

보도시점 2025. 9. 30.(화) 12:00 / 배포 2025. 9. 30.(화) 09:00  
< 10. 1.(수) 조간 >

## 개인 간 중고거래 분쟁 이렇게 해결하세요

- 공정위, 과기정통부, 소비자원, KISA, 플랫폼사가 만나  
중고거래 등 개인 간 거래에서의 분쟁해결을 위한 통합 기준 마련 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 '공정위')와 과학기술정보통신부(장관 배경훈, 이하 '과기정통부')는 한국소비자원(원장 윤수현, 이하 '소비자원'), 한국인터넷진흥원(원장 이상중, 이하 'KISA') 및 주요 중고거래 플랫폼 3개사\*와 함께, 중고거래 등 개인 간 거래에서 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 「개인 간 거래 분쟁해결기준」 (이하 '분쟁해결기준')을 마련하였다.

\* 당근, 번개장터, 중고나라 (사업자명 가나다순)

개인 간 중고거래 시장의 성장과 함께 판매자와 구매자 간 분쟁도 지속적으로 증가함에 따라 과기정통부는 2022년 3월, KISA 및 플랫폼 사업자와 「개인 간 거래 분쟁예방을 위한 업무협약」\*을 체결하는 한편, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회를 통해 개인 간 거래와 관련된 분쟁을 조정해왔다.

\* 안전결제 권고, 사기행위 모니터링 강화, 자사의 분쟁해결 가이드라인 제작 등 사업자의 분쟁 해결 강화

또한, 공정위와 소비자원도 2023년 6월, 주요 중고거래 플랫폼 사업자와 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」을 체결하고, 이에 근거한 「중고거래 분쟁해결기준」\*을 마련하여 이를 플랫폼 사업자가 자율적으로 중고거래 분쟁조정에 활용하도록 지원해왔다.

\* 전자상거래법이 적용되지 않는 개인 간 거래에서의 원활한 분쟁 해결을 도모하기 위해 거래 당사자 간 분쟁 발생 시 구체적인 합의 또는 권고의 기준 제시

그러나 분쟁 해결 관련 협약 및 기준의 주체가 공정위와 과기정통부로 이원화되어 있고, 개인 간 거래에 대하여는 당사자 간의 합의가 원칙인 「민법」이 적용되는 만큼 구체적인 합의 양상에 따라 분쟁조정 방식도 다양하게 나타날 수밖에 없어, 일관성 있는 분쟁 해결을 위한 배상 비율·방식 등에 관한 기준이 제시될 필요가 있었다.

이에 공정위, 과기정통부, 소비자원 및 KISA는 중고거래 플랫폼 3개사와 함께 통일된 기준을 마련하는 작업을 진행하였고, 그 협업의 결과로 기존 공정위의 「중고거래 분쟁해결기준」에 KISA의 분쟁조정 사례와 실무를 접목하여 비사업자 개인 간 거래에서 통용될 수 있는 이번 분쟁해결기준을 마련하게 되었다.

이번 분쟁해결기준은 크게 모든 품목에 일반적으로 적용되는 ‘일반적 개인 간 거래 분쟁해결기준’(이하 ‘일반적 기준’)과 개별 품목별 특성을 고려하여 당해 품목에 관하여 특별히 적용되는 ‘품목별 개인 간 거래 분쟁해결기준’(이하 ‘품목별 기준’)으로 구분된다.

일반적 기준에서는 ▲분쟁의 소지를 줄이고 일관된 기준을 적용하기 위해 ‘물건의 하자’ 등 주요 용어를 구체적으로 정의하고, ▲분쟁조정 시 준수해야 할 주요 원칙을 명시하는 한편, ▲거래 단계별 주요 분쟁 유형을 20개로 분류하여, 각각의 유형에 대한 구체적 해결기준을 제시하였다. 또한, 품목별 기준이 참고사항임을 명시하여 사안의 특수성에 따라 탄력적으로 적용될 수 있도록 하였다.

<붙임1> 개인 간 거래 분쟁조정 원칙, <붙임2> 20개 분쟁 유형별 해결기준

또한 품목별 기준에서는 거래량이 많고 분쟁이 잦은 품목을 중심으로 구체적이고 현실적인 해결 기준을 제시하였다. 특히 이번 개정에서는 기존 3개 품목(전자제품, 대형가전, 의복류)에 대하여 마련된 품목별 기준을 총 9개 품목(잡화, 공산품, 식품 등)으로 확대하였고, 각 품목의 고유한 특성을 반영하여 환급 및 배상 비율을 보다 합리적으로 산정하였다.

이번 분쟁해결기준의 마련으로 개인 간 거래에서 발생하는 분쟁을 보다 일관되고 예측 가능하게 처리할 수 있는 기반이 마련되었다. 동 기준은 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 절차와 기준을 제시한 것으로서 법적 강제력을 가지는 것은 아니지만, 다양한 분쟁조정 사례와 민법 등 관련 법령상 법리를 반영하여 마련된 만큼 거래 당사자와 분쟁조정 실무자 등이 분쟁에 대해 공정하고 합리적인 판단을 내리는 데에 효과적으로 활용될 수 있을 것으로 기대된다. 또한 거래 당사자가 자신의 책임을 명확히 인지할 수 있도록 하여 분쟁 발생을 사전에 방지하고, 나아가 개인 간 거래의 신뢰도를 제고함으로써 건전한 시장 생태계 조성에 기여할 것으로 기대된다.

앞으로도 공정위, 과기정통부, 소비자원 및 KISA는 중고거래 플랫폼과 함께 분쟁해결기준이 개인 간 거래에서 널리 활용되어 실효성을 갖출 수 있도록 노력하는 한편, 개인 간 거래에서의 분쟁을 사전에 예방하고 원활하게 해결할 수 있는 환경이 정착될 수 있도록 지속적으로 상호 소통을 이어갈 계획이다.

