

세탁물 사고 실태 및 합리적 분쟁해결 (사업자용)



Contents

○	I	한국소비자원 피해구제 접수 현황	5
○	II	한국소비자원 섬유제품심의위원회 운영 현황	6
		1. 심의위원 구성, 심의방법, 판정기준 등	6
		2. 2010년도 섬유제품심의위원회 심의결과	7
○	III	소비자분쟁해결기준	9
○	IV	세탁업표준약관	16
○	V	주요 사례	20
○	VI	세탁업자의 주의사항	23

I. 한국소비자원 피해구제 접수 현황

2010년 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청 건수는 총 23,374건이고, 이 중 의류·섬유신변용품이 5,641건(24.1%)으로 가장 많은 피해가 발생하고 있고, 세탁서비스는 1,155건(5%)이다.

〈표 1〉 섬유제품 및 세탁서비스 피해구제 접수 현황

구분	섬유제품	세탁서비스	합계
2009년	6,074	785	6,859
2010년	5,641	1,155	6,796
2011년 8.31현재	3,669	810	4,479

※ 피해구제 접수 당시 소비자가 세탁소 이외제기 여부에 따라 구분함.

II. 한국소비자원 섬유제품심의위원회 운영 현황

1. 심의위원 구성, 심의방법, 판정기준 등

- 섬유제품심의위원회란?
 - 섬유, 세탁 품질하자 원인규명을 위하여 한국소비자원에서 설치·운영하고 있는 기구이다.
(예) 세탁한 후 옷이 손상되었거나, 새로 산 옷에 문제가 발생했을 때 원인 및 책임소재 규명을 한다.
(참고) 심의기구는 소비자단체 및 기타 기관에서도 운영하고 있다.

- 심의위원 구성
 - 한국소비자원의 섬유분야 기술전문가, 외부 공인시험기관 전문가, 제조업체, 한국세탁업중앙회 임원 등 원내·외 관련 전문가 9인으로 구성되어 있다.

- 심의 방법
 - 심의위원들의 지식과 경험 등을 근거로 한 관능검사, UV기기(자외선) 검사, 건·습 마찰 면포 검사, 드라이클리닝 용제 검사 등 간단한 검사를 병행한다.
(참고) 시험검사 각 하자에 대하여 권장품질기준이 있고, 시료 등이 확보 되어 시험검사의 요건을 갖춘 경우 기계로 제품의 품질검사를 시행할 수 있다.
※ 시험검사의 요건이 충족되지 않을 경우에는 불가하다.

- 심의 결과의 결정
 - 제품의 하자에 대한 심의위원들의 협의로 결정한다.

- 심의 결과의 효력
 - 섬유제품심의위원회의 의견으로서, 법적 구속력은 없으나 당사자간 합의 및 재판 등에서 근거자료로 활용된다.

- 심의 대상
 - 의류, 가방, 신발, 모자, 실내장식품(카펫, 커튼 등), 피혁제품, 침구류 등이다.
- 심의 결과의 유형
 - 제조·판매업체·세탁업체·소비자 책임, 제품의 특성이나 노화에 따른 자연스러운 현상, 판단불가 등의 경우로 나타난다.

2. 2010년도 섬유제품심의위원회 심의결과

- 품목별 심의 결과
 - 최근 어그부츠, 등산화, 워킹화 및 레인부츠(장화) 등의 기능성 신발 판매 증가로 신발류 등에 대한 분쟁사례도 증가하고 이로 인해 심의건수도 증가했다.

