convening-on-right-to-repair/>)

자세한 내용을 알아보고 이러한 노력을 지원하세요: <https://www.repair.org/stand-up>.

매사추세츠, 미네소타, 미시시피, 뉴햄프셔, 버몬트, 워싱턴, 웨스트버지니아 및 워싱턴 DC에서는 "있는 그대로" 판매 품목에 상관없이 보장을 받을 수 있습니다 (<https://www.consumerreports.org/cro/magazine/2013/05/the-word-on-warranty-protection/index.htm>).

해당 주의 제품 보증 법률에 대해 알아보려면 주 이름과 함께 "보증 법률"을 온라인으로 검색하십시오.

캘리포니아 주민을 위한 추가 권리

캘리포니아 송-베벌리 소비자 보증법 (<https://www.severson.com/wp-content/uploads/2019/08/The-California-Song-Beverly-Consumer-Warranty-Act-Overview-w-019-7946.pdf>)은 주 내 소비자 판매에 적용됩니다. 무엇보다도 송-베벌리는

제조 업체가 자체 수리 시설이나 독립적으로 계약한 서비스 및 수리 시설을 제품 판매 장소와 가까운 곳에 유지하도록 서면 보증을 제공할 것을 요구합니다. 또한 제품 수리가 진행되는 동안이나 구매자가 원인이 아닌 수리가 요구되는 경우 제조 업체의 보증이 연장되도록 합니다. 결함이 수정되거나 환불 또는 교체가 이루어질 때까지 보증은 만료되지 않습니다. (제조 업체는 즉시 환불 또는 교체를 제공할 수 있으며, "합리적인" 횟수의 서비스 또는 수리 시도가 실패한 경우에는 환불 또는 교체를 제공해야 합니다.)

캘리포니아는 판매자가 서면으로 상품성에 대한 묵시적인 보증과 필요한 서비스 또는 수리에 드는 비용 전액은 구매자의 책임이라고 분명히 명시한 경우 "있는 그대로" 판매를 허용합니다 (<https://law.justia.com/codes/california/2009/civ/1792-1795.8.html>).

청구하기

청구를 해야 하는 경우 보증서를 읽어 필요한 절차가 무엇인지뿐 아니라 해당 문제가 적용될 가능성이 있는지, 제공하기 위해 준비해야 하는 정보 및 문서 및 기타 세부 사항을 알아보십시오. 귀하의 청구가 거부되는 것을 방지하는 데 도움이 될 것입니다. 만약 보증서에 누구에게 연락해야 하는지 명시되어 있지 않다면 소매점에 문의하십시오. 그러면 제조 업체로 연결될 수 있습니다. 회사에 따라 온라인, 이메일, 직접 방문 또는 전화를 통해 청구를 시작할 수 있습니다.

번거로움을 피하는 가장 좋은 방법은 장치를 구입한 후 가능한 한 빨리 문제를 보고하는 것입니다. 구입 후 곧 반품이 이루어지면 소매 업체에서는 관대할 가능성이 높습니다. 하지만 보증 기간이 만료된 후에도 훨씬 나중에 발견된 결함에 대해 소매점이나 제조 업체에 연락해서는 안 된다는 의미는 아닙니다 (일부 회사들은 기기에 대한 광범위한 문제를 인지하거나 선의의 표시로 만료 후에도 보증을 하기도 합니다).

기기를 제조 업체나 수리 센터로 배송해야 하는 경우 무료 배송 라벨이 제공될 수 있습니다. 일부 회사에서는 장치를 평가하고 수리 또는 교체하는 동안 소비자가 기기없이 방치되지 않도록 대역 서비스도 제공합니다.

보증 기간 동안 회사에 결함을 신고했지만 제품이 제대로 수리되지 않은 경우, 제품이 고쳐지기 전에 보증 기간이 만료되었다 하더라도, 회사는 문제를 시정해야 합니다 (<https://consumer.ftc.gov/articles/warranties#resolving>).