- <붙임> 1. 개인 간 거래 분쟁조정 의 원칙  
 2. 20개 분쟁 유형별 해결기준  
 3. 개인 간 거래 분쟁해결기준(전문)

|       |                                |     |     |                    |
|-------|--------------------------------|-----|-----|--------------------|
| 담당 부서 | 공정거래위원회 소비자정책국<br>소비자거래정책과     | 책임자 | 과 장 | 양동훈 (044-200-4445) |
|       |                                | 담당자 | 사무관 | 이정민 (044-200-4454) |
|       | 과학기술정보통신부 정보통신정책관<br>디지털신산업제도과 | 책임자 | 과 장 | 박지현 (044-202-6140) |
|       |                                | 담당자 | 사무관 | 장영재 (044-202-6141) |
|       | 한국소비자원 시장조사국<br>전자상거래팀         | 책임자 | 팀 장 | 이도경 (043-880-5711) |
|       |                                | 담당자 | 대 리 | 김진이 (043-880-5716) |
|       | 한국인터넷진흥원<br>디지털분쟁조정지원팀         | 책임자 | 팀 장 | 장석권 (061-820-1770) |
|       |                                | 담당자 | 선 임 | 이지범 (061-820-1774) |

| 구분                  | 내용  |
|---------------------|---|
| ① 입증책임의 원칙          | · 당사자 <b>주장의 입증책임</b> 은 주장 당사자가 부담  |
| ② 증거 기반 조정의 원칙      | · 당사자가 <b>입증한 주장에 따라</b> 조정안을 제시함이 원칙( <b>정황증거 또는 추정 등은 배제</b> )  |
| ③ 관련성 원칙            | · <b>사적 감정, 불필요한 인신 공격</b> 등 당사자의 부적절한 주장은 배척   |
| ④ 합의 간주의 원칙         | · 양 당사자가 물건의 <b>하자에 대하여 서로 알고 있는 사실</b> 에 관하여는 하자의 정도에 대해 <b>합의한 것으로 봄</b>  |
| ⑤ 시간 경과 후 입증책임의 원칙  | · 당사자 간 거래 후 <b>상당한 기간</b> 이 지나 하자를 주장할 경우에는 <b>구매자가 거래 이전의 물품 하자임을 명백히 증명</b> 할 수 있어야 함                          |
| ⑥ 판매자 귀책 시 비용부담의 원칙 | · 물건의 <b>하자로 인한 계약 해제</b> 가 명확한 경우, (1) <b>반품 택배비</b> , (2) <b>안전결제 수수료</b> , (3)기타 <b>원상회복에 필요한 비용</b> 은 판매자가 부담 |
| ⑦ 거래 특성 반영의 원칙      | · 새 상품 거래, 중고거래 등의 <b>거래 특성</b> 을 반영하여 하자 정도, 환불금액 등을 판단  |

| 거래 단계        | 분쟁 유형            | 주요 내용   |
|--------------|------------------|---|
| 정보제공 단계      | 환불 불가 고지         | · 판매자가 게시글에 <b>환불 불가를 미리 고지</b> 하였을 경우, 계약을 해제할 수 없는 것이 원칙  |
|              | 하자 사전 고지         | · 판매자가 명확하게 <b>하자 사실을 고지</b> 하였을 경우, 판매자는 면책되는 것이 원칙<br>· 고지된 하자가 <b>구체적이지 않고</b> 실제 하자가 <b>고지보다 심각</b> 하여 <b>구매 목적을 달성할 수 없을 경우</b> , 계약 해제 가능 |
|              | 허위 사실 고지         | · 판매자가 게시글 등에 <b>허위사실을 고지</b> 하였을 경우, 구매자는 취소 및 손해배상 청구 가능  |
|              | 게시글 인식 차이        | · 게시글 내용이 명확하지 않아 실제 물건의 차이가 구매자가 <b>예상하지 못할 정도의 중대한 하자</b> 인 경우, 구매자는 계약 해제 가능   |
|              | 리콜 이력 제품         | · 안전상의 중대한 하자로 <b>시장판매 중단의 이력</b> 이 있는 제품의 경우, 물건 수령 후 <b>사용 일자에 관계없이</b> 계약 해제 가능  |
| 거래 단계 (직거래)  | 거래 당시 확인된 하자     | · 거래 시점에 당사자 <b>상호 간 물건을 확인</b> 하였을 경우, 계약을 해제할 수 없는 것이 원칙<br>· <b>고지되지 않은 하자</b> 가 있는 경우, 구매자는 계약 해제 가능  |
|              | 거래 당시 확인 불가능한 하자 | · 구매자가 <b>일반적으로 기대할 수 있는 품질</b> 에 비해 <b>결함이 과도하거나 중대한 하자</b> 에 해당할 경우, 계약 해제 가능   |
| 거래 단계 (택배거래) | 판매자가 확인한 하자      | · 판매자가 택배 발송 전 물건의 <b>일반적 상태에 대해 고지</b> 하였을 경우, 그 외의 물품 하자에 대해서는 구매자가 입증하여야 함   |
|              | 판매자가 확인 불가능한 하자  | · 판매자가 택배 발송 전 물건의 하자 여부를 정확히 확인하기 어려운 하자가 <b>물품을 정상적으로 사용하기 어려운 정도</b> 인 경우, 구매자는 계약 해제 가능   |

| 거래 단계   | 분쟁 유형           | 주요 내용  |
|---------|-----------------|--|
|         | 새 상품의 하자        | · <b>미개봉 새 상품</b> 에 대한 거래라고 할지라도 <b>완전한 물건의 이행에 대한 입증</b> 은 판매자가 하여야 함   |
|         | 배송 중 파손         | · <b>배송 중 파손</b> 은 판매자와 택배사 간 책임이 있음   |
|         | 구매 확정 의 효력      | · 구매자가 <b>구매 확정</b> 을 하였다고 하더라도, <b>물건의 하자</b> 에 대해서는 판매자에게 책임이 있음<br>· 판매자가 물건의 하자에 대해 <b>구매자가 알았거나 알 수 있었다는 점</b> 을 입증하면, 책임이 없음             |
|         | 판매자 배송 지연       | · 판매자가 <b>물건을 발송하지 않은 경우에는</b> 판매자에게 이행 지체의 책임이 있음   |
|         | 구매자 입금 지연       | · 구매자가 물건 수령 후 <b>입금을 지연하고 있는 경우에는</b> 구매자에게 이행 지체의 책임이 있음   |
| 계약해제 단계 | 원상회복            | · 계약 해제 및 해제 <b>합의 시</b> 거래 양 당사자는 <b>원상회복</b> 을 하여야 함   |
|         | 배송비             | · 물건의 <b>하자</b> 로 인한 계약 해제의 경우, <b>배송비</b> 는 판매자가 부담   |
| 기타      | 부속품의 하자         | · 물건의 <b>사용에 지장이 없는 부속품</b> 의 경우, 부속품의 하자를 이유로 계약 해제 불가<br>· 새 상품의 부속품이 변경되어 있는 등 <b>구매자가 예측할 수 없는 부속품의 하자</b> 가 중대한 경우, 부속품의 하자를 이유로 계약 해제 가능 |
|         | 연락두절            | · 당사자 일방이 <b>연락두절</b> 된 경우, 분쟁조정 대상이 되지 않음   |
|         | 사기, 분실물, 사용불가 등 | · 사기, 도품, 유실물 등 <b>형사 사건</b> 과 관련한 물건에 대해서는 분쟁조정 대상이 되지 않음   |
|         | 물건의 변형          | · 구매자가 거래 후 <b>물건을 변형</b> 시켰을 경우, 구매자에게 변형된 부분에 대한 책임이 있음  |

## 개인 간 거래 분쟁해결기준

**제1조(목적)** 이 기준은 「중고거래 플랫폼 사업자 제품안전·분쟁해결 협약」 제6항 및 제10항 및 「개인 간 거래 플랫폼 분쟁예방을 위한 업무협약」 제2조 라항에 따른 부속서로서, 중고거래 등 개인 간 거래 플랫폼을 통하여 물건을 거래한 경우 그 구매자와 판매자(이하 ‘분쟁당사자’라 한다) 간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 구체적인 합의 또는 권고의 기준을 제시하는 데에 그 목적이 있다.

