

 국토교통부		보도 설명 자료	
		배포일시	2020. 8. 28(금) / 총3매(본문2)
담당 부서	자동차정책과	담당자	·과장 윤진환, 서기관 위은환, 주무관 이선헌 ·☎ (044) 201-3835, 3838, 3839
	자동차안전하자 심의위원회 사무국	담당자	·사무국장 이정기, 연구위원 정상덕 ·☎ (031) 369-0391, 0392
보도일시		즉시 보도 가능합니다.	

자동차 결함에도 불구하고 교환·환불이 어렵다는 취지의 보도와 관련하여 설명 드립니다.

< 관련 보도내용 (연합뉴스, '20.8.27) >

- ◆ “결함차 교환·환불 어려워” 한숨 쉬는 소비자들
- ‘15년 5월 제타 2.0 TDI 구입차량 법적으로 조건에 맞지 않아 교환·환불 거부
 - 구매 후 1년이 넘은 하자발생 차량은 교환·환불 대상 제외
 - 결함 신고 건수에 비해 실제 교환·환불되는 사례는 없음
 - “업체들 공식 절차보다 이면 합의... 법규 보완해야”

- ① 자동차 교환·환불 중재 제도는 소비자의 신차 구입 후 반복된 하자 발생 등으로 인한 제작자와의 분쟁 해결을 지원하기 위해 ‘19.1.1일부터 시행되었습니다.

* 소비자의 중재 신청으로 자동차안전·하자심의위원회의 중재 판정(법원의 확정 판결과 동일 효력)을 통해 신차로의 교환 또는 환불이 가능하도록 지원

- 따라서, 기사 내용 중 ‘15.5월 구입 차량의 하자과 관련해서는 ‘19년 제도 시행 이전의 구입 차량으로 자동차 교환·환불 중재 제도의 대상이 되지 않습니다.

- ② 자동차 교환·환불 신청 대상 요건의 경우, 자동차 구입 후 1년이 지나면 운행상황 등에 따른 문제일 가능성도 배제할 수 없어,

- 차량 자체의 문제로 인한 하자 발생으로 규명되기 어려운 문제 등이 있어 제도 도입 시 자동차 구매 후 1년 이내 발생한 하자로 제한하고 있습니다.

- 자동차 교환·환불 중재 제도 도입 이전부터 운영되고 있는 한국 소비자원의 자동차관련 소비자 분쟁해결기준에도 차량 인도 후 1년 이내로 요건을 정하고 있습니다.

③ 또한, 자동차 리콜은 다수의 동종 차량에서 공통적으로 존재하는 제작 결함에 대해 시정 조치(리콜)하는 제도로 자동차 결함은 리콜의 대상으로 교환·환불의 대상이 아닙니다.

- 교환·환불 대상은 특정 자동차의 하자발생에 대한 지속적인 수리 시도에도 수리가 되지 않는 경우(중대하자 3회, 일반하자 4회 발생)로서 중재 판정을 통해 신차로의 교환이나 환불을 조치하는 것입니다.

④ 제도 시행('19.1.1) 이후 '20.7월 말까지 종료된 교환·환불 중재 97건 중 중재 판정(23건)에서 교환·환불은 없으나 화해 판정 3건 (정밀점검 2, 금전보상 1)에서 소비자 보호가 이루어졌고,

- 특히, 신청인이 취하한 74건 중에는 교환 또는 환불이 25건, 추가 수리 18건 등이 있고 이는 동 제도 도입 효과로 볼 수 있습니다.

⑤ 아울러, 양 당사자간 합의를 통한 제작사측의 자발적인 교환·환불을 막을 수는 없고, 소비자측면에서 최종 판정 절차까지 진행되기 이전에 제작사의 자발적 교환·환불과 중재판정에 따른 교환·환불은 동일합니다.

- 제작사·소비자 모두 중재 절차가 최종 완료되기 전에 당사자간 합의로 분쟁이 해결되는 것은 당사자 모두 시간적·경제적 비용을 줄이는 효과도 있습니다.

⑥ 국토부는 자동차 교환·환불제도의 조속하고 내실있는 정착을 위해 제작사들의 적극적인 참여를 독려하고 있습니다.



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

□ ‘자동차관리법’에 자동차 교환·환불제도 도입(‘17.10) 및 시행(‘19.1~)

< 자동차 교환·환불 제도 개요 >

- (정의) 신차 구매 후 1년 이내에 동일한 하자가 반복(3~4번)되는 경우, 자동차안전·하자위원회의 중재(仲裁)를 통해 교환·환불하는 제도
 - ☞ 소비자는 기존의 소송·조정 외에 추가적으로 ‘중재’라는 수단을 선택 가능해짐
 - (장점) ①자동차 전문가가 참여하는 중재부가 판단하므로 자동차의 특성을 고려한 전문적 판정이 가능하고, ②중재 판정은 법원의 확정판결과 동일한 효력으로 교환·환불 판정의 효력이 보장되며, ③단심제 및 무료(국비)로 운영되어 분쟁해결의 시간과 비용을 절약 가능
 - (교환·환불 요건) i) 하자발생 시 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, 1회이상 수리한 경우로서 누적 수리기간이 30일을 초과한 경우
 - (중재 절차) 중재 합의(중재규정 수락*) → 소비자가 안전하자위원회(사무국)에 중재 신청 → 중재부 구성(3명) → 중재심리 및 사실조사(KATRI) → 중재 판정
 - * 제작사는 신차판매 전 일괄 수락, 소비자는 신차구매시 또는 중재신청시 선택적 수락
 - (자동차안전·하자심의위원회) 기존 제작결함심사평가위원회(‘03~’18.12, 25명)에 새로 도입된 교환·환불 중재 기능이 추가되어 확대 개편(‘19.1~, 30명)
 - * 자동차(18명)·법률(7명)·소비자보호(5명) 분야 / 장관 임명(임기 2년)
- 위원회의 사무업무는 국토부장관이 한국교통안전공단에 위탁
(☞ 현재 KATRI 내 자동차안전·하자심의위원회 사무국(6명) 운영 중)