

## 〈 참고 〉 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2020-16호)

### 1. 가전제품설치업(1개 업종)

분쟁유형	해결기준	비고
1) 설치하자로 인해 제품에 하자가 발생하는 경우	○ 설치비 환급 및 하자 발생한 제품에 대한 손해배상	* 설치에 대한 품질보증기간은 1년으로 함.
2) 사업자의 가전제품 설치 하자로 인해 발생한 소비자의 재산 및 신체상의 피해	○ 사업자가 손해 배상	

### 2. 공산품(30개 업종) 중 가전제품(에어컨 등)

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (1 - 2)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를(월할 계산) 적용함. · 감가상각비=(사용연수/내용연수)× 구입가
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 무상수리	
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 - 하자발생 시 - 수리불가능 시 - 교환불가능 시 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	○ 무상수리 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 구입가 환급	* 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (최고한도 :구입가격)	

