

**소비자피해를 입었어요.
어떻게 해결하면 좋을까요?**

20대를 위한 돈과 신용이야기 -9번째 이야기

▶ 소비자피해란?

- ▶ 소비자가 물품을 구입하여 사용하는 과정에서 소비자가 갖게 되는 불만족 혹은 경제적 피해를 의미함
- ▶ 소비자피해는 **사업자**(생산자, 판매자, 수입업자, 유통업자 등)와 **소비자 간의 자율적으로 협의**하여 해결하는 것을 원칙으로 함

▶ 그러나, **자율적인 해결이 어렵다면?**

도움 1 단계: 전국 통합 상담 대표전화 1372로 전화
혹은 소비자상담센터 홈페이지에서 인터넷
(www.ccn.go.kr)으로 상담을 요청한다.

- ▶ 1372를 통해 소비자상담 전화를 받는 곳은 한국 소비자원, 민간소비자단체, 지방자치단체의 소비생활센터이다.
- ▶ 특별한 경우가 아니면, 소비자상담센터는 소비자 피해 접수일로부터 **30일 이내**에 사업자와 소비자가 서로 **합의에 이르도록 권고**한다.

정부와 소비자단체가 함께하는
소비자상담센터

센터소개 상담조회 상담신청 알람뉴스
정보자료 통계자료 고객여소리

통합검색

상담사례조회 >

현행에 한 신청사건으로
구분하여 소비자단체
지원사태정보를
제공하는 서비스

지도 상담원 >

담당하는 상담 주제에 대한
지도, 상담자료를 거쳐
개인적인 상담을
제공하는 서비스

권력/조정제조회 >

소비자 관련 문제를 수집하여
해결을 돕기 위해, 소비자
지원 제도를
제공하는 서비스

인터넷상담 >

물류, A/S, 판매 관련
불만 및 피해 상담
신청을 위한
온라인 서비스

소비자의 소중한 목소리
행마음으로 듣겠습니다!

정부와 소비자단체가 함께하는 1372(일상처리) 소비자상담센터
전국 어디서나 국번없이 1372

구매 전 가이드

- 판매/거래요청할 구매 가이드
- 물류/서비스 구매 전 가이드
- 전자상거래 안전이용 가이드
- 소비자를 위한 신용의식
- 특정구매 가이드

구매 후 가이드

- 판매/거래요청할 구매 후 가이드
- 물류/서비스 구매 후 가이드
- 사업자와 접촉 시 행동요령
- 회계구매 및 분쟁조정 등 절차안내
- 분쟁해결기준

소비자상담현황

물품명

보기

- 음대폰
- 기타미분류물품
- 고속속인터넷
- 기타선발물품
- 기타의류-성류
- 물고자동차용계, 의류

구매전 물품/서비스 구매 가이드

구매후 물품/서비스 구매 가이드

- 물고자동차의 구입 시 가이드
- 인터넷서비스 계약 시 유의사항
- 자동차 정비관 가이드
- 가구 구입 시 가이드
- 인터넷정보이용서비스 이용 시 가이드
- 건강기능식품 구입 시 가이드

언제 상담자료

물품명

보기

- 인터넷 쇼핑몰에서 구입한 ..
- 교환 불가하다고 고지하는 ..
- 인터넷 중도해지 시 확인금 ..
- 고장인 판매처는 휴대폰 환 ..
- 인터넷 서비스업체의 잘못 ..
- 일반 보세점에 구입한 의류 ..