〈표 2〉 품목별 심의 현황

품 목 별	심의 건수	비율(%)
간편복(스웨터, 캐주얼바지, 아웃도어 등)	1,856	37.4
양복류(양복, 코트 등)	1,032	20.8
신발류(구두, 운동화, 등산화 등)	1,147	23.1
가방(학생용 가방, 배낭 등)	345	7.0
피혁제품(모피, 가죽)	184	3.7
악세서리, 신변용품(벨트, 모자 등)	106	2.1
내의류	31	0.6
한복류(저고리, 마고자 등)	59	1.2
침구류(이불, 커튼 등)	96	1.9
기타의류(넥타이, 머플러 등)	95	1.9
기타(세탁세제 등)	8	0.2
계	4,959	100.0

- 책임소재별 심의 결과
 - 제조·판매업체 책임의 경우 내구성이나 염색 불량, 제조불량 등으로 인하여 하자가 발생된 경우이고,
 - 세탁업체 책임인 경우는 세탁방법(드라이클리닝, 물세탁)을 지키지 않았거나 오염 제거 미숙, 과다세탁 등으로 원단이 훼손된 경우 등이다.
 - 소비자과실인 경우는 취급표시를 지키지 않았거나 착용 중 취급부주의로 찢김, 터짐 등이며,

- 자연현상은 제품의 수명에 해당하는 내용연수가 경과하여 노후되었거나 소재의 특성에 따라 발생할 수 있는 자연스러운 현상인 경우 등이다.

〈표 3〉 책임소재별 심의 결과

심의결과		심의 건수	비율(%)
제조판매 업체책임	내구성	286	5.8
	염색성	329	6.8
	내세탁성	148	3.0
	제조	1,123	22.7
	소계	1,886	38.3
세탁업체 책임(세탁하자)		546	11.0
소비자책임		897	18.0
자연현상		505	10.1
기타		1,125	22.6
합계		4,959	100.0

〈표 4〉 세탁업체 책임(세탁하자)별 심의 결과

세탁하자	심의 건수
세탁방법 부적합	272
용제 · 세제 사용미숙	49
오점제거 미숙	54
건조방법 불량	14
다림질 불량	21
후손질 미흡	46
수선불량	63
세탁물하자 사전고지 불이행	27
계	546

Ⅲ. 소비자분쟁해결기준 (공정거래위원회 고시 제2010-1호)

□ 세탁업 분쟁해결 기준(원상회복 원칙, 원상회복 불가능시 배상)

피해 유형	보상 기준	비고
1) 하자발생(탈색, 변·퇴색, 재오염, 손상 등)	- 사업자의 책임하에(사업자 비용 부담) 원상회복, 불가능시 손해배상	1. 배상액의 산정방식 ① 배상액=물품구입가격×배상비율(배상비율표 참조) ② 다만, 소비자와 세탁업자간의 배상에 대한 특약이 있는 경우에는 그에 따름.
2) 분실 또는 소실	- 손해배상	2. 손해배상액의 감액 ① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제 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 손해배상 책임을 면함. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있음. 단 고객이 이상 없음을 확인 하였더라도 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 완성 예정일이 연기된 경우 연기된 완성 예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 미회수하는 경우

피 해 유 형	보 상 기 준	비 고
		<p>4. 세탁물 확인의무</p> <ul style="list-style-type: none"> - 세탁업자는 세탁물인수시 의뢰받은 세탁물상의 하자여부를 확인할 책임이 있음. <p>5. 세탁물 인수증 교부의무</p> <p>① 세탁업자는 세탁물 인수시 다음 각호의 내용을 기재한 인수증을 교부하여야 함.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 피해발생시 손해배상기준 - 기타사항(세탁물보관료, 세탁물의 하자 유무, 특약사항) <p>② 인수증 미교부시 세탁물 분실에 대해서는 세탁업소에서 책임을 짐.</p> <p>5-1. 손해배상대상세탁물</p> <p>① 손해배상의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따름. 단 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의 기재 내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따름.</p> <p>② 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락했거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 함.</p> <p>③ 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가능한 경우에는 세탁업자는 고객에게 세탁 요금의 20배를 배상함.</p>

