

## 消費者被害補償規程

**第1條(目的)** 이 規程은 消費者保護法 第12條 第2項의 規定에 의하여 消費者와 事業者間의 紛爭의 원활한 解決을 위하여 品目別로 消費者의 被害를 補償할 수 있는 基準을 定함을 그 目的으로 한다.

**第2條(適用原則)** 物品을 購入하거나 用役을 提供받은 消費者가 關聯商品이나 用役의 品質, 價格, 去來條件 및 表示上의 不一致 등으로 正當한 不滿을 提起한 때에는 製造業者, 販賣業者, 輸入業者 및 用役을 提供하는 者(以下 “事業者”라 한다)는 原則적으로 이 基準이 定하는 바에 따라 補償하여야 한다.

**第3條(補償)** 이 規定에서 補償이라 함은 品質保證期間 또는 有效期間(이하 “品質保證期間”이라 한다) 以內에 製造·流通過程上 또는 用役의 利用過程에서 發生한 消費者의 被害에 대하여 消費者에게 行하는 修理·交換·還拂·賠償·解約·履行 등을 말한다.

**第4條(補償責任者)** ① 消費者被害에 대한 補償은 物品을 販賣하거나 用役을 提供하는 者가 第1次的으로 補償責任을 진다. 다만, 輸入物品의 경우는 輸入業者가 補償責任을 지며 品質保證書 등에 補償責任者를 별도로 規定한 경우에는 그에 따른다.

② 第1項의 경우에 販賣業者는 關聯物品의 製造業者에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.

③ 販賣業者가 廢業 또는 倒産한 경우에는 當該物品의 製造業者가 補償責任을 진다.

**第5條(品質保證書)** ① 事業者는 販賣時 消費者保護法 第8條에 規定하고 있는 事項이 包含된 品質保證에 관한 內容을 記載한 證書(以下 “品質保證書”라 한다)를 交付하거나 그 內容을 製品에 表示하고 이에 品質保證期間, 保證條件 및 部品保有期間을 明示하여야 한다. 다만, 輸入業者가 製品의 品質保證에 관한 內容을 表示함에 있어서는 한글 또는 한글을 병기하여 表示하여야 한다.

② 第1項의 品質保證條件에는 최소한 이 基準이 定하고 있는 補償基準의 內容을 表示하여야 한다.

③ 事業者가 製品의 品質保證期間을 表示하지 않은 경우에는 消費者가 製品을 購入한 날로부터 1年(食品의 경우 流通期限)을 品質保證期間으로 본다.

④ 品質保證書에 販賣日字가 記載되어 있지 않거나 品質保證書의 未交付·紛失 등으로 정확한 販賣日字의 確認이 不可能한 경우에는 製造日로부터 12月이 經過한 날로부터 品質保證期間을 起算한다.

**第6條(領收證 등의 効力)** 品質保證書 또는 이와 유사한 證書가 發給되지 않은 品目の 경우 稅法規定에 의하여 發給되는 領收證 또는 關聯類似製品의 品質保證書도 第5條의 品質保證書의 効力を 가진다.

**第7條(補償期限)** 事業者는 被害補償 要求를 받은 날로부터 7日以內에 補償與否 및 內容을 消費者에게 通報하여야 하며 補償期限은 通報

日로부터 14일을 超過할 수 없다.

**第8條(費用負擔)** ① 無償修理의 경우에는修理에 所要되는 部品代 및 原資材費用 등 諸費用을 事業者가 負擔한다.

② 有償修理의 경우에는修理 및 部品交換에 所要된 순수部品代 및 原資材費用에 한하여 消費者가 負擔한다.

③ 被害救濟를 目的으로 物品의 運搬費를 負擔한 消費者는 이 基準에 추가하여 그 實費 補償을 要求할 수 있다.

**第9條(價格還拂等)** ① 消費者가 表示된 價格을 超過하여 物品을 購入했을 경우 事業者는 超過金額을 還拂하여야 한다.

② 消費者가 中古製品을 新製品價格으로 購入한 경우 그 差額을 還拂하거나 당해 新製品으로 交換해 주어야 한다.

③ 廣告 또는 表示와 製品의 內容이 不一致한 경우 消費者는 購入日로부터 30日以內에 還拂을 要求할 수 있다. 다만, 事業者의 訂正措置 以後의 購入者는 還拂을 要求할 수 없다.

④ 製品의 使用說明書 內容이 不充分하거나 어려워 消費者가 被害를 입게된 경우 事業者는 製品을 交換해 주거나 購入價格을 還拂하여야 한다.

⑤ 事業者가 契約條件을 不履行한 경우에는 消費者는 그 契約을 解除할 수 있으며 消費者가 契約解除에 따른 損害가 발생한 때에는

事業者에게 被害賠償을 請求할 수 있다.

⑥ 訪問販賣에 있어서 詐欺·強迫에 의하여 契約을 締結한 때에는 그 契約을 解除할 수 있다.