행정거래위원회

소비자상담정보

소비자단체

한국소비자원

18개지점지단위

구매요청요청
수신여부까지 등록시스템

T-9999

소비자단체연계

행정거래위원회

소비자상담센터소개 | 개인정보보호정책 | 저작권정책 | 참여2문로드 | RSS

Copyright © FAIR TRADE COMMISSION. All Rights Reserved.
1372(1372-999) 서울특별시 서초구 반포로 64(반포3동)

이메일: 1372@kftc.go.kr

한국소비자원 바로가기

한국소비자원

- ▶ 한국에 1곳, 정부출연기관
- ▶ 홈페이지에서 품목별로 소비자피해를 예방할 수 있는 정보를 제공

민간소비자단체-전국 각 시에 지부를 두고 있음

- ▶ 한국소비자단체협의회
- ▶ 녹색소비자연대
- ▶ 대한YWCA연합회
- ▶ 대한주부클럽연합회
- ▶ 소비자시민의 모임
- ▶ 전국주부교실중앙회
- ▶ 한국소비생활연구원
- ▶ 한국소비자교육원
- ▶ 한국소비자연맹
- ▶ 한국여성단체협의회
- ▶ 한국YMCA전국연맹

지방자치단체의 소비생활센터

- ▶ 서울특별시청 / 부산광역시청 /
- ▶ 대구광역시청 / 인천광역시청 /
- ▶ 광주광역시청 / 대전광역시청 / 울산광역시청
- ▶ 경기도청 / 경기북부(2청사) /
- ▶ 강원도청
- ▶ 충북도청 / 충남도청 /
- ▶ 전북도청 / 전남도청 /
- ▶ 경북도청 / 경남도청
- ▶ 제주도청

도움 2 단계: 한국소비자원의 분쟁조정위원회의 도움을 받는다.

- ▶ 1단계에서 사업자와 소비자 간의 분쟁이 해결되지 않으면, 2단계에서 상담을 하였던 기관이 상담 일체 서류를 소비자를 대신하여 한국소비자원의 분쟁조정위원회로 이관한다. 따라서 소비자는 또 다시 한국소비자원에 서류를 제출하지 않아도 된다.
- ▶ 분쟁조정위원회는 접수일로부터 **30일** 이내에 분쟁조정이 성립되도록 한다. 그리고 사업자와 소비자에게 **조정안을 서면으로 통지한다.**

- ▶ 양 당사자는 통지를 받은 날로부터 **15일 이내**에 조정안의 수락여부를 위원회에 통보하되, **통보를 하지 않을 경우 수락한 것으로 간주한다.**
- ▶ **양 당사자가 모두 수락한 경우**에만 조정안은 효력을 발생하며 한 쪽이라도 거절하면 조정은 결렬된다.
- ▶ 양 당사자가 조정안을 수락하면 '**재판상의 화해**'와 동일한 효력을 갖는다.

재판상의 화해란?

- ▶ ‘**화해**’란 말 그대로 양 당사자의 분쟁에 대한 해결안에 동의를 한 것이라는 의미이며
- ▶ ‘**재판상의 화해**’란 법정에서 판사가 재판한 결과와 같은 화해, 즉 반드시 이행하여야 하는 공신력이 있는 화해란 의미이다.
- ▶ 따라서 사업자가 분쟁조정안에 동의를 한 후 이행을 하지 않으면 한국소비자원은 법원의 도움을 받아 강제집행을 한다.

한국소비자원 집단분쟁조정이란?

- ▶ 집단분쟁조정이란 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자의 수가 50인 이상이고 사건의 중요한 쟁점이 공통된 경우 다수의 분쟁을 일괄해 조정하는 제도이다.
- ▶ 국가, 지자체, 한국소비자원, 소비자단체를 비롯하여 **소비자도 한국소비자원에 신청**이 가능하다.
- ▶ **사례)** 신규아파트 입주자들이 아파트 배란다의 샷시 설치 불량에 대해 집단분쟁조정을 신청하여 보상을 받음

도움 3단계: 법원의 소액사건심판제도를 이용한다.

- ▶ 소액사건심판제도는 거래가액 **2,000만원 미만**인 경우에만 가능하다.
- ▶ 소액사건심판제도는 다음과 같이 절차가 간편하여 재판이라는 말 자체 때문에 두렵게 생각하지 않아도 좋다.

