

# 소비생활과 밀접한 소비자분쟁해결기준 개정 및 시행

네비게이션, 렌탈서비스업, 결혼중개업, 상조업, 신유형 상품권 등 소비생활과 밀접하게 관련된 분야의 소비자분쟁해결기준\*이 2021년 5월 25일부터 개정 시행되었다. 이에 소비자 정보를 제공하고자 한다.

\*소비자분쟁해결기준: 소비자와 사업자 사이에 분쟁 해결 방법에 대한 별도의 의사 표시가 없는 경우 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 됨



## 차량용 네비게이션

기존에 모든 네비게이션\*은 자동차 옵션용품으로 분류되어 품질보증기간 및 부품보유기간이 동일하였으나 차량출고 시 장착된 네비게이션과 개별 장착하는 네비게이션의 품질보증 기간 및 부품보유기간을 달리 적용하도록 개선되었다.

변경 전			변경 후		
품목	품질 보증기간	부품 보유기간	품목	품질 보증기간	부품 보유기간
내비게이션	1년	5년	내비게이션 (차량 출고 시 장착된 내장형)	2년	8년
			내비게이션 (차량 출고 후 개별장착)	1년	5년

\* 네비게이션은 차량 출고 시 장착된 네비게이션(비포마켓)과 차량 출고 후 소비자가 개별 장착하는 네비게이션(애프터마켓)이 있음



## 신유형 상품권

신유형 상품권\* 사용을 이유로 추가대금(기프트콘 수수료 등)을 사업자가 요구하지 않도록 하는 규정이 신설되었다.

\* 지류형 상품권과 대비되는 전자적 형태(전자형·모바일·온라인)의 상품권

### 신설

- 상품권 사용을 이유로 추가대금(예: 기프트콘 수수료 등)을 요구하거나, 실제로 추가대금을 수취한 경우
- 추가대금 없이 제공의무를 이행하거나, 제시한 상품권을 위해 소비자가 지급한 금원을 전액 환급 또는 추가로 수취한 대금 반환



### 물품대여서비스업(렌탈서비스업)

계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우 위약금을 면제하고, 중도해지 시 추가로 발생할 수 있는 비용에 대한 내용을 명확하게 규정하도록 개선되었다.

#### 신설

- 계약기간 이내에 다른 지역으로 이사 시
  - 정기관리가 안 되는 지역으로 이사하는 경우: 위약금 없이 계약해지
  - 제품 본래의 기능 상실이 우려되는 지역으로 이사하는 경우: 위약금 없이 계약해지
  - 해외이주로 이주하는 경우: 관련 자료 제출 및 위약금 50% 감면
- 위약금과 별도로 중도해지 시 발생하는 철거비용 등은 소비자가 부담하되, 청구사실과 금액 등이 약관이나 계약서에 명시되고 고지된 경우에 한함
- 장기유지조건으로 가입 시 제공받은 면제(할인)금액이 있을 경우, 소비자는 잔존기간에 해당하는 금액(일할계산)을 사업자에게 반환함



### 결혼중개업

기준에 “만남 개시 전 계약해지 시 가입비의 20% 를 위약금으로 일괄 적용하였으나 희망조건 분석, 매칭대상 검색 및 소개 회원에 대한 설명 등 업무진행 정도를 고려하여 위약금 요율을 다르게 적용하도록 개선되었다.

변경 전	변경 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 성립 후 사업자의 만남개시 전 해지 시: 가입비의 20%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약 성립 후 정보(프로필)제공 전 해지 시: 가입비의 10%</li> <li>- 정보(프로필)제공 후 만남일자 확정 전 해지 시: 가입비의 15%</li> <li>- 만남일자 확정 후 해지 시: 가입비의 20%</li> </ul> <p>* 정보(프로필)제공이란, 계약서에 기재된 희망조건에 부합하는 상대의 프로필을 처음 제공한 것을 말함 * 만남일자 확정이란, 회원 간 만남에 대한 동의가 이루어져 만남일자가 확정된 것을 말함(단, 사업자의 귀책사유나 상대방의 약속 불이행으로 실제 만남이 이루어지지 않은 경우는 제외)</p>



### 상조업

부정기형 선불식 할부계약 해제 시 상조업체가 반환해야 하는 해약환급금 산정기준을 현행 고시\* 규정에 맞게 개정되었다.

\*「선불식 할부계약의 해지에 따른 해약환급금 산정기준 고시(공정위 고시)」

변경 전	변경 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부정기형 선불식 할부계약으로 납입한 경우</li> <li>- 납입금 누계액의 85% 환급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부정기형 선불식 할부계약으로 납입한 경우</li> <li>- 다음의 계산식에 의해 환급           <ul style="list-style-type: none"> <li>· 해약환급금=납입금 누계-관리비 누계- 모집수당 공제액</li> <li>· 납입금 누계가 관리비 누계와 모집수당 공제액의 합보다 적은 경우에는 해약환급금을 0으로 함</li> <li>· 모집수당은 총 계약대금 대비 최대 10%로 하되 500,000원을 초과할 수 없음</li> <li>· 관리비는 납입금 누계의 최대 5%로 하되 500,000원을 초과할 수 없음</li> </ul> </li> </ul>