

소비자분쟁해결기준

제 1장 총칙

제1조(목적)

통신판매 및 통신판매중개에서의 소비자분쟁해결기준(이하 “분쟁해결기준”)은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제20조제3항에 따라 주식회사 자연드림(이하 “회사”라 한다)의 통신판매중개 또는 전자상거래 시스템과 그 운영을 위한 웹사이트에서 발생한 소비자분쟁의 원활한 해결을 위한 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의)

① 분쟁해결기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

- 1.“통신판매”란 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 “전자상거래법”이라 한다) 제2조제2호에서 정한 통신판매를 말한다.
- 2.“통신판매중개”란 전자상거래법 제2조제4호에서 정한 통신판매중개를 말한다.
- 3.“판매자”란 회사가 제공하는 온라인몰에서 통신판매자로 입점하여 소비자에게 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 공급하는 자로서 자연드림몰 구매자 이용약관 제2조(정의) 제1항 제7호의 “판매자”를 말한다.
- 4.“소비자”란 전자상거래법 제2조제5호에서 정한 소비자로서 자연드림몰 구매자 이용약관 제2조(정의) 제1항 제6호의 “구매자”를 말한다.

② 분쟁해결기준에서 정하지 않은 용어의 정의는 자연드림몰 구매자 이용약관, 판매자 이용약관 및 전자상거래법 등 관련 법령에 따른다.

제3조(적용 대상등)

- ① 약관, 법령 등에서 달리 정하는 경우를 제외하고는 이 분쟁해결기준은 회사와 소비자간 분쟁 및 판매자와 소비자간 분쟁에 대해 적용된다.
- ② 회사가 판매자의 지위에서 재화등을 판매하는 경우에 회사는 이 분쟁해결기준에 따른 판매자로 본다.
- ③ 구매확정 이전의 분쟁은 제2장을 적용하고, 구매확정 이후에 발생하는 분쟁은 제3장을 적용함을 원칙으로 한다.

제4조(적용 순위)

① 이 분쟁해결기준에 정하지 않은 사항 또는 이 분쟁해결기준과 전자상거래법, 「소비자기본법」 제16조제2항에 따른 소비자분쟁해결기준 등 관련 법령 등(이하 “관련 법령등”이라 한다)이 상이할 경우에는 관련 법령등이 우선 적용된다.

② 이 분쟁해결기준에도 불구하고 회사와 소비자간 또는 판매자와 소비자간 분쟁의 해결에 관한 약정이나 합의가 있는 경우에 분쟁 해결에는 그 약정이나 합의가 최우선 적용된다. 다만, 해당 약정이나 합의가 관련 법령등의 강행규정을 위반한 경우에는 그러하지 아니한다.

제5조 (분쟁조정)

- ① 회사는 판매자와 소비자 사이의 중재자로서 발생한 분쟁에 대하여 관련 법령 및 분쟁해결기준 등을 고려하여 성실히 분쟁을 조정한다.
- ② 회사가 소비자 불만이나 분쟁을 해결할 수 없는 경우, 한국소비자원, 한국인터넷진흥원, 소비자단체, 법원(이하 “분쟁조정기관”이라 한다) 등의 조정절차를 통해 해결할 수 있다.
- ③ 회사는 소비자 분쟁과 관련하여 위 분쟁조정기관에서 조정절차가 원활히 진행될 수 있도록 성실히 협조한다
- ④ 회사, 판매자, 소비자는 분쟁조정기관의 결정이나 권고에 따름을 원칙으로 한다.

제2장 회사와 소비자 또는 소비자와 판매자간 분쟁 및 해결기준

제6조 (재화등의 준비에 관한 분쟁해결기준)

- ① 판매자는 전자상거래법 제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공)에 따른 정보를 회사가 제공하는 전자상거래 플랫폼을 통해 상품상세페이지 등에 표시 또는 공개해야 한다.
- ② 소비자가 상품대금을 결제하면 판매자는 그 내역을 확인하고 소비자가 대금을 결제한 날로부터 3영업일 이내에 “발주확인”을 하고 재화등의 공급을 시작하여야 한다. 다만, 판매자는 사전에 상품상세페이지에 별도의 예정일(단축하거나 연장)을 지정하여 소비자에게 제공하는 경우 또는 소비자가 배송선택일을 지정하는 경우에는 재화등의 공급 시작은 그 예정일을 따른다.
- ③ 판매자는 청약을 받은 재화등의 전부 또는 일부가 결품(품질) 등의 사유로 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 회사는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다. 단, 배송선택일을 지정할 경우 지정한 날짜로부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

제7조 (재화등의 공급 및 배송에 관한 분쟁해결기준)

- ① 이 분쟁 해결기준에서 별도로 정한 경우와 소비자가 재화 등에 대하여 소비자 자신이 직접 화물운송업체와 계약하여 화물운송을 이용하는 경우를 제외하고는 판매자는 원칙적으로 재화등의 배송에 관한 책임을 부담한다.