**제2조(기준)** ① 이 기준은 거래 목적 물건의 품목을 불문하고 일반적으로 적용되는 ‘일반적 개인 간 거래 분쟁해결기준’과 개별 품목별 특성을 고려하여 당해 품목에 관하여 특별히 적용되는 ‘품목별 개인 간 거래 분쟁해결기준’으로 구분한다.

② 개인 간 거래 일반적 분쟁해결기준은 【별표 1】 과 같다.

③ 개인 간 거래 품목별 분쟁해결기준은 【별표 2】 와 같다.

**제3조(조정 신청)** 분쟁당사자 사이에 합의가 이루어지지 않을 경우 분쟁당사자는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

## 【별표 1】

# 개인 간 거래 일반적 분쟁해결기준

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 기준은 안전하고 신뢰할 수 있는 개인 간 거래 환경을 조성하기 위해 개인 간 거래에서 발생한 분쟁 조정의 기준과 방법 및 절차를 정하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(기본방향)** 개인 간 거래에서 발생한 분쟁 조정의 기본방향은 다음 각 호와 같다.

1. 합의 중심의 조정 : 당사자 간 원만한 합의 도출을 조정의 주요 목표로 한다.
2. 충분한 당사자 의견의 수렴 및 반영 : 조정 과정에서 당사자가 충분히 의견을 제시할 기회를 보장하며, 이를 합리적으로 반영하도록 한다.
3. 공정한 조정 : 공정한 조정을 위해 전문성을 갖춘 조정위원의 독립성을 보장한다.
4. 조정 과정의 투명성 보장 : 특별한 사정이 없는 한, 조정의 절차와 과정을 당사자에게 투명하게 공개한다.
5. 신속한 분쟁해결 : 불필요한 지연을 방지하며, 신속하고 효율적인 절차를 통해 분쟁을 해결한다.
6. 비밀유지 : 조정 과정에서 수집된 정보와 합의 내용은 당사자의 동의 없이 외부에 공개되지 않도록 보호한다.

**제3조(용어의 정의)** 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “개인 간 거래”란 해당 물건을 영업으로 판매 또는 구매하지 않은 비사업자 개인 간에 이루어지는 유상의 거래로서, 해당 거래의 전부 또는 일부가 “개인 간 거래 플랫폼”에서 이루어지는 거래를 말한다.
2. “개인 간 거래 플랫폼”이란 물건을 영업으로 판매 또는 구매하지 않은(해당 제품과 관련된 사업자등록을 하지 않은) 개인 간 거래의 전부 또는 일부가 전자적 방식으로 처리되도록 제공하는 서비스를 말한다.
3. “판매자”란 “개인 간 거래 플랫폼”을 이용하여 물건을 구매자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하여 물건을 제공하려는 자를 말한다.
4. “구매자”란 “개인 간 거래 플랫폼”을 통해 판매자가 제공하는 물건을 사용하거나 이용하려는 자를 말한다.
5. “물건의 하자”란 판매자와 구매자가 사전에 합의하거나 묵시적으로 전제한 거래 목적물의 수량, 품질 또는 성능이 결여된 것을 말한다. 다만, 분쟁당사자 쌍방의 의사가 불분명한 경우에는 개인 간 거래 시장에서의 거래통념상 통상적으로 그 물건이 지녀야 할 것으로 기대되는 품질이나 성능이 결여된 경우에 하자가 존재한다고 보며, 정상적인 사용 행태로 인해 소재나 구조에 자연히 발생하는 품질 변화로 주요·부가 성능에 문제가 없는 상태인 단순한 사용감은 하자로 보지 않는다.

6. “중대한 하자”란 기능을 상실하여 사용할 수 없거나 사용에 큰 어려움을 겪는 하자, 하자 자체는 경미하나 범위가 크고 넓어 가볍게 여길 수 없을 정도의 하자, 수리에 큰 비용과 시간이 소요되는 하자, 안전상 해당 물품을 정상적으로 사용할 수 없는 정도의 문제가 있는 하자를 말한다. 반면 “경미한 하자”란 주요 성능에는 문제가 없으나 부가 성능에 결함이 있는 상태, 가볍고 작아 정도가 심하지 않지만 문제가 있는 하자, 사용에 큰 영향을 미치지 않지만 수리 비용이 발생할 수 있는 하자를 말한다.
7. “안전결제 서비스”란 구매자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 물건을 공급 받을 때까지 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제2항제10호에서 정하는 제3자에게 그 물건의 결제대금을 예치하도록 하는 서비스를 말한다.

**제4조(분쟁조정 원칙)** ① 분쟁을 조정함에 있어서 준수해야 하는 원칙은 다음 각 호와 같다.

1. 당사자 주장의 입증책임은 주장 당사자가 부담한다.
  2. 당사자가 입증한 주장에 따라 조정안을 제시함을 원칙으로 하며, 불가피한 사정이 없는 한 정황증거 또는 추정 등을 배제한다.
  3. 해당 분쟁의 대상이 되는 거래와 직접 관련한 사항 외에 사적 감정, 불필요한 인신 공격 등 당사자의 부적절한 주장은 배척한다.
  4. 양 당사자가 물건의 하자에 대하여 서로 알고 있는 사실에 관하여는 하자의 정도에 대해 합의한 것으로 본다.
  5. 당사자 간의 거래 후 상당한 기간이 지나 하자를 주장할 경우에는 하자의 책임이 명확하지 않으므로, 구매자가 거래 이전의 물품 하자임을 명백히 증명할 수 있어야 한다.
  6. 물건의 하자로 인한 계약 해제가 명확한 경우 다음 각 목의 비용은 판매자가 부담한다. 다만, 하자에 대한 다툼이 있는 경우에는 별도의 합의에 따른다.
    - 가. 반품에 필요한 택배비용
    - 나. 안전결제 수수료(단, 개인 간 거래 플랫폼 운영사업자가 운영정책상 수수료를 구매자에게 환급하는 경우는 제외)
    - 다. 기타 원상회복에 필요한 비용
  7. 새상품 거래, 중고 거래 등의 개인 간 거래 특성을 반영하여 하자 정도, 환불금액 등을 판단한다.
  8. 당사자 일방이 연락 두절 된 경우에는 당사자 간 합의 기반인 분쟁조정의 대상이 되지 않는다.
- ② 분쟁의 양 당사자는 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제32조에 따른 “전자문서·전자거래분쟁조정위원회(이하 ‘조정위원회’라 한다)”에 분쟁조정을 신청하기 전에 이 기준에 따른 분쟁조정을 우선적으로 거치는 것을 고려하여야 한다.
- ③ 조정위원회는 합의가 성립되지 않은 사건에 대하여 당사자의 이익이나 그 밖의 모든 사정을 고려하여 조정 의견을 제시할 수 있다.

