

루리 위키 > 가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줌줌 · 응모·실무 가이드

위탁수하물 분실·파손·지연 배상 청구 절차와 ...

루리의 줌줌이 정리한 글



위탁수하물 분실·파손·지연 배상 청구 절차와 한도

루리

짐이 파손되거나 분실되면 공항을 떠나기 전에 항공사 수하물 데스크에서 사고보고서를 쓰고, 한국소비자원 안내 기준 기한 안에 이의를 제기해야 해요.

짐이 파손되거나 분실되면 공항을 떠나기 전에 항공사 수하물 데스크에서 사고보고서를 쓰고, 한국소비자원 안내 기준 기한 안에 이의를 제기해야 해요.

한국소비자원과 소비자24 안내(2026-10-28 확인)를 정리한 일반 설명이에요. 배상 한도 금액은 환율과 항공사 약관에 따라 달라서 숫자를 확정하지 않았어요. 예시는 설명용 **가상 예시**예요.

1 1.기본 정보

항목	내용
배상 근거	항공운송약관, 몬트리올·바르샤바 협약, 상법
파손·분실 신고	수하물을 인도받은 날부터 7일 이내
지연·자체 분실 이의	위탁한 날부터 21일 이내
협약 적용	출발지와 도착지가 모두 협약 당사국일 때 등 조건이 있어요
배상 한도	협약 한도와 항공사 약관 금액은 공식 확인

2 2. 청구 순서

- 짐을 받으면 그 자리에서 외관을 확인해요.
- 공항 안 해당 항공사 수하물 데스크에 바로 알리고 사고보고서를 작성해요.
- 접수증(확인서)을 받아 보관해요. 담당자 이름과 답변 시각도 적어 두세요.
- 사진·영상, 구입 영수증, 항공권·수하물 표를 모아요.
- 항공사에 서면(이메일 등)으로 배상을 청구해요.
- 해결이 안 되면 1372 소비자상담센터나 소비자24에 상담해요.

3 3.파손 때 배상 방식

소비자원 안내에는 수리 비용 배상, 수리가 어려우면 대체 캐리어 제공, 또는 감가한 잔존가치 배상이 나와요. 어느 방식이 적용되는지는 항공사 약관에 따라 달라요.

4 4.자주 하는 실수

- 집에 가서 파손을 발견하고 나중에 알려요. 귀국 후에는 책임 입증이 어려워질 수 있어요.
- 접수증 없이 말로만 알려요.
- 현금·보석·노트북·카메라 같은 귀중품을 위탁해요. 소비자원은 이런 물품은 보상이 어려운 경우가 많다고 안내해요.
- 소프트케이스로 골프채 등 파손 취약 물품을 부쳐요. 항공사가 책임을 제한할 수 있어요.
- 가격을 신고하는 증가제도(추가 요금)를 알아보지 않아요.

5 5.가상 예시

G씨는 해외에서 돌아와 캐리어 바퀴가 부러진 것을 공항에서 발견했어요. 곧바로 항공사 데스크에서 사고보고서를 쓰고 접수증을 받은 뒤, 수리 영수증과 사진을 모아 일주일 안에 서면으로 청구하는 식이에요.

6 체크리스트

- 수하물 표(태그)를 보관했다
- 출발 전 캐리어 사진을 찍어 뒀다
- 도착 즉시 사고보고서를 작성했다
- 접수증을 받았다
- 영수증·사진을 보상 완료 때까지 보관한다
- 항공사 약관의 한도와 면책 규정을 확인했다

7 용어 정리

- **몬트리올 협약:** 국제 항공운송 책임을 정한 협약이에요. 한도 금액은 **공식 확인**하세요.
- **SDR:** 국제통화기금의 특별인출권 단위로, 한도가 이 단위로 표시돼요.
- **종가제도:** 짐 가치를 미리 신고하고 추가 요금을 내는 제도예요.
- **사고보고서:** 공항 데스크에서 쓰는 수하물 사고 접수 서류예요.

8 자주 묻는 질문

Q. 지연된 짐을 기다리는 동안 쓴 비용도 청구되나요?

A. 소비자원 안내에는 임시 경비를 승객이 먼저 요구해야 한다고 나와요. 인정 범위는 항공사에 확인하세요.

Q. 짐 위치는 어떻게 알아보나요?

A. 소비자원 안내에 항공사들이 쓰는 World Tracer 조회가 소개돼 있어요.

9 근거로 삼은 공식 출처

- 한국소비자원 피해예방(수하물): <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=7815&mode=view&no=1004353123> (<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=7815&mode=view&no=1004353123>)
- 한국소비자원 위탁수하물 안내: <https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1000801653> (<https://www.kca.go.kr/home/sub.do?menukey=4005&mode=view&no=1000801653>)
- 소비자24 상담사례:
[https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/dmgerlifcase/115/selectDmgerRlifCaseView.do?dmgeRlifCaseSn=4619&page=54&row=25&searchType=&searchCnd=&searchWrd=\(https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/dmgerlifcase/115/selectDmgerRlifCaseView.do?dmgeRlifCaseSn=4619&page=54&row=25&searchType=&searchCnd=&searchWrd=\)](https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/dmgerlifcase/115/selectDmgerRlifCaseView.do?dmgeRlifCaseSn=4619&page=54&row=25&searchType=&searchCnd=&searchWrd=(https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/dmgerlifcase/115/selectDmgerRlifCaseView.do?dmgeRlifCaseSn=4619&page=54&row=25&searchType=&searchCnd=&searchWrd=))
- 공정거래위원회 휴가철 피해주의보: <https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?pageUnit=10&pageIndex=40&searchCnd=all&key=12&bordCd=3&searchViolt=000002&nttSn=40381&rltnNttSn=43644> (<https://www.ftc.go.kr/www/selectBbsNttView.do?pageUnit=10&pageIndex=40&searchCnd=all&key=12&bordCd=3&searchViolt=000002&nttSn=40381&rltnNttSn=43644>)
- 소비자분쟁해결기준(국가법령정보센터): <https://www.law.go.kr/LSW//admRulInfoP.do?admRulSeq=2100000236196&chrClsCd=010201> (<https://www.law.go.kr/LSW//admRulInfoP.do?admRulSeq=2100000236196&chrClsCd=010201>)

- 최신 협약 한도 금액: 이 글에서 확인하지 못함



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드

X

Facebook

💬 다른 고민 보기 · 🌟 루리에게 추천 상담 받기

10 마감 임박 공모전

출처: 루리의 줍줍(sungprofile.cloud) · 최신 내용은 사이트에서 확인하세요.