피해유형	보상기준	비고
		<p>6. Set의류의 배상액 산정기준</p> <p>① 양복 상하와 같이 2점 이상이 1벌일 때는 1벌 전체를 기준으로 하여 배상액을 산정함.</p> <p>② 단, 소비자가 1벌중 일부만을 세탁업자에게 세탁의뢰 하였을 경우에는 그 일부에 대하여만 배상함.</p> <p>7. Set의류의 배상액 배분</p> <p>① 상·하의가 한 Set인 경우 : 상의 65%, 하의 35%</p> <p>② 상·중·하의가 한 Set인 경우 : 상의 55%, 하의 35%, 중의 10%</p> <p>③ 한복 중 치마저고리, 바지저고리는 상의 50%, 하의 50%</p> <p>④ 세트의류라 하더라도 각각의 가격이 정해져 있는 경우는 그 가격에 따름.</p> <p>8. 탈부착용 부속물(털, 칼라, 모자 등)이 손상된 경우는 동 부속물만을 대상으로 배상액을 결정한다. 단, 부속물이 해당 의류의 기능 발휘에 없어서는 안될 필수적인 경우(방한복의 모자 등)에는 의류 전체를 기준으로 배상액을 산정함.</p>

품 종	피 해 유 형		보 상 기 준		비 고							
배상비율표												
배상 비율 (%)	95	80	70	60	50	45	40	35	30	20	10	
	내용 연수											
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	0~28	29~88	89~178	179~268	269~358	259~448	449~538	539~628	629~730	731~1,095	1,096~	
3	0~43	44~133	134~268	269~403	404~538	539~673	674~808	809~943	944~1,095	1,096~1,642	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 세탁의뢰일 까지 계산한 일수)												

□ 품목별 평균 내용년수

품종	피해유형		보상기준	비고	
품목별 평균 내용년수					
분류	품목	소재	용도	상품예	내용연수
외의류	신사정장	모, 모혼방, 견 기타	하복 춘추복 동복		3 4 4
	코트			오바코트 레인코트	4
	여성정장	모, 모혼방, 견 기타	하복 춘추복 동복		3 4 4
	스커트 바지 자켓 점퍼	모, 모혼방, 견 기타	하복 춘추복 동복	타이트스커트, 플레어스커트, 치마바지(큐롯, 잠바스커트) 바지, 슬랙스, 판타롱, 팬츠류	3 4 4
	스포츠웨어			트레이닝웨어, 스포츠용 유니폼, 수영복	3
	셔츠류			면셔츠, T셔츠, 남방, 플로 셔츠, 와이셔츠	2
	블라우스	견 기타			3 2
	스웨터			스웨터, 가디건	3
	제복	작업복 사무복 학생복			2 2 3

품종	피해 유형		보상기준	비고	
분류	품목	소재	용도	상품예	내용연수
한복류	치마, 저고리, 바지, 마고자, 조끼, 두루마기	견, 빌로드 기타			4
실내 장식류	카펫	모 기타			6
					5
가방류	가죽가방	가죽, 인조가죽 등			3
	일반가방	천 등			2
양 장 용 품	스카프	견, 모 기타			3 2
	머플러				3
	넥타이				2
속옷	파운데이션, 란제리, 내복				2
피 혁 제 품	외의	돈피, 파충류 기타			3 5
	기타				3
	인조피혁				3
실 내 장 식 품	모포	모 기타			5 4
					쇼파
	커튼		춘하용 추동용		2 3
침구류	이불, 요, 침대커버				3

품 종	피 해 유 형			보 상 기 준	비 고		
	분류	품 목	소 재	용 도	상 품 예	내용연수	
	신발류	가죽류 및 특수소재			가죽구두, 등산화(경등산화 제외) 등	3	
		일반 신발류			운동화, 고무신 등	1	
	모자					1	
	모피 제품	외의	토끼털				3
			기타				5
		기타					3

□ 사례를 통한 의류 잔존가액 산정 방법

<p>[피해사례] <u>2011.4.30.</u> ○○백화점에서 529,000원 상당 원피스 구입, 착용중 엉덩이 부위 검정색 반점 4-5개가 묻어 <u>2011.7.20.</u> 세탁소에 드라이클리닝 의뢰, 세탁후 오점은 제거되지 않고 오히려 끈적거리는 하자가 발생됨. ⇒ 오점제거미숙(세탁과실)</p>
<p>[잔존가액 산정 방법]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 구입일자, 구입가격, 세탁의뢰일자 확인 2) 품목별 내용연수 확인 : 4년(여성정장/춘추복/4년) 3) 세탁업 기준 배상비율 확인 : 80%(90일착용) 4) 배상액 산정 : 529,000원×80%= 423,200원