**제5조(적용범위)** 이 기준은 “개인 간 거래 플랫폼”에서 이루어지는 개인 간 거래에 적용된다.

## 제2장 개인 간 거래 분쟁 조정 해결 세부 기준

### 제1절 분쟁의 예방

**제6조(판매자 사전 고지사항)** ① 판매자는 개인 간 거래 플랫폼에 판매 게시글을 작성할 때 다음 각 호에 따른 거래 물건의 중요정보를 정확하고 구체적으로 기재하고 그 진실성을 확인할 수 있도록 사진 등을 첨부한다. 단, 사진 등 시각적 자료를 첨부함으로써 그 중요정보를 명백히 알 수 있는 경우에 한하여 문자 기재를 생략할 수 있다.

1. 기본정보(브랜드 또는 모델명, 크기, 색상, 구매시기, 제조일자, 구성품, 구매처 등 물건의 기본적인 성상을 알 수 있는 정보)
  2. 상태(하자 여부, 하자의 내용 및 정도, 수선 또는 수리 이력 등)
  3. 가격
  4. 안전정보, 위해 정보(위해제품 거래 차단을 위하여 기재가 필요한 인증정보 등의 안전 관련 정보)
- ② 판매자는 물건에 관한 구매자의 질문에 성실히 응답하고 충분한 정보를 제공한다.  
③ 판매자는 거래 방식(대금지급방법, 물건의 배송 또는 전달방법 등. 이하 같다)에 관하여 구매자와 충분히 합의하며, 합의한 사항에 대해 성실히 이행하여야 한다.

**제7조(구매자 사전 숙지사항)** ① 구매자는 물건을 구매하기 전에 판매 게시글의 내용을 성실히 확인하고, 게시글에 표시되지 않은 중요정보 등은 판매자에게 확인한다.

- ② 구매자는 계약이 체결된 경우 판매자에게 구매대금을 지급하기로 정한 때에 지체 없이 그 대금을 지급하여야 하며, 이를 지연할 경우 플랫폼 운영사업자로부터 제재를 받을 수 있다.  
③ 구매자는 거래 방식에 대하여 판매자와 충분히 합의하며, 합의한 사항에 대해 성실히 이행하여야 한다.

**제8조(플랫폼 운영사업자의 역할)** ① 개인 간 거래 플랫폼의 운영사업자는 사기피해 및 분쟁 예방을 위하여 플랫폼 이용자에게 다음 각 호에 따른 내용을 알린다.

1. 거래 당사자의 의무(또는 권리 포함)를 회원가입 시 또는 개별 거래 시 안내
  2. 개인 간 거래는 일반적인 전자상거래와 달리 소비자의 청약철회권(단순변심 7일 이내 환불)이 인정되지 않는다는 점을 홍보 및 고지
  3. 미성년자와의 거래 시 주의해야할 사항 안내
  4. 사기피해 및 분쟁예방을 위해 가급적 대면거래 및 안전결제 사용을 권고
  5. 예약금·계약금 거래는 사기피해 가능성이 있으므로 유의할 필요가 있음을 안내
  6. 그 밖에 사기계좌 정보, 주요 사기유형 등을 홍보 및 고지
- ② 개인 간 거래 플랫폼의 운영사업자는 거래 당사자 간의 분쟁 발생 시 자체적인 자율 분쟁 조정으로 해결하여야 하며, 플랫폼 내 분쟁 조정이 성립되지 않거나 당사자가 요구할 경우 조정위원회를 안내할 수 있다.

## 제2절 분쟁의 발생과 해결

**제9조(필수 고지와 판매자 면책)** 제6조에 따라 판매자가 고지한 사항과 동일 또는 유사한 하자에 대하여는 판매자 면책을 원칙으로 한다.

**제10조(판매자 고지 및 계약해제)** ① (환불 불가 고지) 판매자가 게시글에 환불 불가를 미리 고지하였을 경우에는 계약을 해제할 수 없는 것을 원칙으로 한다. 다만, 중대한 하자 발견 등 특수한 상황이 명확한 경우에는 계약을 해제할 수 있다.

② (하자 사전 고지) 판매자가 명확하게 하자 사실을 고지하였을 경우에 판매자는 면책 되는 것이 원칙이나, 고지된 하자가 구체적이지 않고, 실제 하자가 고지보다 심각하며, 이를 이유로 구매 목적을 달성할 수 없을 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있다. 다만, 고지된 하자가 구매 목적에 영향을 미치지 않는 경미한 하자라면 계약 해제는 인정 되지 않을 수 있다.

③ (허위 사실 고지) 판매자가 게시글 등에 허위사실을 고지하였을 경우 구매자는 취소할 수 있다.

④ (게시글 인식 차이) 게시글의 내용이 명확하지 않아 실제 물건의 차이가 구매자가 예상하지 못할 정도의 중대한 하자이거나, 물건을 사용하는데 실질적인 장애를 초래하는 정도일 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있다.

⑤ (리콜 이력 제품 해제) 안전상의 중대한 하자로 시장판매 중단(리콜 등)의 이력이 있는 제품의 경우, 「제품안전기본법」(10조, 11조 등)에 따라 유통이 금지되어야 하므로, 구매자는 물건 수령 후 사용 일자에 상관없이 계약을 해제할 수 있다.

**제11조(직거래 시의 하자)** ① (거래 당시 확인된 하자) 거래 시점에 당사자 상호 간에 물건을 확인하였다면 구매자는 계약을 해제할 수 없다. 다만, 고지되지 않은 하자가 있는 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있다.

② (거래 당시 확인 불가한 하자) 거래 당시 구매자가 일반적으로 기대할 수 있는 품질에 비해 결함이 과도하거나, 물건의 정상적인 사용을 방해하는 중대한 하자에 해당할 경우 구매자는 계약을 해제할 수 있다.

**제12조(택배거래 시의 하자)** ① (판매자가 물건의 하자를 확인한 하자) 판매자가 택배 발송 전 물건의 일반적인 상태에 대해 구매자에게 고지하였을 경우, 이외의 물품 하자에 대해서는 구매자가 입증하여야 한다.

② (판매자가 물건의 하자 여부를 확인 불가한 하자) 판매자가 택배 발송 전 물건의 하자 여부를 정확히 확인하기 어려운 하자가 물품을 정상적으로 사용하기 어려운 정도일 때에는 구매자는 계약을 해제할 수 있다.

