

참고1**소비자분쟁해결기준**(공정거래위원회 고시 제2021-7호)

가 구 (1 - 4)									
분	쟁	유	형	해	결	기	준	비	고
1)	죇	등	벌레발생						
-	구입일로부터	10일	이내	○	제품교환	또는	구입가 환급		
-	구입일로부터	2년	이내	○	무상수리	또는	부품교환		
-	부품교환	후	하자 재발생	○	제품교환				
2)	문	짜	힘						
-	문짜길이의	0.5%	이상						
-	구입일로부터	6개월	이내	○	제품교환				
-	구입일로부터	3년	이내	○	무상수리	또는	부품교환		
-	문짜길이의	0.5%	이내						
-	구입일로부터	3년	이내	○	무상수리	또는	부품교환		
3)	백	화	현상	및	도	장	불	량	
-	구입일로부터	10일	이내	○	제품교환	또는	구입가 환급		
-	구입일로부터	6개월	이내	○	제품교환				
-	구입일로부터	3년	이내	○	무상수리	또는	부품교환		
-	수리	후	동일하자 발생	○	제품교환				
4)	장	류	등	세	트	단	위	가	구
-	구입일로부터	1개월	이내	○	제품교환(동일색상이 없는 경우	구	입	가	환급)
5)	장	류	등	세	트	단	위	가	구
-	구입일로부터	10일	이내	○	제품교환	또는	구입가 환급		
-	구입일로부터	1년	이내	○	제품교환				
6)	약	취	등	자	극	성	냄	새	(화
-	구입일로부터	6개월	이내	○	제품교환	또는	구입가 환급		학
7)	규	격	치	수	허	용	오	차	(±5mm 이상)
				○	제품교환				

가 구 (2 - 4)				
분	쟁	유 형	해 결 기 준	비 고
8)	철기가구의 균열, 패각떨어짐, 패각변색 등			
	- 구입일로부터 10일 이내		○ 제품교환 또는 구입가 환급	
	- 구입일로부터 1년 이내		○ 무상수리 또는 부품교환	
9)	등가구의 균열,뒤틀림 또는 변색			
	- 구입일로부터 10일 이내		○ 제품교환 또는 구입가 환급	
	- 구입일로부터 1년 이내		○ 무상수리 또는 부품교환	
10)	침대품질불량(스프링, 매트리스 등)			
	- 구입일로부터 10일 이내		○ 제품교환 또는 구입가 환급	
	- 구입일로부터 1년 이내		○ 부품교환 및 제품교환	
11)	소파품질불량(재료의 변색, 찢어짐, 균열, 스프링불량 등)			
	- 구입일로부터 10일 이내		○ 제품교환 또는 구입가 환급	
	- 구입일로부터 1년 이내		○ 무상수리 또는 부품교환	
	- 구입일로부터 1년 이후		○ 유상수리	

가 구 (3 - 4)		
분쟁 유형	해결 기준	비 고
12) 제조 과정이나 신제품을 인도하면서 생긴 흠집 - 구입일로부터 15일 이내(단, 소비자가 제조 및 신제품 인도 시 생긴 흠집임을 입증하는 경우는 제외한다)	○ 제품교환	
13) 상표남용 등 유사제품 판매	○ 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를 (월할 계산) 적용함.
14) 품질보증기간 내에 동일하자에 대해 2회 수리 받았으나 재발(3회째)	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
15) 선금지급 후 물품배달 전 해약 시		* 감가상각비=(사용연수/내용연수)× 구입가
① 소비자 귀책사유로 인한 해약 - 주문제작형 가구인 경우 . 가구 제작 작업 착수 이전 . 가구 제작 작업 착수 이후 - 주문제작형 이외의 가구인 경우 . 배달 3일 전까지 . 배달 1일 전까지	○ 총 제품금액의 10%를 위약금으로 함. ○ 실손해배상 ○ 선금에서 물품대금의 5% 공제후 환급 ○ 선금에서 물품대금의 10% 공제후 환급	
② 사업자 귀책사유로 인한 해약 - 선금이 물품대금의 10% 이하인 경우 - 선금이 물품대금의 10%를 초과하는 경우	○ 선금의 배액 ○ 선금에서 물품대금의 10%를 가산하여 환급	

가 구 (4 - 4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
16) 수리가 불가능하여 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 . 정상적인 사용 상태에서 발생한 경우 . 소비자의 과실로 인하여 발생한 경우 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가에서 정액감가상각비 공제 후 환급 또는 제품 교환 ○ 정액 감가 상각한 잔여 금액에 구입가의 5%를 가산하여 환급	* 정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비

공정거래위원회

0738515A76D14D7D8252A5538107604F