- ② 전항의 책임은 재화등이 소비자가 지정한 배송지까지 정상 상태로 배송완료(점유의 이전을 요하지 아니한다) 되었을 때 종료한다.
- ③ 판매자와 계약된 화물운송업체의 고의 또는 과실로 상품이 멸실, 훼손, 분실된 경우에도 판매자는 책임을 면할 수 없다. 이 경우 판매자는 우선 소비자에게 보상, 배상, 재배송을 실시하고 차후 화물운송업체에게 책임을 물어야 한다.

제8조(청약철회 기간 및 제한에 관한 분쟁해결기준)

- ① 소비자는 재화등 결제 후 자연드림몰 구매자 이용약관17조 3항에따른 주문 마감시한 전에는 언제든지 주문을 취소할 수 있다.
- ② 소비자는 다음 각 호의 기간(제2호 내지 제3호의 기간 마지막 날을 기준으로 그 익일을 “구매확정일”이라 한다) 이내에 해당 재화등 계약에 관한 청약철회를 할 수 있다.
 - 1. 재화등의 공급이 시작된 경우(소비자의 계정에서 ‘수정/취소’가 불가능한 경우를 말한다)에는 재화등을 공급받은 날로부터 7일.
 - 2. 구매에 관한 계약내용에 관한 서면(전자문서 포함)을 받지 아니한 경우, 판매자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면(전자문서 포함)을 받은 경우 또는 판매자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회를 할 수 없는 경우에는 판매자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
 - 3. 전자상거래법에서 규정한 청약철회에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일
- ③ 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 판매자의 의사에 반하여 제2항에 따른 청약철회를 할 수 없다. 다만, 판매자가 제4항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회를 할 수 있다.
 - 1. 소비자의 귀책사유로 말미암아 상품이 훼손된 경우
 - 2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 말미암아 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
 - 3. 시간이 지나 재판매가 어려울 정도로 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
 - 4. 복제가 가능한 상품의 포장을 훼손한 경우
 - 5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
 - 6. 주문에 따라 개별적으로 생산되는 상품 등으로 청약철회 등을 인정하는 경우 판매자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 해당 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서 포함)에 의한 동의를 받은 경우
 - 7. 위 각호 외에 자연드림몰 [물품상세정보]에 기재된 반품기준이나 반품기준이 없는 경우 [자연드림몰 반품기준안]에 따라 “반품불가” 사유에 해당하는 경우
- ④ 판매자는 본 조 제3항 제2호부터 제5호까지의 규정에 따라 청약철회가 불가능한 재화등의 경우에는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비

자가 쉽게 알 수 있는 곳(자연드림몰 물품상세정보 페이지)에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다.

⑤ 본 조 제3항 제2호 및 제3호의 “재화등의 가치가 현저히 감소한 경우”라 함은 재판매(중고판매를 포함한다)가 불가능한 경우 또는 재판매를 하더라도 그 가치의 하락으로 판매자에게 중대한 피해가 발생하는 경우를 말한다.

⑥ 소비자는 제2항 및 제3항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있다.

⑦ 소비자가 본 조에 따른 청약철회를 하는 경우에는 회사가 제공하는 시스템에서 청약철회의 의사를 표시하거나 발송하여야 한다.

제9조 (반환에 필요한 비용 부담에 대한 분쟁해결기준)

① “공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용”이라 함은 판매자가 재화등을 소비자에게 인도함에 소요되는 통상의 비용으로 화물운송비, 관세 등(이하 “반품배송비등”이라 하며, 왕복 비용이 포함될 수 있다. 이하 같다)을 말한다.

② 제8조 제2항의 청약철회의 경우 반품배송비등은 소비자가 부담하며, 판매자는 소비자에게 청약철회를 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.

③ 다음 각 호에 해당되어 소비자가 청약철회를 하는 경우에 반품배송비등은 판매자가 부담한다.