③ (새 상품의 하자) 미개봉 새 상품에 대한 거래라고 할지라도 완전한 물건의 이행에 대한 입증은 판매자가 하여야 한다.

④ (배송 중 파손) 배송 중 파손은 택배사(운송인)의 과실책임이므로, 판매자와 택배사(운송인) 사이에 책임이 있다.

⑤ (구매 확정 효력) 구매자가 구매확정을 하였다고 하더라도, 물건의 하자에 대해

서는 판매자에게 책임이 있다. 다만, 판매자가 물건의 하자에 대해 구매자가 알았거나 알 수 있었다는 점을 입증하면 책임이 없다.

⑥ (판매자 배송 지연) 판매자가 물건을 발송하지 않은 경우에는 판매자에게 이행 지체의 책임이 있다.

⑦ (구매자 입금 지연) 구매자가 물건 수령 후 입금을 지연하고 있는 경우에는 구매자에게 이행 지체의 책임이 있다.

**제13조(해제 후 원상회복)** ① (원상회복) 계약 해제 및 해제 합의 시 거래 양 당사자는 원상회복을 하여야 한다.

② (배송비 과다 물건의 원상회복) 물건의 하자로 인한 계약해제의 경우 배송비가 과다하다고 하더라도, 배송비는 판매자가 부담하는 것을 원칙으로 한다.

**제14조(특수한 유형의 분쟁)** ① (부속품의 하자) 물건의 사용에 지장이 없는 부속품에 불과할 경우에는 부속품의 하자를 이유로 해제할 수 없으나, 새상품의 부속품이 변경되어 있는 등 구매자가 예측할 수 없는 부속품의 하자가 중대한 경우에는 부속품의 하자를 이유로 해제할 수 있다. 다만, 구매자가 물건을 인도받은 후, 안전 관련 하자가 「제품안전기본법」, 「제조물책임법」 등 관련 법에 따라 ‘제품의 수거, 교환, 수리, 환급 등’ 조치를 통해 회복된 경우에는 구매자가 부속품의 중대한 하자를 이유로 판매자와의 계약을 해제할 수 없다

② (사기, 분실물, 사용 불가 상품의 분쟁) 사기, 도품, 유실물 등 형사 사건과 관련된 물건에 대해서는 당사자 간 합의 기반인 분쟁조정 대상이 되지 않는다.

③ (물건의 변형) 구매자가 거래 후 물건을 변형시켰을 경우, 구매자는 변형된 부분에 대한 책임이 있다.

**제15조(하자의 확대 및 2차적 손실)** ① 구체적 사안에 따라 구매자의 잘못이 하자의 발생 및 확대에 영향을 미친 경우, 그 잘못의 정도를 참작하여 환급 또는 배상 금액의 범위를 합리적으로 조정한다.

② 식품/식료품에 한해 하자 있는 제품의 사용으로 인하여 2차적 손실(치료비, 경비 및 일실소득 등)이 발생한 경우, 입증 가능 여부, 판매자의 과실 여부 등을 참작하여 환급 또는 배상 금액의 범위를 합리적으로 조정한다.

**제16조(품목별 하자)** ① 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자 또는 경미한 하자에 대해서 일정 기간이 지난 후 구매자가 계약 해제를 요청하는 경우, 각 품목별 해결 기준을 참고하여 하자 정도, 하자 인식 차이, 거래 후 사용 정도 등 다양한 상황을 고려하여 환급 또는 배상 금액의 범위를 합리적으로 조정한다.

② 품목별 하자에서 정한 기준은 참고 사항으로써, 품목별 대상제품포에 해당하지 않는 제품은 일반적 해결 기준 및 유사 제품 기준으로 개별적으로 판단한다.

③ 품목별 하자에서 환급 비율 구분에 따른 해결 기준은 즉시 하자 판단 가능성, 신선도, 사용 정도의 중요성 등 다양한 요소를 고려한 권고사항이므로, 구체적인 환급금 산정은 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단하여야 한다.

【별표 2】

## 개인 간 거래 분쟁해결기준 품목별 대상제품표

| 구분 | 품목              | 대상제품  | 비고  |
|----|-----------------|---|---|
| 1  | 전자제품<br>(디지털기기) | · 노트북, 태블릿pc, 디지털카메라, 스마트폰, 무전기, 인터폰, 유선전화, 인터넷전화, 공유기, 스마트워치 등 웨어러블 기기, 게임기, 홈캠, 인공지능 스피커, 스마트램프, 헤드폰, 이어폰 등   | * 직거래 및 택배 거래가 가능한 소형기기                                     |
| 2  | 대형가전            | · 세탁기, TV, 건조기, 에어컨, 공기청정기, 제습기, 식기세척기, 안마의자, 의류관리기, 냉장고, 정수기 등   | * 일반적인 택배를 제외한 운반 및 설치 등에 추가적 비용이 발생하는 대형 전자제품              |
| 3  | 의복류             | · 남성의류, 여성의류, 유아동의류, 스포츠의류, 기능성의류, 내의, 임부복, 단체복 등   | * 사람이 착용하여 신체를 보호하거나 외관을 꾸미기 위한 섬유재질의 옷(잡화 제외)              |
| 4  | 잡화              | · 신발(운동화, 고무신, 가죽구두, 등산화 등), 가죽제품(가죽혁대, 피혁제품 등), 가방류, (가죽가방, 천가방, 합성섬유가방 등) 모자, 장갑, 귀금속·보석(금·백금·백색금은 및 보석을 이용한 반지, 목걸이, 귀걸이, 팔찌 등), 악세서리(귀금속 및 보석을 이용하지 아니한 반지, 목걸이, 귀걸이, 팔찌 등 장신구) 등       | * 옷의 착용을 보조하거나 소지품을 담는 등 기능을 수행하는 액세서리 또는 보조용품              |
| 5  | 공산품-1<br>(작동)   | · 시계(손목시계, 벽시계 등), 재봉기, 광학제품(카메라, 비디오카메라 등), 아동용품(작동완구, 작동보행기 등), 자전거·킥보드(전기자전거, 전동킥보드 등 리튬이온 배터리 부착 제품 포함) 악기, 주방용품(가스렌지, 보온병, 하수분쇄기 등), 전구, 보일러, 농업용 기계, 어업용 기계(전자수온계, 축전기, 모터류, 펌프류 등) 등 | * 작동 불량 등에 대한 판단이 필요한 소비용 기기로서, 기계적·전기적 장치를 통해 기능을 수행하는 공산품 |
| 6  | 공산품-2<br>(미작동)  | · 침구류, 커튼, 자동차용품, 아동용품(유모차, 유아용삼륜차, 보행기, 봉제완구, 어린이용그네, 조립식완구, 학습교재 등), 가구, 주방용품(알루  | * 주로 외관 손상에 대한 판단이 필요한 소비                                   |