IV. 세탁업표준약관

□ 세탁업자의 의무(하자여부 확인, 보관증 교부) 등

제2조(인수증과 약관의 교부)

- ① 세탁업자는 고객으로부터 세탁물을 인수할 때 다음 각 호의 내용을 기재한 인수증을 작성하여 고객에게 교부하여야 합니다.
 1. 세탁업자의 상호, 주소 및 전화번호
 2. 고객의 성명, 주소 및 전화번호
 3. 세탁물 인수일
 4. 세탁완성 예정일
 5. 세탁물의 구입가격 및 구입일(구입가격이 20만원 이상의 제품의 경우)
 6. 세탁물의 품명, 수량 및 세탁요금
 7. 피해 발생시 손해배상기준
 8. 기타 사항(세탁물 보관료, 세탁물의 하자유무, 특약사항 등)
- ② 세탁업자는 이 약관을 고객들이 열람하기에 용이한 장소에 게시하고, 고객이 요구할 때에는 약관을 교부하여야 합니다.

제3조(세탁업자의 의무)

- ① 세탁업자는 고객으로부터 세탁물을 인수할 때 세탁물의 탈색·손상·변형·수축·오점 등의 하자여부를 확인하여야 합니다. 이를 해태하여 발생한 피해는 세탁업자가 책임을 집니다.
- ② 세탁업자는 세탁완성예정일까지 인수한 세탁물의 세탁을 완료하여야 합니다. 부득이한 사유로 예정일까지 완료할 수 없는 때에는 고객에게 그 사유를 고지하여 동의를 받아야 합니다.
- ③ 세탁업자는 인수받은 세탁물의 보관·유지에 대하여 선량한 관리자의 의무를 다하여야 합니다.

제4조(고객의 의무)

- ① 인수증을 작성할 때 고객은 성명과 연락처, 세탁물의 구입금액 및 구입일 등에 대하여 세탁업자에게 허위로 알려서는 아니됩니다.
- ② 고객은 세탁업자가 세탁물 인수시에 세탁물의 상태에 대하여 질문하는 경우에 성실히 답변하여야 합니다.

제5조(세탁요금 등)

- ① 세탁요금 및 보관료는 고객이 쉽게 알 수 있도록 세탁소에 게시하고, 해당 고객의 금액은 인수증에 기재합니다.
- ② 세탁요금은 세탁기본료와 기술료, 수선료로 이루어지며, 기술료와 수선료는 고객이 오염제거나 수선을 요구한 경우에만 청구할 수 있습니다. 단, 기술료란 통상적인 드라이클리닝으로는 제거되지 않는 오염 등을 특수장비나 약품 등을 사용하여 제거하는 데 따른 대가를 말합니다.
- ③ 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우에는 연기된 완성예정일) 이후에도 세탁물을 찾아가지 않을 경우, 세탁업자가 고객에게 세탁물 회수를 통지한 후에는 보관료를 청구할 수 있습니다. 이 경우 보관료는 통지일의 다음날을 기준으로 7일이 경과한 날부터 일단위로 계산하되, 일별 보관료는 세탁요금의 3%를 초과하여서는 아니됩니다.
- ④ 세탁업자가 제11조 제1항 및 제2항에 의하여 세탁물을 임의처분하는 경우에는 보관료를 청구할 수 없습니다.

제6조(손해배상)

- ① 세탁업자는 세탁물에 손상, 색상변화, 얼룩 등의 하자가 발생한 경우에는 고객에게 원상회복을 해주거나 그에 대한 손해배상을 하여야 합니다. 단, 세탁업자가 세탁물의 하자발생이 세탁업자의 책임없는 사유로 인한 것임을 증명한 경우에는 그 책임을 면합니다.
- ② 세탁물의 처리 또는 인수 및 인도의 과정에서 세탁업자가 선량한 관리자의 주의의무를 다하지 못하여 세탁물을 분실하거나 손상시킨 경우에는 그에 따른 손해배상을 하여야 합니다.
- ③ 세탁업자가 세탁완성예정일까지 세탁대상물의 세탁을 완성하지 못하여 고객에게 손해가 발생한 경우에는 그 지체의 책임을 집니다.
- ④ 본사와 가맹점으로 구성된 세탁업자들을 포함하여 세탁물을 인수받은 사업자와 실제로 세탁행위를 한 사업자가 다른 경우에는 양자가 연대하여 본조의 책임을 집니다.