1. 제8조 제6항에 해당되는 경우

2. 판매자가 제8조 제4항에 따른 표시나 시험 사용 재화등을 제공하지 아니한 경우

3. 상품이 운송과정에서 일부 또는 전부 훼손, 멸실 또는 분실된 경우

4. 결함 또는 하자 있는 재화등이 배송된 경우(사후 결함 또는 하자는 제외한다)

5. 재화등을 광고함에 있어서 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회를 방해하는 표현이 포함된 광고인 경우

④ 본 조 제2항 및 제3항 이외의 사유로 반품배송비등이 발생하는 경우에는 회사는 관계 법령등을 고려하여 소비자와 판매자에게 객관적인 의견을 제시하고 원만한 합의가 이루어질 수 있도록 노력한다. 그럼에도 불구하고 청약철회는 합의되었으나 반품배송비등에 합의되지 아니한 경우에는 회사는 총 결제대금에서 우선 반품배송비등을 공제하고 나머지 대금을 제10조에 따라 환급할 수 있다.

⑤ 판매자와 소비자 간에 반품배송비등에 합의되지 아니하는 경우에는 대해서는 제5조에 따른다.

⑥ 반품배송비등에 대한 금원 증빙은 판매자에게 있다. 또한, 판매자가 상품상세페이지에 반품배송비등에 소요되는 비용을 사전에 공개할 수 있으

나, 증명되지 않은 반품배송비용등은 인정되지 아니한다.

제10조(대금의 환급등에서의 분쟁해결 기준)

① 소비자는 제8조 제2항 또는 제6항, 제9조 제3항에 따라 청약철회를 한 경우에는 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다. 다만, 이미 공급받은 재화등이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우에는 그러하지 아니하다.

② 회사(소비자로부터 청약을 받거나 재화등의 대금을 지급받는 경우에 한함)은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 판매자에게 관련 사실을 통지하고 이미 지급받은 재화 등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 회사가 소비자에게 재화 등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 전자상거래법 시행령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.

1. 판매자가 재화를 공급한 경우에는 제1항 본문에 따라 재화를 반환받은 날

2. 판매자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 제8조 제2항 또는 제6항에 따라 청약철회등을 한 날

3. 판매자가 재화등을 공급하지 아니한 경우에는 제8조 제2항 또는 제6항에 따라 청약철회를 한 날

③ 관련 법령 등과 판례에 따라 청약철회 제한 사유가 판례에 따라 명확하거나 또는 청약철회를 거부할 수 없음이 명확함에도 판매자와 소비자 간 청약철회에 합의되지 아니한 경우에는 회사는 재화등의 대금을 판매자에게 정산하여 지급하거나 소비자에게 환급할 수 있다.

④ 회사가 본 조에 따라 재화등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조 제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 전자상거래법 시행령으로 정하는 결제수단으로 재화등의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 “결제업자”라 한다)에게 재화등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다. 다만, 회사가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.

⑤ 구매확정일 이후 2영업일 경과하는 등 판매자에 대한 재화등 대금 정산이 완료되었거나 결제업자와의 재화등 대금 정산이 완료된 이후에 발생한 청약철회로서 회사가 결제업자에게 본 조 제4항에 따른 청구의 정지나 취소의 요청을 할 수 없게 된 경우에는 판매자가 직접 소비자에게 재화등의 대금에 대하여 환급을 하여야 한다.

⑥ 판매자와 소비자간 청약철회, 청약철회의 제한 또는 환급해야 할 대금의 범위 등에 대하여 분쟁이 있는 경우에는 회사는 본 조 각 조항에도 불구하고 판매자와 소비자간 분쟁이 종결되거나 합의, 조정 등으로 해결될 때까지 소비자에 대한 대금의 환급이나 판매자에 대한 정산을 보류할 수 있다. 이때 대금 보류로 인한 이자 발생은 없는 것으로 한다.

⑦ 청약의 철회 및 대금의 환급에 분쟁이 발생하는 경우 회사는 판매자와 소비자 사이에서 분쟁의 중재자로서 합리적, 객관적, 법적인 근거와 의견

을 제시하여 양측의 분쟁이 조속히 합의에 도달할 수 있도록 최선을 다해야 하며, 이러한 조정에도 불구하고 판매자와 소비자 간에 합의가 되지 않는 경우에는 제5조에 따른다.

제11조 (재화등 가치 하락등에 관한 분쟁해결기준)

① 제10조 제1항의 경우 판매자는 이미 재화등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 아래 각 호에서 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다.

1. 재화등의 사용으로 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 해당 소모성 부품의 공급에 든 비용
2. 다수의 동일한 가분물로 구성된 재화등의 경우에는 소비자의 일부 소비로 인하여 소비된 부분의 공급에 든 비용

② 본 조 제1항 이외에 청약철회 시 아래 각 호에 해당하는 경우에는 판매자는 소비자에게 재화등의 가치 감소에 따른 손해에 해당하는 금액을 청구할 수 있다.

1. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 감소한 경우
2. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 감소한 경우

③ 회사는 본 조 제1항 또는 제2항에 금액에 대하여 판매자 및 소비자에게 확인을 받은 후 소비자에게 반환해야 할 총 환급금에서 제1항에 해당하는 금액을 공제한 후에 잔액에 대하여 소비자에게 환급할 수 있다.

④ 회사는 판매자와 소비자 간 재화등 가치 하락에 대한 범위나 금액에 분쟁이 발생하는 경우 분쟁의 중재자로서 합리적, 객관적, 법적인 근거와 의견을 제시하여야 양측의 분쟁이 조속히 합의에 도달할 수 있도록 최선을 다해야 하며, 이러한 조정에도 불구하고 판매자와 소비자 간에 합의가 되지 않는 경우에는 제5조에 따른다.

제12조 (재화등 교환)

제6조 내지 제11조에 관한 사항은 재화등의 교환의 경우에도 준용한다.

제3장 판매자와 소비자간 재화등에 대한 분쟁 및 해결기준

제13조(재화등의 하자 및 결함)

① 본 조의 적용 대상이 되는 재화등의 결함 또는 하자(이하 “하자등”이라 한다)이라 함은 아래 각 호에 해당하는 재화등을 말한다.

1.하자등이 있는 상태로 배송된 재화등

2.재화등을 소비자의 사용 중에 발생한 하자등이라고 하더라도 판매과정, 공급자 또는 수입업자 지위 여부, 제조사와 판매자와의 관계 등을 고려하여 판매자에게 품질보증 의무가 있는 재화등

② 판매자는 재화등의 하자등으로 인한 소비자의 피해에 대하여 다음 각 호의 기준에 따라 수리·교환·환급 또는 배상을 하거나, 계약의 해제·해지 및 이행 등을 하여야 한다.

1.수리·교환·환급에 드는 비용은 판매자가 부담한다.

2.수리는 지체 없이 하되, 수리가 지체되는 불가피한 사유가 있을 때는 소비자에게 알려야 한다. 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 1개월이 지난 후에도 판매자가 수리된 재화등을 소비자에게 인도하지 못할 경우에 품질보증기간 이내일 때는 같은 종류의 재화등으로 교환하거나 환급하고, 품질보증기간이 지났을 때에는 구입가를 기준으로 정액 감가상각하고 남은 금액에 재화·시설 및 용역별 분쟁해결기준에서 정하는 일정금액을 더하여 환급한다.

3.재화등을 유상으로 수리한 경우에 그 유상으로 수리한 날부터 2개월 이내에 소비자가 정상적으로 재화등을 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 종전과 동일한 고장이 재발한 경우에는 무상으로 수리하되, 수리가 불가능한 때에는 종전에 받은 수리비를 환급하여야 한다.

4.교환은 같은 종류의 재화등으로 하되, 같은 종류의 재화등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사재화등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 재화등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사 재화등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.

5.할인판매된 재화등을 교환하는 경우에는 그 정상가격과 할인가격의 차액에 관계없이 교환은 같은 종류의 재화등으로 하되, 같은 종류의 재화등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사 재화등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 재화등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사 재화등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.

6.환급 금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 재화등의 가격을 기준으로 한다. 다만, 영수증 등에 적힌 가격에 대하여 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 자가 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증하여야 하며, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 통상적인 가격을 기준으로 한다.

③ 소비자의 취급 잘못이나 천재지변으로 고장이나 손상이 발생한 경우와 제조자 및 제조자가 지정한 수리점·설치점이 아닌 자가 수리·설치하여 재화등이 변경되거나 손상된 경우에는 판매자가 비용을 부담하지 아니한다.

제14조(경품류의 하자등)

① 판매자가 재화등의 거래에 부수(附隨)하여 소비자에게 제공하는 경제적 이익인 경품류의 하자등으로 인한 소비자의 피해에 대한 분쟁해결기준은

제13조를 준용한다. 다만, 소비자의 책임있는 사유로 계약이 해제되거나 해지되는 경우에 판매자는 소비자로부터 그 경품류를 반환받거나 반환이 불가능한 경우에는 해당 지역에서 거래되는 같은 종류의 유사 재화등을 반환받거나 같은 종류의 유사 재화등의 통상적인 가격을 기준으로 가액반환을 받는다.

② 전항의 규정에도 불구하고 판매자가 경품류의 재고 수량 부족, 추가 수량 확보 어려움, 그로 인한 교환 불가 또는 지급 조건을 명확히 하고 소비자가 쉽게 알아볼 수 있도록 사전에 표시한 경우에는 전항의 하자등에 대한 책임을 면할 수 있다.