|   |              |   |  |
|---|--------------|---|--|
|   |              | 미늄·스텐레스·법랑제식기 및 냄비, 수저세트, 접시, 유리 및 크리스탈 식기류, 프라이팬 등), 문구(공책, 만년필, 물감, 연필, 책가방, 스케치북, 사진첩 등), 우산, 타이어(자동차용 타이어, 자전거용 타이어 등), 연탄, 생활위생용품(일회용 기저귀, 물휴지(물티슈), 화장지 등), 가발, 농업용 자재, 어구, 축산자재, 건축자재, 목재류, 페인트류, 토공 및 시멘트류, 타일류, 위생기구(욕조, 변기, 세면기 등) 등  | 용 기기로써, 기계적 작동 없이 사용되는 생활용품, 자재 및 부속물 등의 공산품 |
| 7 | 식품/식료품/식물    | ·란류(계란, 메추리알 등), 육류(소고기, 돼지고기, 닭고기 등), 곡류(쌀, 참깨, 땅콩 등), 과일(배, 사과, 복숭아, 파인애플 등), 야채류(무, 배추, 당근, 오이, 가지, 시금치 등), 수산물류(생선류, 조개류, 건어물류 등), 종묘(채소종자, 화훼종자, 묘목, 버섯종균 등), 청량음료(콜라, দু유, 주스류, 보리음료 등), 과자류(초콜릿, 건과자, 껌, 사탕 등), 빙과류(아이스크림, 빙과 등), 낙농제품류(우유, 분유, 버터, 치즈 등), 통조림류, 제빵류, 설탕·제분류(정당, 물엿, 전분 등), 식용유류(참기름, 대두유, 옥배유 등), 고기가공식품류(햄, 소시지, 어육연제품 등), 조미료(마요네즈, 케첩, 카레, 식초, 소금, 겨자 등), 장류(된장, 고추장, 간장, 등), 다류(커피, 홍차, 계피차 등), 면류(국수, 라면, 등), 자양식품(인삼, 꿀 등), 도시락, 찬류(두부, 연두부, 젓갈류 등), 냉동식품류(돈가스, 새우, 만두 등), 먹는샘물, 건강기능식품, 사료, 식물 등 | * 사람이 섭취하거나 식재료로 사용하는 농·축·수산물, 식물 및 그 가공품    |
| 8 | 미용/의약외품/화학제품 | ·의약외품(생리대, 치약, 은단, 가정용 살충제, 외용소독제, 붕대, 거즈, 마스크 등 「약사법」 제2조 제7호에 따른 의약외품), 화장품(샴푸, 린스, 크림, 로션, 립스틱, 매니큐어, 포마드, 향수, 파운데이션, 마스크라 등), 비누 및 합성세제(세탁비누, 액체비누, 분말세제 등), 플라스틱 제품(가정용 플라스틱용기, 호일, 랩, 장판 등), 비료(질소비료, 복합비료 등), 농약(살균제, 살충제, 제초제 등), 고무장갑, 건전지 등   | *인체 위생, 미용, 위생관리 또는 기능성을 목적으로 사용하는 화학적 제품    |
| 9 | 문화용품 등       | ·도서·음반(도서, 음반, 테이프, 비디오물, 학습지, 기타 보충학습부교재 등), 디지털콘텐츠, 스포츠용품·레저용품(등산용 버너, 코펠, 텐트, 운동구, 라켓류, 낚시용구, 헬스기구, 스키용품, 골프용품 등) 등  | *지식·취미·여가 활동에 사용되거나 장신구로 활용되는 물품             |

## 판매자 제공 정보 (권고)

| 구분 | 품목              | 판매자 제공 정보(예시)   |
|----|-----------------|---|
| 1  | 전자제품<br>(디지털기기) | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 제조사, 모델명, 구매시기, 제조일자, 판매자의 구매처, 사용여부 (미개봉, 00회, 00개월 사용 등), 정상 작동 여부, 컨디션 체크 (배터리 효율/흡집/파손 여부 상세 사진 등), 과거 수리 이력, A/S 가능(리퍼, 병행수입) 여부, 전압 (110V, 220V), 구성품 포함 여부 (구성품의 정품 여부), 리콜 제품 여부</li> <li>· 휴대폰/태플릿/노트북/스마트워치 등 통신 가능 제품의 경우               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통신 방식(LTE, 5G, WIFI 전용 등), 도난 신고 혹은 잠금에 관한 사항, 약정 또는 할부에 관한 사항, 저장공간 데이터 삭제 여부 등</li> </ul> </li> <li>· 미사용 제품의 경우 박스 개봉 여부 등</li> </ul>   |
| 2  | 대형가전            | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 제조사, 모델명, 구매시기, 제조일자, 판매자의 구매처, 사용여부 (미개봉, 00회, 00개월 사용 등), 정상 작동 여부, 컨디션 체크 (배터리 효율/흡집/파손 여부 상세 사진 등), 과거 수리 이력, A/S 가능(리퍼, 병행수입) 여부, 전압 (110V, 220V), 구성품 포함 여부 (구성품의 정품 여부), 리콜 제품 여부</li> <li>· 제품의 운반에 관한 사항(판매자의 별도 운반비 발생 시 고지), 이전설치 가능 여부 등</li> </ul>  |
| 3  | 의복류             | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 제조사, 모델명, 구매시기, 출시시즌, 판매자의 구매처, 사용여부 (미개봉, 00회, 00개월 사용 등), 구성품 포함 여부(구성품의 정품 여부, 보증서, 더스트백/ 박스/ 택/ 신발끈/ 여분/ 라벨/ 스트랩 등), 수선여부(기장 수선, 사설 공식 수선 이력 등), A/S 가능(병행수입) 여부, 제조사 혹은 제품에 명시된 사이즈 표, 사용감(변색, 늘어남, 얼룩, 뜯김 스크래치 이염, 보풀, 해짐 등), 제품에 명시된(사이즈택 등) 공식 사이즈, 리콜 제품 여부</li> </ul>  |
| 4  | 잡화              | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 구두/신발               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제품 주소재, 색상, 치수, 굽 높이(굽 재료를 사용하는 여성화에 한함, cm), 제조사, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 가방               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종류, 소재, 색상, 크기, 제조사, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 패션잡화 (모자 / 벨트 / 액세서리 등)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종류, 소재, 치수, 제조사, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 귀금속 / 보석 / 시계류               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재 / 순도 / 밴드재질 (시계의 경우), 중량, 제조사, 치수, 착용시 주의사항, 주요 사양(귀금속, 보석류 - 등급, 시계 - 기능, 방수 등), 보증서 제공 여부, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> </ul> |

