

## 붙임 2

## 품목별 소비자분쟁해결기준

### 1

### 택배

택배 및 쿼서서비스업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 운송 중 전부 또는 일부 <b>멸실</b> 된 때	○ 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우
2) <b>훼손</b> 된 때 - 수선이 가능한 경우  - 수선이 불가능한 경우	○ 무상수리 또는 수리비 보상  ○ 멸실된 때의 보상기준 적용	1. 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 2. 일부 멸실된 때는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급
3) 택배의 <b>배달지연</b> 으로 인한 피해 - 일반적인 경우   - 특정일시에 사용할 운송물의 경우	○ 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하 ‘운송장기재운임액’ 이라함.)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함.  ○ 운송장 기재 운임액의 200% 배상	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각호에 의함. <b>손해배상한도액은 50만원</b> 으로 하되, 운송물의 가액에 따라 <b>할증요금을</b> 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 <b>최고가액</b> 으로 함.
4) 쿼서비스 사업자 귀책의 <b>배달지연</b> 으로 인한 피해 - 배송물이 인도예정시간의 50% 이상을 초과하여 수하인에게 인도될 때  - 특정시각에 사용할 배송물이 인도 예정시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우	○ 고객에게 배송비용의 100%에 해당하는 금액을 환급  ○ 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급	* 부재중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 <b>충분한 후속 조치</b> 를 취한 경우에는 면책함.
5) <b>인수자 부재</b> 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	○ 운임환급(선불 시) 및 손해배상	

## 2

## 상품권

상 품 권		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 금액상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 또는 용역을 제공 받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액환급을 거부하는 경우	o 잔액 현금 환급	* 금액형 상품권은 상품권 금액잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당하는 금액 반환  {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원에 할인 구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반환금액은 8,100원임(9천원×90%)}
2) 특정상품에 대하여 상품권 상환을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 상품권 상환을 거부하는 경우	o 당해상품 제공의무 이행 또는 상환을 제시한 상품권의 권면 금액 전액 현금 환급	
3) 상품권발행자의 영업양도 등이 있는 경우 상품권발행자의 변경 등의 이유로 상품권 상환을 거부하는 경우	o 상환의무 이행	
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸시효(5년) 이내인 상품권의 상환을 거부하는 경우	o 구매액의 100분의 90에 해당하는 현금, 물품 또는 용역의 상환의무 이행	
5) 물품상품권 또는 금액상품권의 경우 물품 또는 용역의 제공이 불가능하거나 지체되어 당해 상품권의 현금상환을 요구하였으나 이를 거부하는 경우	o 상환의무 이행	
<div>- “상품권” 이라함은 그 명칭 또는 형태에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량이나 기재(전자 또는 자기식 방법에 의한 기록을 포함한다)된 무기명증표를 발행·매출하고 그 소비자가 발행자 또는 발행자가 지정하는 자에게 이를 제시 또는 교부하거나 기타의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 물품 또는 용역을 제공받을 수 있는 유가증권을 말함. 또한, 전자금융거래법상 전자화폐나 선불전자지급수단의 상품권이 지류(紙類)형 상품권으로 발행(전환)될 경우에도 적용함</div> <div>- 잔액환급비율 (=구매대금/상품권 권면금액)</div> <div>· 상품권의 권면금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60</div> <div>· 상품권의 권면금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80</div> <div>· 상품권을 2매 이상 동시에 사용한 경우에는 상품권 권면금액의 합계액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 합계액에 포함하지 않음.</div> <div>- 보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한자 (상품권사용가맹점 등)</div>		

신 유 형 상 품 권		
분      쟁      유      형	해   결   기   준	비고
1) 신유형 상품권의 구매일로부터 7일이 내에 환급을 요구하였으나 거부하는 경우	o 상품권 구매액 전액 환급	
2) 금액형 상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 등을 제공 받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요 구하였으나 잔액 환급을 거부하는 경 우	o 잔액 환급	*잔액이란 구매액을 기준으로 사 용비율에 따라 계산하여 남은 비율의 금액을 말함
3) 발행자 등이 판매하는 물품 등을 제공 받기 위해 상품권을 제시하였으나 특 별한 사유없이 제공을 거부하거나 할 인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 제공을 거부하는 경우	o 당해 물품 등의 제공의무를 이행하거나 제시한 상품권의 구매를 위해 소비자가 지급한 금원을 전액 환급	*다만, 발행자가 미리 상품권에 표시한 경우 특정매장 또는 물 품 등에 대하여 상품권 사용 제 한가능
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소 멸시효(5년)이내 상품권 금액 등 반환 을 거부하는 경우	o 구매액의 100분의 90 반환	*금액형 상품권은 상품권 금액 잔액을 상품권 구매시 적용된 할 인율을 고려하여 환산한 금액의 100 분의 90에 해당하는 금액 반환  {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원 에 할인구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반 환금액은 8,100원임(9천원 × 90%)}
5) 물품 및 용역 제공형 상품권의 경우 물품 등의 제공이 불가능하거나 통상 적인 기간보다 현저히 지체되는 경우	o 동일한 금전적 가치의 신유형 상품권으로 교환 또는 구매액 반환	
- “신유형 상품권”이란 그 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량(이하 ‘금액 등’이라 함)이 전자적 방법으로 저장되어 있거나, 전자정보가 기록되어 있다는 것이 기재 된 증표를 다음의 형태로 발행하고 소비자가 이를 발행자 또는 발행자와 가맹계약을 맺은 자 등 발		

신 유 형 상 품 권		
분	쟁	유 형
해	결	기 준
비	고	
<p>행자에게 제시 또는 교부하거나 기타 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 재화 또는 용역 등을 제공받을 수 있는 것을 말함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전자형 상품권 : 금액 등이 전자적 장치에 저장(전자카드 등)된 상품권</li> <li>· 모바일 상품권 : 금액 등이 전자정보로 기록되어 있음이 기재된 증표가 모바일 기기에 저장되고 제시함으로써 사용가능한 상품권</li> <li>· 온라인 상품권 : 온라인상으로만 조회 및 사용이 가능한 상품권</li> </ul> <p>- 신유형 상품권은 사용방법에 따라 금액형 상품권과 물품 및 용역 제공형 상품권으로 구분</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 금액형 상품권 : 충전형 또는 정액형 선불전자지급수단으로 유효기간내에 잔액 범위내에서 사용횟수에 제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공받을 수 있는 상품권</li> <li>· 물품 및 용역 제공형 상품권 : 한정된 재화 또는 용역 제공을 목적으로 발행된 상품권</li> </ul> <p>- 금액형 상품권 잔액환급비율(=구매대금/상품권 금액)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 상품권의 금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60 이상 구매시</li> <li>· 상품권의 금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80 이상 구매시</li> <li>· 다수의 상품권을 동시에 사용한 경우에는 총 금액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 총 금액에 포함하지 않음</li> </ul> <p>- 보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한 자(상품권사용 가맹점 등)</p> <p>- 환급요청자 : 상품권의 최종 소지자(최종 소비자가 환불을 요청할 수 없는 경우 구매자가 요청할 수 있으며, 구매자가 환불받은 경우 발행자는 환급에 관한 책임을 면함)</p>		