-**변호사를 선임할 필요도 없음**

-배우자, 직계친족, 형제자매가 **소송대리**를 할 수 있음

-**단 1회로써 판결**이 끝남

- ▶ 소액사건심판제도를 이용하기 전 법률자문이 필요하면 각 지역 법원에서 무료로 제공하는 '**법률구조공단**' 서비스를 이용할 수 있다.

소비자분쟁해결기준

- ▶ 법률은 아니어서 **법적 강제성은 없으나**, 실제적인 소비자피해 구제 시 적용되는 기준으로 이용됨
- ▶ 즉, 소비자피해상담, 분쟁조정위원회 등 소비자피해구제 시 적용하고 있음
- ▶ 따라서 어느 곳에서 소비자피해구제 상담을 받던 거의 동일한 피해구제를 받게 되는 효과가 있음
- ▶ 소비자분쟁해결 기준 구성 내용
 - 일반적 기준
 - 개별 품목별 기준
 - 품질보증기간
 - 부품보유기간
 - 품목별 내용연수

품질보증기간이란?

- ▶ 사업자가 제품을 새 것과 다름 없이 사용할 수 있다고 보증한 기간
- ▶ **품질보증기간은 소비자가 물품을 구입한날 혹은 사업자로부터 물품을 제공받은 날부터 기산한다.**
 - 계약일과 물품 인도일(용역의 경우에는 제공일)이 다른 경우 인도일을 기준
 - 교환 받은 물품의 품질보증기간은 교환 받은 날부터 기산
 - 영수증을 받지 않거나 분실한 경우, 그 밖의 사유로 판매 일자를 확인하기 곤란한 경우에는?
 - = 해당 물품의 제조일 또는 수입통관일부터 **3개월**이 지난 날부터 기산. 다만, 물품 또는 물품 포장에 제조일 또는 수입통관일이 표시되어 있지 않은 경우, 사업자가 그 판매일자를 입증하여야 함

제품	품질보증기간(년)
자동차	◦ 차체 및 일반부품:2년. 다만, 주행거리가 4만km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함 ◦ 원동기(엔진) 및 동력전달장치:3년. 다만, 주행거리가 6만km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함
모터싸이클	◦ 1년. 다만, 주행거리가 1만km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함
보일러	2년
농업용기기	◦ 원동기 및 동력전달장치 : 2년 단, 주행거리가 5천km 또는 사용시간이 총 1천시간(콤바인의 경우에는 400시간)을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함 ◦ 기타 장치 : 1년. 단, 주행거리가 2천500km 또는 사용시간이 총 500시간(콤바인의 경우에는 200시간)을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함
어업용기기	1년

완제품	에어컨	2년
	난로(전기, 가스, 기름), 선풍기, 냉풍기, 전기장판	2년
	TV, 냉장고	1년
	전축, 전자레인지, 정수기, 가습기, 제습기, 전기청소기	1년
	세탁기, 비디오플레이어, DVD플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유·무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 홈시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경	1년
	네비게이션, 카메라, 디지털피아노	1년
	퍼스널컴퓨터(완성품) 및 주변기기, 노트북PC, 휴대폰, 스마트 폰, 휴대용음향기기(MP3, 카세트, CD플레이어)	1년
	복사기	6개월

핵심부품	에어컨 : 콤프레서	4년
	LCD TV, LCD 모니터(단, LCD 노트북 모니터는 제외), LCD 패널	2년
	PDP TV 패널	2년
	LED TV패널	2년
	세탁기 : 모터, TV : CPT, 냉장고 : 콤프레서, 모니터 : CDT, 전자렌지 : 마그네트론, VTR : 헤드드럼, 비디오 카메라 : 헤드드럼, 팬히터 : 버너, 로터리히터 : 버너	3년
	퍼스널컴퓨터 : Mother Board	2년
	별도의 기간을 정하지 않은 경우	1년

부품보유기간이란?