**第10條(交換 및 還拂基準)** ① 事業者가 製品의 瑕疵등으로 인하여 消費者에게 製品을 交換하여 줄 경우에는 同一製品으로의 交換을 原則으로 한다.

② 事業者가 消費者에게 價格을 還拂하여 줄 경우에는 購入價格 還拂을 原則으로 하며, 購入價格은 證書 또는 領收證에 記載된 金額을 基準으로 한다.

③ 第2項의 規定에 불구하고 證書 또는 領收證을 保管하지 않아 購入價格에 紛爭이 있는 경우에는 적은 金額을 提示하는 者가 立證責任을 지며, 立證이 不可能한 경우에는 勸裝消費者價格으로 還拂한다.

**第11條(調停依賴)** 事業者 또는 消費者(以下 “當事者”라 한다)가 이 規程에 例示되지 않은 被害類型에 對하여 補償合意를 얻지 못하였을 경우 當事者는 韓國消費者保護院에 그 調停을 依賴할 수 있다.

**第12條(司法的 救濟)** 이 規程에 依한 消費者 被害補償은 司法的 救濟 依賴를 排除하지 않는다.

**第13條(品目 및 補償基準)** 對象品目 및 品目別 被害補償基準은 別表와 같다.

〈별표 1〉 對象品目

區分	品種	該當品目
1) 食料品 (19個品種)	清涼飲料類	콜라, 사이다, 환타, 유산균음료, 두유, 벡타류, 쥬스류, 드링크류, 브리음료 등
	菓子类類	초코렛, 건과자, 비스킷, 미과, 스넥류, 껌, 카라멜, 알사탕 등
	水菓類	아이스크림, 빙과, 유사냉동디저트 등
	酪農製品類	우유, 분유, 연유, 발효유, 버터, 치즈, 이유식 등
	등조림類	과실, 해산물, 육류, 등조림 등
	製빵類	식빵, 파이, 떡, 빵, 찹쌀떡, 카스테라 등
	설탕, 製粉類	정당, 물엿, 밀가루, 콩가루, 전분 등
	食用油類	참기름, 대두유, 옥배유, 낙화생유, 채종유, 쇼트닝유, 면실유, 팜유, 마아가린 등
	調味料類	마요네즈, 케찹, 카레, 화학조미료, 식초, 소금, 고추분, 후추분, 겨자 등
	醬類	된장, 고추장, 간장, 춘장, 소스 등
	茶類	커피, 홍차, 울무차, 녹차, 생화차, 구기자차, 칩차, 생강차, 계피차 등

	麵類	국수, 라면, 당면, 냉면, 인스탄트면류 등
	고기加工食品類	햄, 소세지, 베이컨, 어육연제품 등
	健康食品類	인삼, 꿀, 개소주, 영지버섯, 알로에, 화분 등
	酒類	탁주, 소주, 청주, 맥주, 과실주, 양주 등
	도시락	도시락
	饌類	두부, 연두부, 묵, 단무지, 김치, 젓갈류 등
	冷凍食品類	햄버거, 돈까스, 새우, 만두 등
	飼料類	가축사료, 특수동물사료 등
2) 農·水·畜産品(6個品種)	과일·野蔬類	배, 사과, 복숭아, 토마토, 수박, 참외, 포도, 감, 바나나, 파인애플, 무우, 배추, 당근, 오이, 가지, 파, 마늘 등
	水産物類	생선류, 조개류, 해조류, 건어물류 등
	穀類	쌀, 보리, 콩, 조, 수수, 팥, 밀 등
	卵類	계란, 메추리알 등
	肉類	소고기, 돼지고기, 닭고기 등

〈別表 2〉 品目別 補償基準

1. 食料品(19個品種)

品 種	被 害 類 型	補 償 基 準	備 考
○清涼飲類 ○菓子類 ○水菓類 ○酪農製品類	1) 含量, 容量不足 2) 부패, 변질 3) 流通期限 經過 4) 異物混入	當該製品 2 배 交換 또는 購入 價 還拂	- 貨金은 被害로 인하여 貨金損害가 發生한 것이 입증된 때에 한하며 金額을 입증할 수 없는 貨金은 政府 勞賃單價를 基準으로 한다.
○통조림類 ○제빵類 ○설탕·製粉類 ○食用油類 ○고기加工食品類 ○調味料類 ○醬類 ○茶類 ○麵類 ○健康食品類 ○酒類 ○도시락 ○찬류 ○冷凍食品	5) 副作用 6) 용기파손등으로 인한 尙해사고	治療費, 經過 및 貨金賠償	

2. 農·水·畜産品(6個品種)

○卵類 ○肉類 ○穀類 ○과일·야채류 ○수산물류	1) 含量, 용량부족 2) 부패, 변질 3) 流通期限 經過 4) 이물혼입 5) 부작용	當該製品 2 배 交換 또는 購入 價 還拂  치료비, 경비 및 임금배상  "	- 貨金은 피해로 인하여 임금손해가 發生한 것이 입증된 때에 한하며 金額을 입증할 수 없는 貨金은 정부노임단가를 基準으로 한다.
	6) 用器破損등으로 인한 尙害事故	"	