

38. 의약품 및 화학제품(10개 품종)

의약품, 의약외품		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 이물혼입	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 가축폐사의 경우 가축가격을 보상함.
2) 함량, 크기부적합	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 변질, 부패	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 유효기간 경과	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 용량부족	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
6) 품질·성능·기능 불량	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
7) 용기 불량으로 인한 피해사고	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	* 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우에는 시중 노임 단가를 기준으로 함.
8) 부작용	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
9) 수량부족	○ 부족수량 지급	

의 료 기 기

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 - 하자 발생 시 - 수리하였으나 고장이 재발(2회째) - 수리 불가능 시 - 교환 불가능 시 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	○ 무상 수리 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 구입가 환급	
3) 부품보증기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 . 정상적인 상태에서 자연 발생한 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우 . 소비자의 과의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급(최고한도 : 구입가격)	
4) 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급	
5) 제품하자로 인한 상해사고	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

화 장 품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 이물혼입	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 치료비 지급 : 피부과 전문의의 진단 및 처방에 의한 질환 치료 목적의 경우로 함. 단, 화장품과의 인과관계가 있어야 하며, 자의로 행한 성형.미용관리 목적으로 인한 경우에는 지급하지 아니 함. * 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우 시중 노임단가를 기준으로 함.
2) 함량부적합	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 변질.부패	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 유효기간 경과	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 용량부족	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
6) 품질.성능.기능 불량	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
7) 용기 불량으로 인한 피해사고	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
8) 부작용	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

비누 및 합성세제		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 성분.함량부족	○ 제품교환	
2) 실량 미달	○ 제품교환	

플라스틱 제품		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 품질불량	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 부작용	○ 치료비, 경비 및 임금 배상	
3) 시공 상의 하자	○ 수리 또는 배상	

비료		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성분 이상	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 용량 부족	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 제품의 하자로 인한 작물 피해 시	○ 경비 및 예상수익액 배상	
4) 부작용	○ 치료비, 경비 및 임금배상	

농약		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성분 이상	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 예상수익은 당해작물의 최근 3년간 평균수확량에 당해년도 농가수취가격을 곱한 금액으로 산출함.
2) 용량 부족	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 유효기간 경과	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 제품의 하자로 인한 작물 피해 시	○ 경비 및 예상수익액 배상	

고 무 장 갑		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 물이 새어 들어오는 경우	○ 제품교환	
2) 양념류나 기타 접촉물에 쉽게 착색되는 경우	○ 제품교환	
3) 인체에 유해한 물질이 함유되어 있는 경우	○ 제품교환	

건 전 지		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 외관 불량	○ 제품교환	
2) 선이 절단된 경우	○ 제품교환	
3) 제품에 치수가 잘못 기재된 경우	○ 제품교환	
4) 제조상의 하자에 의해 누액이 발생하는 경우	○ 제품교환 및 사용제품 하자 발생 시 무상수리 또는 손해배상	