- ▶ 사업자가 생산한 물품을 수리하기 위해 필요한 부품을 일정기간 보유해야 하는 것을 의미한다.
- ▶ 부품보유기간은 해당 물품의 생산을 중단한 때부터 기산한다.
- ▶ 부품보유기간 확보 이유는 소비자가 물품을 구매하여 사용하는 과정에서 발생한 고장을 수리할 수 있도록 하기 위함이다.
- ▶ 부품보유기간은 내용연수(수리 등을 통하여 정상적으로 사용할 수 있는 기간)와 일치한다.

부품보유기간

번호	제품	부품보유기간
1	자동차	8년(단, 성능·품질상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용가능)
2	모터싸이클	3년(단, 성능·품질상 하자가 없는 범위에서 유사부품 사용가능)
3	보일러	7년
4	농업용 기기	9 ~ 14년 (농업용기기에 따라 내용연수 포함하여 4년까지 생산·공급. 다만, 성능 품질상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용 가능)
5	에어컨	7년
6	난로	5년
7	TV, 냉장고	8년
8	전축, 전자렌지, 정수기, 가습기, 제습기, 전기청소기	7년

9	세탁기, 비디오플레이어, DVD플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유·무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 홈시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경	6년
10	네비게이션, 카메라, 디지털피아노	5년
11	퍼스널컴퓨터(완성품) 및 주변기기, 노트북 PC, 휴대폰, 스마트 폰, 휴대용음향기기 (MP3,카세트,CD플레이어)	4년
12	전기면도기, 전기조리기기 (멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬 등), 헤어드라이어	3년
13	복사기	5년
14	별도의 기간을 정하지 않은 경우	5년

품목별 내용연수

품목	내용연수(년)
농업용기기	14
침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	8
보일러, 에어컨, TV, 전축, 냉장고, 정수기, 가습기/제습기, 전기청소기, 식탁, 신발장, 문갑, 전자렌지	7
비디오플레이어, DVD 플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유·무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 홈시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경, 자동차, 소파, 화장대, 찬장	6
선풍기, 냉풍기, 전기장판, 세탁기, 모터싸이클, 카메라, 디지털피아노, 네비게이션, 난로(전기, 가스, 기름)	5
퍼스널 컴퓨터(완성품) 및 주변기기, 노트북PC, 휴대용음향기기(MP3, 카세트, CD 플레이어)	4
휴대폰, 전기면도기, 전기조리기기(멀티쿠커, 튀김기, 다용도 식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬 등), 헤어드라이어	3
별도의 기간을 정하지 않은 경우	5

일반적 기준이란?

- ▶ 어느 품목에나 공통적으로 적용될 수 있는 기준

▶ 사업자는 물품의 하자 혹은 기타 소비자피해에 대하여 다음 기준에 따라 수리, 교환, 환급(또는 배상), 계약의 해제,해지, 혹은 계약을 이행하여야 한다.

① 품질보증기간 이내에 발생한 수리, 교환, 환급에 소요되는 비용은 사업자가 부담함. 다만, 다음의 경우에는 소비자가 부담함

- 소비자의 취급 잘못으로 인한 고장
- 천재지변으로 인하여 인한 고장
- 제조자가 지정한 수리점이 아닌 곳에서 수리하여 문제가 발생한 경우

② 품질보증기간이 지난 경우는 소비자가 비용을 지불함

- ③ 수리는 지체 없이 하되 불가피하게 지체사유가 있을 때는 이를 소비자에게 알려야 함

소비자가 수리를 의뢰한 날부터 **1개월**이 지난 후에도 도난 등의 이유로 사업자가 수리된 물품을 소비자에게 되돌려 주지 못할 경우는 다음과 같이 보상함

<품질보증기간 이내의 경우>

- 새 것으로 동일한 물품으로 교환해 주어야 한다.
- 만일 동일한 물품이 없을 경우, 유사한 종류의 물품으로 교환해 줄 수 있으나 반드시 소비자의 동의를 구하여야 한다.
- 만일 소비자가 동의하지 않으면 새 물품가격 수준으로 환급해 주어야 한다.

<품질보증기간 이후의 경우>

- 정액 감가 상각한 금액에 100분의 10을 더하여 환급한다.

