

 국토교통부		보 도 자 료		국민의 내일을 위한 정부혁신 보다나온 정부 
		배포일시	2020. 1. 2.(목) 총 2매	
담당 부서	자동차정책과	담 당 자	• 과장 윤진환, 서기관 김현진, 주무관 김교준 • ☎ (044) 201-3838, 3839 • 사무국장 이정기, 연구위원 정상덕 • ☎ (031) 369-0391, 0392	
보 도 일 시		2020년 1월 2일(목) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다. ※ 통신·방송·인터넷은 1. 1.(수) 11:00 이후 보도 가능		

자동차 교환·환불 중재, 인터넷으로 편리하게 신청하세요 !

신차교환환불 e만족(www.car.go.kr)에서 중재신청부터 판정문 수령까지

- 올해 1월 2일부터는 하자있는 자동차를 구매한 소비자의 교환·환불 중재신청이 보다 편리해진다.
- 그간 자동차안전·하자심의위원회에 우편 또는 직접 방문을 통해서만 중재신청이 가능했으나, '20.1.2일 "신차 교환·환불 e만족(www.car.go.kr)" 사이트가 개설되면서 중재신청부터 진행상황 확인까지 온라인에서 가능해졌다.
- 아울러, 자동차소유자·자동차제작자·중재부가 온라인을 통해 중재서류를 주고 받을 수 있게 되어 서류 송달을 위한 시간도 대폭 줄어들어 신속한 중재판정이 가능할 것으로 기대된다.

<신차 교환·환불 e만족 시스템>

	
인터넷	모바일

—<자동차 교환·환불제도>—

- (개요) 신차의 동일한 하자 반복으로 인한 자동차소유자와 제작자 간 분쟁해결을 위해 자동차교환·환불 중재제도(일명 레몬법)를 도입('19.1.1)
 - 현재 18개 제작자*가 중재규정을 수락하여 신차 교환·환불제도에 참여함으로써 신규차량 구매 소비자의 약 99%**가 제도 이용 가능
 - * 현대, 기아, 르노삼성, 쌍용, 한국GM, 볼보, 닛산, 토요타, BMW, 재규어랜드로버, 벤츠, 포드, 혼다, 캐딜락, 포르쉐, 푸조, 테슬라, 아우디폭스바겐
 - ** '18년 연간 판매량 약 181만대 중 18개 참여제작자의 판매량은 약 179만대 수준
- (요건) i) 신차로의 교환·환불 보장 등이 포함된 서면계약에 따라 판매된 자동차에서 인도 후 1년(또는 주행거리 2만km) 이내에 발생한 하자로서,
 - ii) 하자로 인해 안전 우려, 경제적 가치 훼손 또는 사용이 곤란하고,
 - iii) 중대한 하자는 2회, 일반 하자는 3회 수리하고도 하자가 재발되거나, 누적 수리기간이 30일을 초과한 경우

□ 참고로 '19년도 중재 접수·처리 현황은 다음과 같다.

- 총 75건의 중재신청이 접수되어 그 중 49건은 접수 이후 중재부 구성 등 절차 진행 중이며, 22건은 처리 완료되었다.(나머지 4건은 '19년 이전 판매된 차량으로 중재절차 개시가 불가)

월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건수	2	3	4	13	6	8	9	11	18	75

- 처리 완료된 22건은 취하 16건(기수리완료 8건, 제작자 수리승락 3건, 교환·환불 5건), 판정 6건(각하 4건, 화해 2건)이었으며, 이 과정에서 제작자의 자발적 교환·환불, 수리 등을 통해 소비자구제가 이루어졌다.

□ 국토교통부 자동차정책과 윤진환 과장은 “지난해 1월부터 도입된 신차 교환·환불중재 제도를 통해 실질적으로 교환·환불이 이뤄지고 있었다”면서,

- “오늘 새롭게 개설된 신차 교환·환불 e만족(www.car.go.kr)” 사이트 등 소비자가 더욱 편리하게 이용할 수 있도록 관련제도를 개선해 나갈 것”이라고 밝혔다.



이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 국토교통부
자동차정책과 김현진 서기관(☎ 044-201-3838)에게 문의하여 주시기 바랍니다.