제7조(손해배상의 기준)

- ① 손해배상액의 산정방식은 ‘세탁물의 구입가격×배상비율’로 하며, 이 경우 배상비율은 「소비자분쟁해결기준」에 따릅니다. 단, 고객과 세탁업자간의 특약이 있는 경우에는 그에 따릅니다.

- ② 손해배상액의 산정기준은 인수증에 기재된 바에 따릅니다. 단, 세탁업자가 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일이 인수증의 기재내용과 상이함을 증명한 경우에는 그에 따릅니다.
- ③ 세탁업자가 손해배상 산정에 필요한 인수증 기재사항을 누락했거나 또는 인수증을 교부하지 않은 경우에는 고객이 입증하는 내용(세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등)을 기준으로 합니다.
- ④ 고객이 세탁물의 품명, 구입가격, 구입일 등을 입증하지 못하여 배상액 산정이 불가능한 경우에는 세탁업자는 고객에게 세탁요금의 20배를 배상합니다.

제8조(손해배상액의 감액)

- ① 세탁물의 손상 등에 대하여 고객도 일부 책임이 있는 경우에는 세탁업자의 손해배상액에서 그에 해당하는 금액을 공제합니다. 단, 고객의 책임있는 사유는 세탁업자가 입증하여야 합니다.
- ② 고객이 손상된 세탁물을 인도받기를 원하는 경우에는 배상액의 일부를 감액할 수 있습니다.

제9조(세탁요금의 환급)

- ① 세탁업자의 책임있는 사유로 세탁물이 손상, 색상변화, 얼룩 등의 하자가 발생하거나, 분실 등으로 고객에게 세탁물을 반환할 수 없을 때에는 해당 세탁물에 대하여 세탁업자는 고객에게 세탁요금을 청구하지 못합니다.
- ② 전항의 경우에 세탁업자가 세탁요금을 선납받은 경우에는 그 요금을 환급합니다.

제10조(면책)

- ① 고객이 완성된 세탁물을 회수할 때 세탁물에 이상이 없다는 확인서를 세탁업자에게 교부했을 때에는 세탁업자는 세탁물의 하자에 대한 보수나 손해배상책임을 면합니다. 이 경우 확인서는 인수증에 날인 또는 기명하는 것으로 대신할 수 있습니다. 단, 고객이 이상이 없음을 확인하였더라도 추후 세탁업자의 고의, 과실을 입증한 경우에는 면책되지 않습니다.
- ② 다음 각 호의 경우에 세탁업자는 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 제6조의 책임을 면합니다.
 - 1. 세탁업자의 세탁물 회수에 대한 통지를 했음에도 통지의 도달일부터 30일이 경과하도록 고객이 세탁물을 회수하지 않는 경우

2. 고객이 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우에는 연기된 완성예정일)의 다음날부터 3개월간 완성된 세탁물을 회수하지 않는 경우
- ③ 고객은 완성된 세탁물을 인도받은 날부터 6개월 이내에 하자의 보수 또는 손해배상의 청구를 하여야 하며, 이 기간이 경과하면 세탁업자는 그 책임을 면합니다. 이 경우 세탁완성예정일(고객의 동의로 완성예정일이 연기된 경우에는 연기된 완성예정일)의 다음날부터 고객의 귀책사유로 세탁물을 회수하지 않은 기간은 이에 산입합니다.