<사례> 100만원 짜리 냉장고가 품질보증기간이 지났고 5년 동안 사용하였다. 사업자의 잘못으로 수리를 하지 못할 경우, 환급해 주어야 하는 금액은?

- ▶ 우선, 냉장고의 내용연수(수리를 하면 정상적으로 사용이 가능한 기간)를 알아야 한다. 냉장고의 내용연수가 10년이라고 가정하면, 이제 냉장고는 매년 10만원의 가치($100\text{만원}/10\text{년}$)를 가진다. 이는 단순히 100만원 짜리 냉장고를 10년 동안 사용할 수 있으니까 일 년에 10만원의 가치를 갖는다고 계산하는 것이다. 이것이 **정액 감가상각 계산법**이다. 여기에서 감가상각이란 물품을 사용하면서 그 가치가 줄어드는 것을 의미한다.
- ▶ 이제 냉장고를 5년 동안 사용하였으니, 감가상각은 50만원이다. 따라서 소비자는 나머지 50만원을 환급 받게 된다. 이렇게 환급 받을 수 있는 금액 50만원의 10%(100분의 10)인 5만원을 더해서 최종 소비자는 최종 55만원을 환급 받을 수 있다.

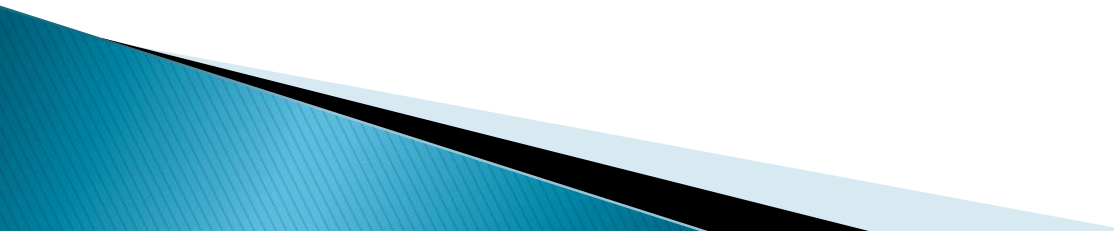
④ 물품을 유상으로 수리한 경우 그 유상으로 수리한 날부터 2개월 이내에 소비자가 물품을 정상적으로 사용하는 과정에서 종전과 동일한 고장이 재발한 때에는 무상으로 수리해 주어야 한다.

만일 수리가 불가능한 때에는 종전에 받은 수리비를 환급하여야 한다.

보상순서

- ▶ 수리 - 무상수리(품질보증기간 이내)
 - 유상수리(품질보증기간 이후)
- ▶ 교환 - 동종의 새것으로 교환(품질보증기간이내)
 - 동종이 없으면, 유사품종으로 교환, 단 소비자의 동의를 구해야 함
- ▶ 환급 - 새 제품 값으로 환급(품질보증기간 이내)
 - 감가상각한 후 환급(품질보증기간 이후)

④ 할인 판매된 물품을 교환하는 경우

- 정상가격과 할인가격의 차액발생과 관계없이 같은 종류의 물품으로 교환한다.
 - 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능한 경우, 같은 종류의 유사물품으로 교환한다.
 - 같은 종류의 물품으로의 교환이 불가능하고 소비자가 이를 원하지 않을 경우에는 환급한다.
- 

⑤ 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 물품가격을 기준으로 한다.

-다만, 영수증에 적힌 가격에 대하여 다툼이 있는 경우에는 영수증에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하고자 하는 자가 이를 입증하여야 한다.

-영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 알 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 통상적인 가격을 기준으로 한다.

사은품(경품류)에 대한 사항은?

- ① 물품거래에 따른 경품으로 인한 소비자피해 보상은 이미 설명한 제품의 경우와 동일하다.
- ② 소비자의 귀책사유로 계약이 해제, 해지되는 경우 사업자는 소비자로부터 그 경품을 반환 받는다.
- ③ 반환이 불가능한 경우, 해당 지역에서 거래되는 같은 종류의 유사제품을 반환 받거나 같은 종류의 유사제품의 통상적인 가격을 기준으로 환급 받는다.

