

세탁업 분쟁해결기준

세탁업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 하자발생(탈색, 변퇴색, 재오염, 손상 등)	○ 사업자의 책임하에 (사업자 비용 부담) 원상회복, 불가능시 손해배상	
2) 분실 또는 소실	○ 손해배상	

1. 배상액의 산정방식

- ① 배상액 = 물품구입가격 × 배상비율(배상비율표 참조)
- ② 다만, 소비자와 세탁업자간의 배상에 대한 특약이 있는 경우에는 그에 따름.

2. 손해배상액의 감액

- ① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제함.
- ② 고객이 손상된 세탁물을 인도받기를 원하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있음.

3. 배상의무의 면제

- ① 고객이 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때는 세탁업자는 세탁물 하자에 대한 보수나 손해배상책임을 면함. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있음, 단 고객이 이상 없음을 확인하였더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실이 있음을 입증한 경우에는 면책되지 않음.
- ② 세탁업자는 다음 각호의 경우 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 소비자피해에 대해 면책됨.
 - 세탁업자의 세탁물 회수에 대한 통지에도 불구하고 통지도달일로부터 30일이 경과하도록 미회수하는 경우
 - 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우 연기된 완성예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 미회수하는 경우

4. 세탁물 확인의무

- 세탁업자는 세탁물 인수 시 의뢰받은 세탁물상의 하자여부를 확인할 책임이 있음.

5. 세탁물 인수증 교부의무

① 세탁업자는 세탁물 인수 시 다음 각 호의 내용을 기재한 인수증을 교부하여야 함.

- 세탁업자의 상호, 주소 및 전화번호
- 고객의 성명, 주소 및 전화번호
- 세탁물 인수일
- 세탁완성 예정일
- 세탁물의 구입가격 및 구입일(20만원 이상제품의 경우)
- 세탁물의 품명, 수량 및 세탁요금
- 피해발생 시 손해배상기준
- 기타사항(세탁물보관료, 세탁물의 하자유무, 특약사항)

② 인수증 미교부 시 세탁물 분실에 대해서는 세탁업소에서 책임을 짐.

5-1. 손해배상대상세탁물

- ① 손해배상의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따름. 단 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의 기재내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따름.
- ② 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락했거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 함.
- ③ 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가한 경우에는 세탁업자는 고객에게 세탁요금의 20배를 배상함.

6. Set의류의 배상액 산정기준

- ① 양복 상하와 같이 2점 이상이 1벌일 때는 1벌 전체를 기준으로 하여 배상액을 산정함.
- ② 단, 소비자가 1벌 중 일부만을 세탁업자에게 세탁의뢰 하였을 경우에는 그 일부에 대하여만 배상함.

7. Set의류의 배상액 배분

- ① 상하의가 한 Set인 경우 : 상의 65%, 하의 35%
- ② 상-중-하의가 한 Set인 경우 : 상의 55%, 하의 35%, 중의 10%
- ③ 한복 중 치마저고리, 바지저고리는 상의50%, 하의50%
- ④ 세트의류라 하더라도 각각의 가격이 정해져 있는 경우는 그 가격에 따름.

8. 탈부착용 부속물(털, 칼라, 모자 등)이 손상된 경우는 동 부속물만을 대상으로 배상액을 결정함. 단, 부속물이 해당 의류의 기능 발휘에 없어서는 안될 필수적인 경우(방한복의 모자 등)에는 의류 전체를 기준으로 배상액을 산정함.

배상비율표

배상비율 (%) 내용연수	95	80	70	60	50	45	40	35	30	20	10	
1	0~14	15~44	45~89	90~134	135~179	180~224	225~269	270~314	315~365	366~547	548~	물품 사용 일수
2	0~26	29~68	69~178	179~268	269~358	259~448	449~538	539~628	629~730	731~1,035	1,036~	
3	0~43	44~133	134~268	269~403	404~538	539~673	674~808	809~943	944~1,035	1,036~ 1,642	1,643~	
4	0~57	58~177	178~357	358~537	538~717	718~897	898~1,077	1,078~ 1,257	1,258~ 1,460	1,461~ 2,190	2,191~	
5	0~72	73~222	223~447	448~672	673~897	898~1,122	1,123~ 1,347	1,348~ 1,572	1,573~ 1,825	1,826~ 2,737	2,738~	
6	0~86	87~266	267~536	537~806	807~ 1,076	1,077~ 1,346	1,347~ 1,616	1,617~ 1,886	1,887~ 2,190	2,191~ 3,285	3,286~	
물품 사용일수(물품 구입일로부터 사용여부에 상관없이 세탁의회일 까지 계산한 일수)												

품목별 평균 내용연수

분류	품 목	소 재	용 도	상 품 예	내용연수
외의류	신 사 정 장	모모혼방, 견 기 타	하복 중추복 일부복		3 4 4
	코 트			오바코트 레인코트	4
	여 성 정 장	모, 모혼방, 견 기타	하복 중추복		3 4 4
	스 커 트, 바지, 자켓, 점퍼	모, 모혼방, 견 기타	하복 중추복 동복	타이트스커트, 플레어스커트, 치마바지(큐롯, 잘바스커트) 바지, 슬랙스, 팬탈롱, 팬츠류	3 4 4
	스 포 츠 웨 어			트레이닝웨어, 스포츠용 유니폼, 수영복	3
	셔 츠 류			면셔츠, T셔츠, 남방, 플로 셔츠, 와이셔츠	2
	블 라 우 스	견 기 타			3 2
	스 웨 터			스웨터, 카디건	3
	청바지	일반 특수위싱*			4 3

* 특수위싱: : 본래 제조된 원단 상태가 아니라 인위적으로 외형을 가공(샌드가공, 스펀위싱, 표백제 등 약품처리 가공 등)한 상태의 소재를 말함.

분류	품 목	소 개	용 도	상 품 예	내용연수
	제 복	작사학 업무생 복복복			2 2 3
한복류	치마, 저고리, 바지, 마고자, 조끼, 두루 마기	견, 빌기	로	드 타	4
실 내 장식류	카 페 트	모 기		타	6 5
가방류	가족가방	가족	인조	죽 등	3
	일반가방	천		등	2
양 장 용 품	스 카 프	견, 기	모	타	3 2
	머 플 러				3
	넥 타 이				2
속옷	파운데이션, 란제리, 내복				2
피혁 제 품	외 의	돈피, 기	파충류	기	3 5
	기 타				3
	인 조 피 혁				3
실 내 장 식 품	모 포	모 기		타	5 4
	쇼 파	천연피혁 기		타	5 3
	커튼			추하용용 추동용	2 3
침구류	이불, 요, 침대커버				3
신발류	가족류 및 특수소재			가족구두, 등산화(경등산화 제외) 등	3
	일반 신발류			운동화, 고무신 등	1
모자					1
모피 제 품	외의	토끼털			3
		기타			5
	기타				3