

## 세탁물 인수의 달인과 함께하는 세탁 고민 상담소

따뜻해진 날씨에 철 지난 겨울옷이나 신발 등을 정리하시는 분이 많습니다. 특히 두꺼운 옷이나 가죽제품은 직접 세탁하기 힘들어 세탁소에 맡기는 경우가 많은데요. 세탁물이 손상되거나 분실되는 등 피해가 잦아 고민이신 분들을 위해 세탁물 인수의 달인이 고민 상담소를 열었습니다. 피해사례를 함께 살펴보고 달인의 꿀팁까지 알아봅시다.

글\_편집실 도움말\_김두환 대리(피해구제국 부산지원), 김민현 조정관(피해구제국 섬유식품팀)



TIP

### 제조 불량으로 인한 보상을 받으려면?

#### ✦ 구입 영수증이나 카드 명세서 등 증빙자료를 잘 보관하세요.

- 세탁물이 분실될 경우 구입가격, 구입일자를 알지 못하면 배상금액이 세탁요금의 20배로 일괄 산정되므로 소비자분쟁해결기준에 따른 적절한 보상을 받기 위해서는 구입가격과 구입일자를 알 수 있는 증빙자료를 잘 보관해야 합니다.
- 제조·품질 하자에 따른 피해보상을 받고자 할 때, 구입가격·구입일·구입처 등을 입증하지 못하면 보상받기 어려울 수 있으므로 구입 증빙자료(영수증, 결제내역 등)를 잘 보관하는 것이 좋습니다.





대학생 A씨 사례

### 알고 보니 제품 제조 불량?

셔츠 구입 한 달 후 세탁소에 세탁을 의뢰했는데 셔츠에 구멍이 난 것을 확인해 보상을 요구했지만, 세탁 미숙에 의한 문제가 아니라며 보상을 거절했습니다. 섬유제품심의위원회 심의 결과, 봉제 불량에 따라 착용 및 세탁 중 봉제 시점이 빠졌다고 판단해 제조업체에 보상을 권고했습니다. 제조업체는 품질불량을 인정하고 구입가를 환급해주었습니다.

**품질보증기간 이내에는 하자 발생 시 무상수리 등 적절한 조치를 받을 수 있습니다.**

품질보증기간 이내인 경우 소비자분쟁해결기준(공정위 고시)에 따라 무상수리·교환·환급 등이 가능하므로 하자 발생 시 제조·판매처에 즉시 알리고 적정 조치를 받을 수 있다는 사실, 꼭 기억하세요!



주부 B씨 사례

### 세탁방법 부적합으로 세탁물이 손상됐어요!

신발 구입 후 3개월 후 세탁소에 신발 세탁을 의뢰하고 찾아보니 신발의 가죽 부분이 딱딱해지는 문제가 발생했습니다. 그러나 세탁소는 과실을 인정하지 않고 보상을 거부했습니다. 섬유제품심의위원회 심의 결과, 세탁방법이 부적합하여 가죽이 손상되고 딱딱해진 것으로 판단되어 세탁업체에 보상을 권고했습니다. 세탁업체는 과실을 인정하고 신발 잔존가를 보상해주었습니다.

**제품에 부착된 품질표시 및 취급상 주의사항을 꼼꼼히 확인해야 합니다.**

- 의류 등 섬유제품은 특성상 착용 또는 세탁과정에서 손상되기 쉬우며, 그중 상당수는 제품의 품질표시 및 취급 주의사항을 간과하여 발생하므로 착용 또는 세탁 전 제품에 부착된 세탁방법 및 취급 주의사항을 꼼꼼히 확인해야 합니다.
- 특히 최근 생활방식의 변화에 따라 섬유소재가 다변화하고 있어 그에 맞는 세탁방법을 준수하는 것이 중요하며, 천연가죽 등 특수 소재와 고가의 의류는 일반적인 세탁이 불가하거나 전문점에 의뢰해야 할 수도 있으므로 세탁 의뢰 전 반드시 세탁방법을 확인하는 것이 좋습니다.





직장인 C씨 사례

**세탁물 분실사고를 당했습니다!**

세탁소에 의류 7점을 의뢰하고 세탁물 인수증을 받았습니다. 5개월 후 세탁물을 찾아와 집에서 확인해보니 정장 하의 1점이 없어 세탁소에 이의제기 하니 세탁물 7점을 모두 찾아갔다고 배상을 거절했습니다.

**세탁물을 맡길 때와 찾을 때 세탁업자와 함께 수량을 확인하며, 완성된 세탁물은 함께 하자 여부를 확인하는 것이 좋습니다.**

수량을 정확히 확인하지 않으면 나중에 분실 책임 소재에 대해 다툼이 발생할 수 있으므로 세탁물을 맡길 때 품목, 수량 등을 인수증에 정확히 기록해야 합니다. 세탁물을 찾을 때는 기록된 수량, 품목이 일치하는지 세탁업자와 함께 살펴보고 하자 발견 시 세탁업자에게 바로 알리는 것이 좋습니다. 세탁업 표준약관 제10조(면책)에 의하면 세탁물은 인도받은 날로부터 6개월 이내에 하자의 보수 또는 손해배상을 청구하게 되어 있고, 이 기간이 지나면 세탁업자는 책임을 면하도록 되어 있으므로 하자 여부는 즉시 확인하는 것이 좋습니다.