사업자는 물품의 판매 시 품질보증서를 교부하여야 한다.

- ① 사업자는 물품에 품질보증기간, 부품보유기간, 수리, 교환, 환급 등 보상방법 등을 표시한 증서(품질보증서다)를 교부하여야 한다. 이제 가방이나 옷을 구입했을 때 물품에 붙어 있는 작은 종이조각에 이상과 같은 내용이 적혀 있는 것을 눈 여겨 살펴보기 바란다. 이것이 바로 품질보증서이다.
- ② 품질보증서를 따로 붙일 수 없는 경우 물품에 직접 품질보증기간 등의 위의 내용을 직접 적어야 한다. 화장품, 약품 등을 구입했을 때 용기에 직접 적혀 있는 품질보증기간 등을 살펴보자.

- ③ 다만, 별도의 품질보증서를 교부하기가 적합하지 않거나 보상방법을 일일이 표시하기가 어려운 경우에는 소비자분쟁해결기준에 따라 피해를 보상한다는 내용만을 표시할 수 있다.
이 규정에 따라 사업자는 물품에 다음과 같이 표시하는 경우를 많이 볼 수 있다.

‘본 제품은 공정거래위원회가 고시한 소비자분쟁해결기준에 따라 보상을 받을 수 있습니다’

- ▶ **품질보증기간 및 부품보유기간은 해당 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다.**
- 다만, 사업자가 정한 품질보증기간 및 부품보유기간이 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간보다 짧은 경우에는 **소비자분쟁해결기준에서 정한 기간으로 한다.**
- 사업자가 **품질보증기간 및 부품보유기간을 표시하지 않은 경우 소비자분쟁해결기준에 따른다.**
- 소비자분쟁해결기준에 품질보증기간 및 부품보유기간이 정하여져 있지 않은 품목은 **유사품목에 따른다.**

품목별 기준이란?

- ▶ **개별품목별**로 예상되는 분쟁유형(소비자피해)과 해결기준(피해보상 기준)이 제시되고 있음
- ▶ 소비자가 이용하고 있는 대부분의 품목에 대한 기준이 제시되고 있음
- ▶ 소비자는 피해를 입었을 때 공정거래위원회 홈페이지나 한국소비자원 홈페이지에서 해당 제품에 대한 소비자분쟁해결기준을 다운받아 해당 품목의 기준을 이해한 다음 사업자에게 요구하여 피해보상을 제대로 받도록 함

품목별 소비자분쟁해결 기준(결혼정보업)

분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자의 소개개시 전에 해지된 경우 - 1회 소개개시 후 해지된 경우	- 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상 - 가입비×(미소개 횟수/총횟수)+가입비의 20% 환급	사업자 귀책사유 사례: 결혼정보, 직업, 학력, 병력(病歷 등)에 관한 정보를 상대방에게 허위로 제공한 경우
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자의 소개개시 전에 해지된 경우 - 1회 소개개시 후 해지된 경우	- 가입비의 80% 환급 - 가입비의 80%× (잔여 횟수/총횟수)환급	

품목별 소비자분쟁해결 기준(결혼준비 대행업)

분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제, 해지 및 손해발생 - 결혼준비대행 개시 이전 - 결혼준비대행 개시 이후	- 계약해제 (전액환급) - 손해배상	
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지 - 결혼준비대행 개시 이전 - 결혼준비대행 개시 이후	- 총 대행요금의 10% 공제 후 환급 - 기 제작된 물품비용 및 잔여 금액의 10% 공제 후 환급	

품목별 소비자분쟁해결 기준(성형수술)