|   |                |   |
|---|----------------|---|
| 5 | 공산품 1<br>(작동)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 광학기기 (디지털카메라 / 캠코더 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품명 및 모델명, 출시년월, 제조사, 주요 사양, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 전자·키패드(전기자전거, 전동키패드 등 리튬이온 배터리 부착 제품 포함) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품명 및 모델명, 출시년월, 제조사, 주요 사양, 리콜 제품 여부, 배터리 효율/흡입/파손 여부 상세 사진 등(리튬이온 배터리 부착 제품의 경우)</li> </ul> </li> <li>· 악기 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품명 및 모델명, 크기, 색상, 재질, 제품 구성, 출시년월, 제조사, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> </ul>  |
| 6 | 공산품 2<br>(미작동) | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 침구류 / 커튼 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제품 소재, 충전재를 사용한 제품은 충전재를 함께 표기, 색상, 치수, 제품구성, 제조사, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 자동차용품 (자동차부품 / 기타 자동차용품 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품명 및 모델명, 출시년월, 제조사, 크기, 적용 차종, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 아동용품(작동, 미작동 동일 기준) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품명 및 모델명, 크기, 중량 (섬유제품 등의 경우 치수 정보로 대체 가능), 색상, 재질, 사용연령 또는 권장 사용연령, 크기, 리콜 제품 여부 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 체중의 한계 (착용 또는 탑승용 어린이제품과 같이 크기</li> <li>· 체중에 제한이 있는 품목의 경우), 출시년월, 제조사</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>· 가구 (침대 / 소파 / 싱크대 / DIY제품 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품명, 색상, 구성품, 주요 소재, 제조사, 구성품 별 제조사가 다른 경우 각 구성품의 제조사), 크기, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 주방용품 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품명 및 모델명, 재질, 구성품, 크기, 제조사, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> </ul> |
| 7 | 식품/식료품/<br>식물  | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 농수축산물 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품목 또는 명칭, 포장단위별 내용물의 용량(중량), 수량, 크기, 제조연월일, 소비기한 또는 품질유지기한, 상품구성, 보관방법 또는 취급방법, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 가공식품 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제품명, 식품의 유형, 제조연월일, 소비기한 또는 품질유지기한, 포장단위별 내용물의 용량(중량), 수량, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 건강기능식품 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제품명, 제조업소의 명칭과 소재지 (수입품의 경우 수입업소명, 제조업소명 및 수출국명), 소비기한 및 보관방법, 포장단위별 내용물의 용량(중량), 수량, 원료명 및 함량 (「농수산물의 원산지 표시 등에 관한 법률」에 따른 원산지 표시 포함), 영양정보, 기능정보, 섭취량, 섭취방법 및 섭취</li> </ul> </li> </ul>  |

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|   |                               | <p>시 주의사항 및 부작용 가능성, 질병의 예방 및 치료를 위한 의약품이 아니라는 내용의 표현, 소비자 안전을 위한 주의사항 (「식품 등의 표시·광고에 관한 법률 시행규칙」제5조 및 [별표2]에 따른 표시사항을 말함), 「건강기능식품에 관한 법률」에 따른 유전자변형건강기능식품 표시 (해당 경우에 한함), 수입 건강기능식품의 경우 "수입식품안전관리특별법에 따른 수입신고를 말함"의 문구, 리콜 제품 여부</p>  |
| 8 | <p>미용/<br/>의약외품/<br/>화학제품</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 화장품 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 내용물의 용량 또는 중량, 제품 주요 사양 (피부타입, 색상(품번 등), 제조사, 사용할 때의 주의사항, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 화학제품 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품목 및 제품명, 용도(표백제의 경우 계열을 함께 표시) 및 제형, 제조연월 및 유통기한 (유통기한의 경우 해당 없는 제품은 생략 가능), 중량·용량·매수·크기, 효과·효능 (승인대상 제품에 한함), 제조사, 어린이보호포장 대상 제품 유무, 제품에 사용된 화학물질 명칭 (「안전확인대상생활화학제품 지정 및 안전·표시기준」 [별표 6]에 따른 표시대상 화학물질로서 주요물질, 보존제, 알레르기 반응가능물질 등의 명칭), 사용상 주의사항, 안전기준적합 확인신고번호 또는 안전확인대상생활화학제품승인번호 (「화학제품안전법」 시행일(경과조치 기간 포함) 이전에 생산·수입된 위해 우려제품의 경우 종전 법에 따른 자가 검사 번호를 표시), 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 살생물제품 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제품명 및 살생물제품유형, 유통기한, 중량 또는 용량 및 표준사용량, 효과·효능, 사용대상자 및 사용범위, 제조사, 어린이보호포장 대상제품 유무, 살생물물질·나노물질·기타 화학물질(유해화학물질 또는 중점관리물질)의 명칭, 제품 유해성·위해성 표시, 사용방법 및 사용상 주의사항, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> </ul> |
| 9 | <p>문화용품 등</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 도서 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도서명, 저자, 출판사, 크기(전자책의 경우 파일의 용량), 쪽수 (전자책의 경우 제외), 제품 구성 (전집 또는 세트일 경우 날권 구성, CD 등), 발행일, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> <li>· 스포츠용품 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품명 및 모델명, 크기, 중량, 색상, 재질, 제품 구성, 출시 연월, 제조사, 상품별 세부 사양, 리콜 제품 여부</li> </ul> </li> </ul>   |

## 개인 간 거래 품목별 분쟁해결기준

### 1. 전자제품(디지털기기)

| 전자제품(디지털기기)   |  |
|---|--|
| 분쟁 유형   | 해결 기준  |
| 1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우<br><br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br><br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br><br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br><br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 및 운송료 환급 또는 수리비 배상<br><br>○ 구입가 50% 이내 환급 또는 수리비 70% 중 적은 금액 이내 배상<br><br>○ 구입가 30% 또는 수리비 50% 중 적은 금액 이내 배상<br><br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단 |
| 2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우<br><br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br><br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br><br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br><br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 수리비 배상<br><br>○ 구입가 20% 또는 수리비 30% 중 적은 금액 이내 배상<br><br>○ 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 이내 배상<br><br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단                       |
| 3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우<br><br>- 물건이 분실된 경우<br><br>- 물건이 훼손된 경우<br><br>· 수리가 가능한 경우<br><br>· 수리가 불가능한 경우   | ○ 구입가 환급<br><br><br><br>○ 수리비 배상<br><br>○ 구입가 환급   |