V. 주요 사례

사 례	내 용
<p># 사례 1(드라이 크리닝 → 물세탁)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2010. 6. 5. 195,000원에 재킷 구입 - 2010. 10. 14. 세탁 후 마 소재 재킷의 흰색 배색(실크 소재)부위가 변색됨 * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 드라이크리닝 제품을 물세탁함 * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - [소비자분쟁해결기준-세탁업] 구입가의 80%(156,000원) 배상
<p># 사례 2(드라이 용제 오염)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2010. 10.3. 11만원에 구입한 티셔츠를 5.10. 첫 세탁 후 보풀 발생 및 외부 유색물질 흡착 확인 * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 드라이 용제에 의한 역오염 * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 재 세탁하여 원상회복 하되, 원상회복, 불가시 잔존가 60%(66,000원) 배상
<p># 사례 3(드라이 용제 오염)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2010. 12.4. 19만원에 구입한 점퍼를 2011. 6.5. 첫 세탁 후 소매부위에 변·퇴색 현상 발생 * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 드라이 용제에 의한 역오염 * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 구입가의 70%(133,000원) 배상

사 례	내 용
<p># 사례 4(드라이 크리닝 → 물세탁)</p>  <p>보들 발생</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2011. 1. 29. 24만원에 구입한 셔츠를 2. 12. 1 회 착용 후 세탁의뢰했으나 전체적으로 보들이 심하게 발생 * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 드라이크리닝 제품을 물세탁함 * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 구입가의 95%(228,000원) 배상 → 세탁소에서 배상 거부로 소액심판 청구
<p># 사례 5(과다 세탁)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2011. 5.10. 50만원에 구입한 한복을 6. 2. 1 회 착용, 첫 세탁 후 전체적으로 흰색 줄무늬 발생 * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 세탁 후 흰색 줄무늬 현상이 나타나는 것은 일정 부분 소재(생견)의 특성으로 볼 수 있으나, 그 정도가 심해 과다 세탁에 의한 것으로 판단 * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 구입가격의 95%(475,000원) 배상
<p># 사례 6(드라이 용제 오염)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2011. 6. 6. 12만원에 구입한 재킷을 6.10. 첫 세탁 후 전체적으로 변색 * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 드라이 용제에 의한 역오염(알코올 희석용제에 묻히니 번짐 현상 확인) * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 구입가격 95%(114,000원) 배상

사 례	내 용
<p># 사례 7(운동화 세탁 과실)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2010. 5. 8. 9만원에 구입한 운동화로 2011. 7. 6 세탁 후 부분적 변색 및 변형(스웨이드 가죽이 거칠게 일어남) * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 과 세탁 및 과 손질에 의한 하자 * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 구입가 20%(18,000원) 배상
<p># 사례 8(운동화 오염 제거 미숙 사전 고지 미흡)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2011. 5. 2. 36만원에 구입한 운동화로 7. 1. 세탁 후 부분적 얼룩 남음 * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 오염제거 미숙 및 세탁 후 하자발생 가능성 등에 대한 사전 고지 미흡 * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 구입가의 80%(288,000원) 배상
<p># 사례 9(운동화 오염 제거 미숙)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> * 신청 이유 <ul style="list-style-type: none"> - 2010. 10.12. 129,000원에 구입한 운동화로 2011. 6.23. 세탁 후 부분적으로 변색 * 심의 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 오염제거 미숙 및 세탁 후 하자 발생 가능성 등에 대한 사전 고지 미흡 * 처리 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 구입가의 40%(51,600원) 배상

VI. 세탁업자의 주의사항

- ① 세탁물 인수 시 하자 여부 확인(이상 여부 질의, 확인)
- ① 오염, 얼룩 등 세탁 후 제거 어려울 시 필수 고지 ⇒ 세탁 선택기회 부여
- ① 보관중 교부 의무 이행(특이사항 기재)
- ① 의류의 표기사항 확인 (경험에 의한 세탁 시 피해로 이어짐)
- ① 세탁 후 하자(얼룩, 찢어짐, 미어짐 등) 발견 시 소비자에게 고지
- ① 심의 이전(과실 확인이전) 배상 완료시 사건진행 불가
- ① 세탁물 관련 분쟁 발생 시 소비자분쟁해결기준에 의거 합리적으로 처리