③ 소비자가 경품류의 하자등으로 재화등의 환불을 요구하는 경우에는 판매자는 환불에 응하여야 하며, 반환배송비등은 판매자가 부담한다. 이 경우 소비자는 재화등과 경품류 모두를 반환하여야 한다.

제15조(재화등에 대한 소비자분쟁해결기준 적용)

① 재화등에 대해서는 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁해결기준 [별표1] 품목별 해결기준, [별표2] 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간, [별표3] 품목별내용연수표가 적용된다.

② 재화등에 대한 판매과정, 공급자 또는 수입업자 지위 여부, 제조사와 판매자와의 관계 등을 고려하여 판매자가 제1항의 소비자분쟁해결기준의 직접적 분쟁당사자인 경우에는 판매자는 소비자분쟁해결기준에 따라야 한다.

③ 회사는 판매자의 재화등 상세페이지 상의 재화등 내용 또는 광고 및 홍보 내용이 소비자분쟁해결기준에 위반되는 경우에는 판매자에게 상세페이지의 수정을 요구할 수 있으며, 회사의 수정 요구에 판매자가 정당한 사유 없이 3영업일 이내에 수정하지 아니할 경우에는 회사는 해당 재화등의 판매를 중지시킬 수 있다.

④ 회사는 판매자가 소비자분쟁해결기준의 분쟁당사자에 해당되는지 판단하고, 그 여부를 소비자에게 알려줘야 하며, 만약 판매자가 분쟁당사자인 경우에는 발생한 분쟁에 대하여 성실히 조정하여야 한다.

⑤ 회사는 자신이 운영하는 웹사이트등에 소비자분쟁해결기준을 게시하고 소비자가 언제든지 열람할 수 있도록 하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일)

이 분쟁해결기준은 2026년 01월 08일부터 적용한다.

[별표 1] 품목별 해결기준

[별표 2] 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간

[별표 3] 품목별 내용연수표

[별표 1] 품목별 해결기준

[품목별 해결기준 다운로드](#)

[별표 2] 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간

※ 부품보유기간의 기산 : 해당 제품의 제조일자(제조연도 또는 제조연월만 기재된 경우 제조연도 또는 제조월의 말일을 제조일자로 봄)를 기산점으로 한다. 다만, 자동차는 동일한 형식의 자동차를 최종 판매한 날부터 기산한다.

품 목	품 질 보 증 기 간	부 품 보 유 기 간
1. 기타 공산품 등 1) 완제품		
- 신발	○ 가죽제품(가죽이 전체 재질의 60% 이상): 1년 ○ 천 등 그 외의 소재: 6개월	
- 라켓(테니스, 탁구, 배드민턴 등) 몸체 (라켓에 부착된 라바 또는 끈 등 제외)	○ 6개월	○ 1년
- 헬스기구, 골프채	○ 1년	○ 5년
- 우산류	○ 1개월	
- 문구	○ 6개월	○ 1년

- 완구	○ 6개월	○ 1년
- 가발	○ 6개월(인모) ○ 1년(인공모)	
2. 별도의 기간을 정하지 않은 경우 1) 유사품목에 따를 수 있는 경우	○ 유사품목에 따름	○ 유사품목에 따 름
2) 유사품목에 따를 수 없는 경우	○ 1년	○ 5년

[별표 3] 품목별 내용연수표

품 목	내 용 연 수
농업용기기	사업자가 품질보증서에 표시한 부품보유기간으로 함. 다만, 그 기간이 [별표2]의 부품보유기간에 기재된 기간보다 짧거나 미기재한 경우 [별표2]의 부품보유기간으로 함
침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	
보일러, 에어컨, TV, 전축, 냉장고, 정수기, 가습기/제습기, 전기청소기, 식탁, 신발장, 문갑, 전자렌지	
비디오플레이어, DVD 플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유.무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 흡시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경, 자동차, 소파, 화장대, 찬장	
선풍기, 냉풍기, 전기장판, 세탁기, 모터사이클, 카메라, 디지털피아노, 네비게이션, 난로(전기, 가스, 기름), 헬스기구, 골프채	

퍼스널 컴퓨터(완성품) 및 주변기기, 노트북PC, 휴대용음향기기(MP3, 카세트, CD 플레이어)	
휴대폰, 스마트폰, 전기면도기, 전기조리기기(멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬등), 헤어드라이어	
라켓(테니스, 탁구, 배드민턴 등) 몸체(라켓에 부착된 라바 또는 끈 등은 제외), 문구, 완구	
별도의 기간을 정하지 않은 경우로서 유사품목에 따를수 없는 경우	5년