## 2. 대형가전

| 대형가전  |  |
|---|--|
| 분쟁 유형   | 해결 기준  |
| 1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 및 운송료 환급 또는 수리비 배상<br>○ 구입가 50% 이내 환급 또는 수리비 70% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 30% 또는 수리비 50% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단 |
| 2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 수리비 배상<br>○ 구입가 20% 또는 수리비 30% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단                       |
| 3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우<br>- 물건이 분실된 경우<br>- 물건이 훼손된 경우<br>· 수리가 가능한 경우<br>· 수리가 불가능한 경우   | ○ 구입가 환급<br>○ 수리비 배상<br>○ 구입가 환급   |

### 3. 의복류

| 의복류   |  |
|---|--|
| 분   쟁   유   형   | 해   결   기   준  |
| 1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 및 운송료 환급 또는 수선비 배상<br>○ 구입가 50% 이내 환급 또는 수선비 70% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 30% 또는 수선비 50% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단 |
| 2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 30% 이내 또는 수선비 배상<br>○ 구입가 10% 또는 수선비 30% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 5% 또는 수리비 10% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단          |
| 3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우<br>- 물건이 분실된 경우<br>- 물건이 훼손된 경우<br>· 수리가 가능한 경우<br>· 수리가 불가능한 경우   | ○ 구입가 환급<br>○ 수리비 배상<br>○ 구입가 환급   |

#### 4. 잡화

| 잡화  |  |
|---|--|
| 분쟁 유형   | 해결 기준  |
| 1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 및 운송료 환급 또는 수선비 배상<br>○ 구입가 50% 이내 환급 또는 수선비 70% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 30% 또는 수선비 50% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단 |
| 2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 30% 이내 또는 수선비 배상<br>○ 구입가 10% 또는 수선비 30% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 5% 또는 수리비 10% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단          |
| 3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우<br>- 물건이 분실된 경우<br>- 물건이 훼손된 경우<br>· 수리가 가능한 경우<br>· 수리가 불가능한 경우   | ○ 구입가 환급<br>○ 수리비 배상<br>○ 구입가 환급   |

## 5. 공산품 - 1(작동)

| 공산품 -1  |  |
|---|--|
| 분쟁 유형   | 해결 기준  |
| <p>1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우</li> <li>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> <li>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> <li>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 구입가 및 운송료 환급 또는 수리비 배상</li> <li>o 구입가 50% 이내 환급 또는 수리비 70% 중 적은 금액 이내 배상</li> <li>o 구입가 30% 또는 수리비 50% 중 적은 금액 이내 배상</li> <li>o 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단</li> </ul> |
| <p>2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우</li> <li>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> <li>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> <li>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 수리비 배상</li> <li>o 구입가 20% 또는 수리비 30% 중 적은 금액 이내 배상</li> <li>o 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 이내 배상</li> <li>o 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단</li> </ul>                       |
| <p>3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물건이 분실된 경우</li> <li>- 물건이 훼손된 경우</li> <li>· 수리가 가능한 경우</li> <li>· 수리가 불가능한 경우</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 구입가 환급</li> <li>o 수리비 배상</li> <li>o 구입가 환급</li> </ul>   |

## 6. 공산품 - 2(미작동)

| 공산품 - 2   |   |
|---|---|
| 분   쟁   유   형   | 해   결   기   준   |
| 1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우<br><br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br><br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br><br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br><br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 및 운송료 환급 또는 수리비 배상<br><br>○ 구입가 20% 또는 수리비 30% 이내 배상<br><br>○ 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 이내 배상<br><br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단                  |
| 2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우<br><br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br><br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br><br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br><br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 30% 또는 수리비 50% 중 적은 금액 이내 배상<br><br>○ 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 이내 배상<br><br>○ 구입가 5% 또는 수리비 10% 중 적은 금액 이내 배상<br><br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단 |
| 3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우<br><br>- 물건이 분실된 경우<br><br>- 물건이 훼손된 경우<br><br>· 수리가 가능한 경우<br><br>· 수리가 불가능한 경우   | ○ 구입가 환급<br><br><br><br>○ 수리비 배상<br><br><br>○ 구입가 환급  |

## 7. 식품/식료품/식물

| 식품/식료품/식물   |   |
|---|---|
| 분쟁 유형   | 해결 기준   |
| <p>1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우</li> <li>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> <li>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> <li>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 구입가 및 운송료 환급</li> <li>o 구입가의 20% 이내 환급</li> <li>o 구입가 10% 이내 환급</li> <li>o 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단</li> </ul> |
| <p>2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우</li> <li>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> <li>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> <li>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 구입가 30% 이내 환급</li> <li>o 구입가 10% 이내 환급</li> <li>o 구입가 5% 이내 환급</li> <li>o 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단</li> </ul>  |
| <p>3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물건이 분실된 경우</li> <li>- 물건이 훼손된 경우</li> <li>· 수리가 가능한 경우</li> <li>· 수리가 불가능한 경우</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>o 구입가 환급</li> <li>o 수리비 배상</li> <li>o 구입가 환급</li> </ul>  |

## 8. 미용/의약품/화학제품

| 미용/ 의약품/ 화학제품   |   |
|---|---|
| 분쟁 유형   | 해결 기준   |
| 1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 및 운송료 환급 또는 수리비 배상<br>○ 구입가 20% 또는 수리비 30% 이내 배상<br>○ 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단                  |
| 2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 30% 또는 수리비 50% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 5% 또는 수리비 10% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단 |
| 3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우<br>- 물건이 분실된 경우<br>- 물건이 훼손된 경우<br>· 수리가 가능한 경우<br>· 수리가 불가능한 경우   | ○ 구입가 환급<br>○ 수리비 배상<br>○ 구입가 환급  |

## 9. 문화용품 등

| 문화용품 등  |   |
|---|---|
| 분   쟁   유   형   | 해   결   기   준   |
| 1) 판매자가 고지하지 않은 중대한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 및 운송료 환급 또는 수리비 배상<br>○ 구입가 20% 또는 수리비 30% 이내 환급<br>○ 구입가 10% 또는 수리비 20% 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단                          |
| 2) 판매자가 고지하지 않은 경미한 하자가 있는 경우<br>- 물건 수령 후 24시간 이내에 하자를 발견한 경우<br>- 물건 수령 후 7일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자<br>- 물건 수령 후 14일 이후에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 | ○ 구입가 30% 또는 수리비 50% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 10% 또는 수리비 20% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 구입가 5% 또는 수리비 10% 중 적은 금액 이내 배상<br>○ 분쟁발생 경과, 하자 정도 등 종합적인 제반 사항을 고려하여 판단 |
| 3) 판매자가 구매자에게 물건을 인도하는 과정에서 운송업자 등 제3자의 귀책사유 또는 천재지변 등 불가항력적인 사유로 멸실 또는 훼손된 경우<br>- 물건이 분실된 경우<br>- 물건이 훼손된 경우<br>· 수리가 가능한 경우<br>· 수리가 불가능한 경우   | ○ 구입가 환급<br>○ 수리비 배상<br>○ 구입가 환급  |