불만족스러운 경우

아직 보증 기간이 지나지 않았고 기기에 보증된 문제가 있다고 생각하지만, 소매 업체나 제조 업체에서 청구 승인을 할 수 없는 경우, 문제를 회사 차원으로 확대할 수 있는지 확인하세요. (Elliott.org에서 회사 연락처 찾기: <https://www.elliott.org/company-contacts/>) 소셜 미디어와 리뷰 사이트는 종종 결과를 얻을 수 있는 또 다른 방법입니다. 회사들은 종종 이러한 사이트를 관찰하고 불만들이 나쁜 평판이나 브랜드를 손상시키기 전에 이들을 해결하기 위해 노력합니다. 그래도 실패할 경우 주 법무장관 (<https://www.naag.org>) 또는 소비자 보호 사무소 (<https://www.usa.gov/state-consumer>)에 불만을 제기할 수 있습니다. 소비자 행동(Consumer Action)의 무료 “불만 제기 방법” 가이드 (<https://www.consumer-action.org/english/articles/how-to-complain>)는 결과를 얻기 위한 팁을 제공합니다.

연방법에 따라 신용 카드를 사용하여 구매한 품목에 특정 유형의 문제가 있는 경우, 지불 거절 (청구 취소)을 요청하거나 지불을 보류할 수 있습니다. 소비자 금융 보호국(CFPB) (<https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-can-i-get-a-refund-on-a-product-or-service-i-purchased-with-my-credit-card-en-1969/>) 및 전국소비자법센터(NCLC) (<https://www.nclc.org/wp-content/uploads/2023/01/Your-Credit-Card-Rights-1.pdf>)에서 이러한 권리에 대한 일반 지침을 제공합니다.

또한 청구를 소액 청구 법원 (<https://www.nolo.com/legal-encyclopedia/warranty-rights-faq.html#answer-1743693>)으로 가져갈 수 있습니다. 소송의 위협만으로도 회사에게 귀하의 불만 사항을 다시 살펴보고 문제를 해결하도록 동기를 부여하기에 충분할 수 있습니다. 전국 소비자 옹호 협회 웹사이트 (<https://www.consumeradvocates.org>) 나 지역 변호사 협회 (<https://www.americanbar.org/groups/legal-services/flh-home/flh-bar-directories-and-lawyer-finders/>) 또는 무료 법률 서비스 제공업체 (<https://www.consumerfinance.gov>)

[/ask-cfpb/how-do-i-find-an-attorney-in-my-state-en-1549/](https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-do-i-find-an-attorney-in-my-state-en-1549/)) 를 통해 소비자 변호사를 찾을 수 있습니다 (변호사가 소액 청구 법원에서 청구인을 대리하는 것이 허용되지 않는 캘리포니아와 같은 주에 거주하는 경우에도 귀하의 사건에 도움이 되는 법적 조언을 구할 수 있습니다).

귀하의 휴대 전화가 제품 리콜 대상인지 확인하려면 제조업체 웹사이트를 확인하거나 소매 업체에 문의하거나 SaferProducts.gov (<https://www.saferproducts.gov>)에서 휴대 전화 모델을 검색해 보십시오.

구매 전 보증서를 읽지 못하게 하는 등 보증 권리 위반을 FTC (<https://reportfraud.ftc.gov/#/>)에 신고하십시오. 대행사는 귀하의 불만 사항에 개별적으로 응답하지 않지만 동일한 문제를 겪고 있는 소비자들이 많을 경우 회사를 상대로 조치를 취할 수 있습니다. ■

소비자 행동 (컨서머 액션) 에 대하여

www.consumer-action.org

소비자 행동은 교육과 옹호를 통해 강력한 소비자 권리와 전국적으로 소외된 소비자의 공정성과 재정적 번영을 촉진하는 정책을 위해 싸우고 있습니다.

© 소비자 행동 2022

2/24 개정

크레딧

이 간행물은 Rose Foundation for Communities and the Environment의 지원을 받아 제작되었습니다.