



신정재
(주)에스에프 회장

애프터서비스와 리콜

애프터서비스(After Service)나 리콜(Recall)은 자동차회사가 고객에게 제공하는 강제적 혹은 자발적인 지원 보상방법을 뜻하는 말이다.

자동차뿐만 아니라 장기간 동안 사용하는 제품에 대하여 일정기간 동안 무료로 혹은 실비로 고장난 곳을 수리 해주거나 부품을 교환해 주는 것을 뜻한다.

한 부품의 잘못이 인정되면 그로 인한 손해를 보상해달라고 요구하는 것이 클레임(claim)이다.

요사이 특히 자동차회사들이 심심치않게 무슨 차의 어떤 부품의 결함이 발견되었는지 리콜을 실시한다고 공고하고 무료로 교환해 준다는 광고를 볼 수 있다.

어떤 물건을 팔고 시는 것에서 일어나는 애프터서비스, 리콜, 클레임은 안 일어나면 피차에 다 좋은 일이지만 일어나도 판매회사가 당연히 책임져야 하는 것이니 별 문제가 없다.

그러나 인류지대사인 결혼문제에서 이런 일이 일어나는 것을 보면 참 무엇이 잘못되어도 많이 잘못되었다고 생각된다.

보통 시집간 딸이 해산을 하려면 친정에 가서 몸을 풀고 한동안 있다가 오고 애들이 커서 나다니기 시작하면 할머니들이 아침부터 저녁까지 아픈 허리를 참으며 손자들을 보아야 하는 중노동을 하여야 한다.

장가간 아들놈이 생활비가 모자란다고 절약할 생각은 안하고 부모에게 지원을 요청한다.

아들 딸 시집 장가보내는데 뼈골이 빠진 것만도 힘든데 ‘애프터 서비스’까지 해야 하는 것이 요사이 부모들의 비극이다.

거기서 더 나아가 이혼한 아들 딸들의 뒤치닥거리는 어떤가?

결혼한 성인들이 살건 헤어지건 그것은 성인들이 책임질 것이지 부모가 또 책임을 져야 하는 것은 무슨 법도인가?

이혼한 딸을 죽어도 시집 귀신이 되라는 옛말은 정말 옛말로 끝났고 오히려 “에이 사람같지 않은 집안 차라리 다시 돌아와라”고 하는 철없는 부모도 문제이다.

그러나 부모가 무슨 죄가 있어서 시집가고 장가갔다가 헤진 것들을 다시 받아들여 물심양면의 고통을 받는가?

물론 과보호 상태에서 키우고 자란 이들의 행동은 부모도 책임이 있다고 하겠지만 자기 일은 자기가 책임질 성인의 자격이 없는 이들을 다시 ‘리콜’ 시키며 ‘울며 겨자먹기식’으로 받아들이는 것은 우리나라 아니면 어느나라에서 볼 수 있는가?

참 이상한 나라의 관습이 되었다.

더욱이나 통계에 의하면 세쌍중의 한쌍은 이혼을 한다면 애프터서비스로 끝날 수만 있다면 리콜을 안 당한 것만도 다행이라고 생각해야 되는가? 참 불쌍한 부모들의 세상이다.

흔히들 성공한 양측인에게 그 비결을 물으면 한결 같이 “내 자식 키우듯 정성을 다하여 보살피면 됩니다”라고 말한다.

자기 자식이 아프면 약국, 병원을 찾아다니면서 약을 먹이고 주사를 마친다.

우선 건강을 되찾게 하려는 부모의 정성과 양측가들이 가축 질병의 예방과 치료에 쏟는 열정은 정말 같은 마음일 것이라고 이해가 된다.

그러나 여기에는 똑같이 주의할 점이 있다.

자기 자식에게 병을 빨리 낫게 하기 위하여 지나친 투약을 하여 후에 더 큰 병을 갖게 하듯이 양측인이 코 앞에 이익을 위하여 약을 남용하여 축산물속에 잔유물이 있는 “부정식품”이 되어 애프터서비스로도 해결 못하고 ‘리콜’을 당하는 경우가 생긴다면 얼마나 억울하고 분하겠는가?

애지중지 키운 자식을 리콜 당하는 부모의 마음을 이해한들 무슨 소용이 있겠는가! 자식이든 축산물이든 리콜을 당하는 일은 없어야겠다. **양계**