워킹맘 D씨 사례

**스웨이드 슬립온 슈즈 세탁을 맡겼더니 변색이 됐어요!**

구매 후 한 달 정도 착용한 스웨이드 소재 슬립온 슈즈\*를 세탁소에 맡긴 후 외피에서 탈색, 변색의 현상이 확인되어 세탁업자에게 이의제기했습니다. 그런데 세탁업자는 제품불량이라고 주장했고, 심의결과 사전고지 없이 물세탁을 하는 과정에서 과실이 있다고 보아 세탁업자의 과실로 판단되었습니다.

\* 슬립온 슈즈 : 발등을 고정하는 끈이 없이 신을 수 있는 신발의 총칭

**스웨이드 소재 신발 의뢰 시 세탁업자에게 주의해 줄 것을 요구해야 합니다.**

스웨이드 소재 신발은 물세탁 시 이염, 경화 등이 발생할 가능성이 높으므로 물세탁을 가급적 지양하는 것이 좋습니다. 하지만 꼭 세탁을 해야 한다면 세탁업자에게 신발 소재에 대해 사전에 고지하고 특별히 주의해 줄 것을 요구해야 하며, 물세탁을 하는지 여부를 확인하는 것이 좋습니다. 스웨이드 가죽 소재 신발의 경우, 스웨이드 전용 특수세탁 서비스를 제공하는 세탁소에 세탁을 의뢰하는 것도 좋은 방법입니다.



### 세탁물 분실이 두렵다면? 이것만 기억하세요!

#### ✦ 세탁 의뢰 시 결제 영수증, 인수증을 요청해 보관하세요

- 세탁업자는 고가인 의류가 분실되면 배상액이 세탁요금을 크게 상회해 책임을 회피하는 경우가 있으므로 반드시 세탁물 인수증과 세탁비 결제영수증 등 증빙자료를 요청해 세탁 완료 시까지 잘 보관해야 합니다.
- 세탁물 인수증에 세탁업자의 상호, 세탁물 인수일, 세탁완성 예정일, 세탁물의 품명 및 구입가격, 구입일, 수량, 세탁요금 등이 기재되어 있는지 확인하는 것이 좋습니다.



#### ✦ 털, 벨트, 액세서리 등 부속물도 세탁물 인수증에 상세히 기록하세요

- 부속물(털, 옷깃, 벨트, 액세서리 등)이 분실되도 세탁을 의뢰했다는 사실을 입증하지 못한 배상받지 못한 경우가 있으므로 탈부착이 가능한 부속물은 세탁물 인수증에 상세히 기재해야 합니다.



#### ✦ 세탁 의뢰 후 세탁 완료 시점에 신속히 회수하세요

- 「세탁업 표준약관」상 세탁업자의 세탁물 회수에 대한 통지의 도달일로부터 30일이 경과하도록 고객이 세탁물을 회수하지 않을 경우 세탁업자의 책임이 면책됩니다. 또한, 세탁물 분실사고는 세탁소의 관리소홀로 발생하나, 세탁완성 예정일 다음날부터 3개월간 세탁물을 찾아가지 않아서 세탁물이 분실된 경우에도 「세탁업 표준약관」상 세탁업자의 책임이 면책되어 보상받을 수 없게 되므로 세탁 완료 시점에 신속히 회수하도록 합니다.



### 신발세탁 의뢰 시, 주의하세요!

#### ✦ 세탁 의뢰 시 신발 상태를 꼼꼼히 확인하세요

- 의류와 달리 신발은 착화 시 외부오염과 외부마찰에 의한 훼손이 많아 세탁하면서 해당 훼손 부분이 확대 발생하는 경우가 있으므로 세탁 의뢰 시 세탁업자에게 훼손 부위에 대해 미리 고지하고 세탁 시 발생할 수 있는 훼손 가능성에 대해 문의 후 세탁 의뢰를 결정해야 합니다.
- 세탁 의뢰 시 세탁 전 상태를 확인할 수 있는 사진을 촬영해 놓으면 추후 분쟁 발생 시 도움이 됩니다.



#### ✦ 한정판·고가 신발의 경우 특별한 주의를 요구하세요

- 상당수 세탁업자는 신발을 자체 세탁을 하지 않고 외부 신발세탁 전문업자에 맡기는 경우가 많고, 해당 신발세탁 전문업자는 많은 신발 세탁을 일괄적으로 함께 진행하므로 고가의 신발이나 한정판 제품 등의 경우 세탁 시 세탁방식에 대해 사전 문의 후 세탁업자에게 특별히 주의해 줄 것을 요구하는 것이 좋습니다.



#### ✦ 장기간 착화 신발의 경우 세탁을 가급적 삼가세요

- 장기간 착화한 신발의 경우 외부적으로 특별한 이상이 없다고 하더라도 세탁진행 시 색상변화, 접착탈락, 인감 찢어짐 등의 현상이 발생할 수 있으므로 세탁을 가급적 삼가고, 착화 중 외부오염에 주의하며 신발 전용 클리너를 통해 가볍게 오염을 제거하는 등의 방법으로 관리해야 합니다.
- 제품 손상 시 세탁업자 과실로 판단되어 손해배상을 받더라도 사용일수에 따른 감가상각을 하여 배상액이 책정되므로 소비자가 기대하는 수준의 손해배상을 받기 어려운 경우가 많습니다.