분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제		
- 수술예정일 3일전 이전까지의 해제	- 계약금 반환 및 계약금의 10% 배상	- 다만 계약금이 수술비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급의 기준은 수술비용 10%만을 기준으로 산정한다. - 병원 또는 환자가 수술 예정일을 변경하는 경우는 계약 해지 및 해제에 해당되지 않는다.
- 수술예정일 2일전 해제	- 계약금 반환 및 계약금의 50% 배상	
- 수술예정일 1일전 해제	- 계약금 반환 및 계약금의 80% 배상	
- 수술 당일 혹은 수술일자 경과 후 해제하는 경우	- 계약금 반환 및 계약금의 100% 배상	

2) 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약 해제

- 수술예정일 3일전 이전까지의 해제	- 계약금의 90% 환급	
- 수술예정일 2일전 해제	- 계약금의 50% 환급	
- 수술예정일 1일전 해제	- 계약금의 20% 환급	
- 수술 당일 혹은 수술일자 경과 후 해제하는 경우	- 계약금 전액 미환급	

품목별 소비자분쟁해결 기준(자동차)

분쟁유형	해결기준
1) 품질보증기간 이내의 경우 ① 재질이나 제조상의 결함으로 고장발생시 ② 차량인도일로부터 1개월 이내에 주행 및 안전도 등과 관련한 중대한 결함이 2회 이상 발생하였을 경우 ③ 주행 및 안전도 등과 관련한 중대한 결함이 발생하여 동일하자에 대해 3회까지 수리하였으나 하자가 재발(4회째)하거나 중대한 결함과 관련된 수리기간이 누계 30일(작업일수기준)을 초과할 경우	- 무상수리(부품교환 또는 기능장치교환) - 제품교환 또는 구입가환급
.차령 12개월 이내 .차령 12개월 초과	- 제품교환 또는 필수제비용을 포함한 구입가환급 - 일차적으로 부품교환을 원칙으로 하되 결함잔존 시 관련 기능장치교환(예:원동기, 동력전달장치 등)

소비자분쟁해결기준의 적용

소비자분쟁해결기준을 이용함에 있어서 다음의 사항을 적용한다.

- ① 다른 법령에 근거한 별도의 분쟁해결기준이 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 유리한 경우에는 그 분쟁해결기준을 소비자분쟁해결기준에 **우선하여 적용한다.**
- ② 품목별 소비자분쟁해결기준에서 해당 품목에 대한 분쟁해결기준을 정하고 있지 않은 경우에는 **유사품목에 대한 분쟁해결기준을 준용**할 수 있다.

③ 품목별 소비자분쟁해결기준에서 동일한 피해에 대한 분쟁해결기준을 **두 가지 이상 정하고 있는 경우에는 소비자가 선택하는 분쟁해결기준에** 따른다.

(사례) 의복의 염색이 잘못되었을 때 소비자가 다른 의복으로 교환 혹은 환급을 할 수 있다고 소비자분쟁해결기준에 명시되어 있다면, 소비자는 의복 교환과 의복가격에 대한 환급의 보상방법 중 소비자가 선택할 수 있다는 의미이다.

소비자분쟁해결기준의 문제점

- ▶ 소비자분쟁해결기준은 법원 판결과 같이 확정적이고 최종적인 의미를 갖기보다는 소비자와 사업자간의 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 보상의 **최저기준**이다.
- ▶ 이를 참조해 사업자는 기준 이상 보상해 주고 분쟁조정기관은 기준 이상의 합의 권고 또는 조정을 해줄 수 있어야 한다.

- ▶ 그러나 소비자분쟁해결기준이 최저수준임에도 불구하고 사업자들은 소비자분쟁해결기준의 보상기준을 방어수단으로 삼고 있어 소비자의 불만이 제기되고 있다.
- ▶ 그리고 피해로 인한 정신적 손해, 즉 **위자료에 대해서는 정하고 있지 않다.**
- ▶ 따라서 소비자분쟁해결기준에 따라 배상이 이루어져도 **위자료 소송이 배제되는 것은 아니다.**

- ▶ 다음 시간 - 20대를 위한 돈과 신용 이야기 10번째 이야기로,

‘꺼진 불도 다시 보자! 보험을 이용한 위험관리’

- ▶ 감사합니다.