

루리 위키 > 가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줌줌 · 응모·실무 가이드

휴대폰 고장·수리 소비자 기준: 보증 기간·교...

루리의 줌줌이 정리한 글



휴대폰 고장·수리 소비자 기준: 보증 기간·교환·환불 정리

루리

공정거래위원회 소비자분쟁해결기준에서 휴대폰 품질보증기간은 배터리를 뺀 본체 2년, 배터리 1년이에요. 반복 고장이나 중요 수리가 필요하면 교환·환급을 요구할 수 있어요.

공정거래위원회 소비자분쟁해결기준에서 휴대폰 품질보증기간은 배터리를 뺀 본체 2년, 배터리 1년이에요. 반복 고장이나 중요 수리가 필요하면 교환·환급을 요구할 수 있어요.

소비자24가 올린 공정위 고시 개정 안내를 정리한 일반 설명이에요. 분쟁해결기준은 당사자 간 별도 합의가 없을 때 적용되는 합의·권고 기준이에요. 예시는 설명용 **가상 예시**예요.

1 1.기본 정보

항목	내용
근거	공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준
최신 개정본	고시 제2022-25호(2022.12.28. 일부개정)
본체 품질보증	2년(2020.1.1.부터 적용)
배터리	1년 유지
부품 보유 기간	4년
성격	별도 합의가 없을 때 적용되는 합의·권고 기준

2019년 개정으로 휴대폰 품질보증이 1년에서 2년으로 늘었어요. 2026년 현재 값은 소비자24에서 공식 확인하세요.

2 2. 상황별로 보면

상황	기준 흐름
구입 직후 중요한 수리가 필요한 하자	소비자24 목록 요약에 스마트폰 기준이 있고 기간은 10일로 보여요. 정확한 내용은 원문을 공식 확인하세요.
보증기간 안 정상 사용 중 고장	무상 수리가 기본이에요.
같은 고장이 반복됨	수리 횟수에 따라 교환·환급이 가능해요. 정확한 횟수는 고시 원문을 공식 확인하세요.
보증기간이 지남	유상 수리나 감가 보상이 될 수 있어요. 구체적 기준은 공식 확인이에요.
부품이 없어서 수리 불가	부품 보유 기간 4년이 기준이에요.

3 3. 진행 순서

- 구입일과 영수증, 보증서, 수리 접수증을 모아요.
- 제조사 서비스센터에 접수하고 고장 증상과 접수일을 서면으로 받아요.
- 반복 수리라면 접수 내역을 날짜별로 정리해요.
- 합의가 안 되면 1372 소비자상담센터에 상담해요.
- 한국소비자원 피해구제를 신청할 수 있어요.

4 4. 흔한 실수

- 영수증·보증서 없이 서비스센터에 가는 경우예요.
- 본체와 배터리의 보증기간이 다르다는 걸 놓치는 경우예요.
- 구두로만 접수해서 수리 횟수 기록이 없는 경우예요.
- 소비자 과실(침수·파손)인 경우 무상이 아닐 수 있다는 점을 모르는 경우예요. 판단은 공식 확인하세요.
- 이동통신 약정·해지 문제와 기기 하자 문제를 섞는 경우예요. 소비자24에는 전화서비스 기준이 따로 있어요.

5 5.가상 예시

가상 예시로, 구입 1년 뒤 화면이 계속 깜빡여 서비스센터에서 같은 증상으로 여러 번 수리받았어요. 접수증을 날짜별로 모은 뒤 교환·환급 가능 여부를 고시 기준으로 확인하고, 거절되면 1372에 상담해요.

6 체크리스트

- 구입일과 영수증을 찾았다
- 보증서와 수리 접수증을 모았다
- 본체와 배터리 보증기간을 구분했다
- 고시 원문에서 수리 횟수 기준을 확인했다
- 합의 안 되면 1372에 상담한다

7 용어 정리

- **품질보증기간**: 정상 사용 중 하자를 무상으로 고쳐 주는 기간이에요.
- **부품 보유 기간**: 제조사가 수리용 부품을 갖고 있어야 하는 기간이에요.
- **소비자분쟁해결기준**: 공정위가 정한 품목별 합의·권고 기준이에요.
- **리퍼**: 수리·재정비한 제품으로 바꿔 주는 방식이에요. 고시상 인정 방식은 **공식 확인**하세요.

8 근거로 삼은 공식 출처

- 소비자24 소비자분쟁해결기준 개정(2022.12.28.):
<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/100/119/bbsDataView/3826.do> (https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/100/119/bbsDataView/3826.do)
- 소비자24 소비자 분쟁 해결 기준 개정·시행(스마트폰 2년):
<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/120/461/bbsDataView/1936.do> (https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/120/461/bbsDataView/1936.do)
- 소비자24 분쟁해결기준 목록:
<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsmrBBS/113/selectInfoTRUBLList.do> (https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsmrBBS/113/selectInfoTRUBLList.do)
- 한국소비자원: <https://www.kca.go.kr> (https://www.kca.go.kr)
- 수리 횟수·리퍼 인정 기준: 이 글에서 확인하지 못함



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드

X

Facebook

💬 다른 고민 보기 · 🌟 루리에게 추천 상담 받기

9 마감 임박 공모전

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