

교환·환불중재 규정

[자동차안전·하자심의위원회 고시 제1호, 2019.1.9, 제정]

자동차안전·하자심의위원회(사무국) 031-369-0283

제1조 (목적) 이 규정은 「자동차관리법」 제47조의2 내지 제47조의9에 따라 자동차제작자등 [이하 “제작자”]과 하자차량소유자[이하 “소유자”]의 수락을 전제로 당사자간 중재합의를 구성하고 자동차 교환·환불중재 절차를 규정함을 목적으로 한다.

제2조 (정의)

1. “중재”란 분쟁당사자들 간의 합의로 그들의 분쟁을 중립적 사람(중재위원) 또는 중재부(중재판정부)의 결정(중재판정)에 의하여 해결하고 그 결정에 구속되는 분쟁해결절차를 말한다.
2. “중재합의”는 당사자간에 이미 발생했거나 발생이 예상되는 분쟁의 전부 또는 일부를 중재에 의하여 해결하도록 하는 당사자 간의 합의를 말한다. 이 규정이 적용되는 중재합의는 양 당사자 모두가 법 제47조의4제1항에 따라 이 규정을 수락했을 때 성립한다.
3. “소유자”는 중재를 신청하는 당사자인 하자차량 소유자를 말한다.
4. “제작자”는 중재 신청의 상대방 당사자로서 중재신청서에 지정된 제작자를 말한다.
5. “중재부”는 「자동차관리법」 제47조의9에 따라 위원회의 위원 중 3인을 중재위원으로 선정하여 구성된다.
6. “수리기간”은 소유자의 수리요청일로부터 제작자의 수리완료 통보일까지의 기간을 적용함을 원칙으로 하며, 천재지변, 전쟁 등의 기간은 제외한다.
7. “총 판매가격”은 소유자가 제작자에게 지불한 총 금액(부가세 포함)을 말하며, 탁송비 등 소유자의 요청에 따라 추가로 발생하는 비용은 제외한다.
8. “인도 날짜”는 법 제47조의2제1항제1호에 따른 서면계약의 날짜로 하며, 인도차량인수증을 통해 실제 인도를 증명할 수 있는 날짜 또는 제작자와 소유자가 합의하는 날짜로 갈음할 수 있다.

제3조 (규정의 적용범위) 이 규정은 그 조항이 「자동차관리법」의 조문과 상충되지 않는 범위에서 자동차 교환·환불 중재에만 적용된다.

제4조 (중재합의의 성립과 효과) ① 「자동차관리법」 제47조의4 제1항에 따라 제작자가 사전에 이 규정을 수락하였고 또한 동(同) 제작자가 제작한 차량의 구매자가 매매계약을 체결

결할 때 또는 교환·환불중재를 신청할 때 이 규정을 수락한 경우, 자동차 교환·환불 중재 합의가 성립된 것으로 본다.

- ② 제1항에 따라 자동차 교환·환불 중재합의가 성립되면 양 당사자는 동일한 내용의 교환·환불을 이유로 법원에 소송을 제기할 수 없다.
- ③ 제1항에 따라 자동차 교환·환불 중재합의가 성립되면 1958년 ‘외국중재판정의 승인 및 집행에 관한 뉴욕협약’ 제2조에 규정된 승인 및 집행의 요건으로서 중재에 대한 서면 합의 요건을 충족하는 것으로 본다.

제5조 (통지와 기간 계산) ① 이 규정에 따른 통지 또는 그 밖의 연락은 직접 교부 또는 등기우편 등 발송 및 수취를 증명할 수 있는 우편방법에 의한다. 다만, 수신인이 동의하는 경우 전자우편, 팩스 기타 합리적인 방법에 의할 수 있다.

- ② 위원회 홈페이지(이하 “홈페이지”라 한다)에 소유자가 전자문서로 제출한 하자재발통보서 및 자동차교환·환불 중재 신청서는 위원회가 해당 제작사에게 전달하여야 한다.
- ③ 당사자의 주소 변경 신고가 없는 한, 그 당사자의 가장 최근 거주지 또는 영업소를 통지 또는 연락을 위한 유효한 주소로 본다.
- ④ 제1항에 따른 통지 또는 연락은 제1항 내지 제3항에 따라 배달되거나 통지를 받은 날부터 기산(起算)한다.
- ⑤ 제22조 제1항 “...인도된 날부터 2년 이내에 제작자에게 신차로의 교환 또는 환불을 요구할 수 있다.”에서 ‘2년 이내’의 의미는 소유자가 교환 또는 환불의 요건을 갖추어 자동차교환·환불중재를 신청한 날이 인도된 날부터 2년 이내이어야 하는 것으로 해석한다.
- ⑥ 제22조 제1항제3호 “자동차 소유자에게 인도된 후 1년 이내(주행거리가 2만 킬로미터를 초과한 경우 이 기간이 지난 것으로 본다)”에서 ‘1년 이내’의 의미는 교환·환불 요건을 모두 갖춘 날, 하자재발통보서 발송 후 제조자등이 수리불가의 의사표시를 한 날, 또는 누적수리기간이 30일에 도달한 날이 각각 1년 이내(주행거리가 2만 킬로미터 이내)인 것으로 해석한다.
- ⑦ 제5항 및 제6항 외 기한의 충족 또는 준수 여부는 통지 또는 그 밖의 연락이 기한 만료일 또는 그 전에 제1항 내지 제3항에 따라 발송 또는 전송되었을 때를 기준으로 판단한다.
- ⑧ 기간의 계산은 이 조항이 규정하는 바와 한국 민법(제155조부터 제161조까지)에 따른다.

제6조 (제작자의 이 규정 수락 사실에 대한 안내) 「자동차관리법」 제47조의4 제2항에 따라 이 규정을 사전에 수락한 제작자는 신차를 판매할 때 다음 각호를 구매자에게 안내해야 한다.

1. 이 규정을 수락한 사실
2. 제2조 제1호의 중재의 정의

3. 제2조 제2호와 제4조의 중재합의의 정의와 그 효력

4. 제29조 제4항 중재판정의 효력

제7조 (중재의 신청) ① 중재를 신청하려는 소유자는 부속서 서식 1의 자동차 교환·환불 중재신청서[이하 “신청서”]를 위원회에 제출하여야 한다.

② 제1항 신청서의 작성 및 제출은 홈페이지를 통해서도 할 수 있다.

③ 위원회는 제1항의 신청이 적법하지 아니한 경우에는 15일 내에서 기간을 정하여 소유자에게 흠을 보정하도록 명하여야 한다. 소유자가 그 기간 내에 흠을 보정하지 아니한 때에는 위원회는 신청을 각하하여야 한다.

제8조 (소유자의 서류 제출 등) ① 소유자가 중재를 신청할 때 또는 신청 후 중재심리일 전까지 신차 매매계약서, 하자제발 통보서[부속서 서식2], 수리관련 서류들을 위원회에 제출하여야 한다.

② 만일 소유자가 제1항의 서류를 소지하지 않은 경우, 소유자는 중재부로 하여금 제작자가 보유하고 있는 관련 서류 또는 증거자료의 제출을 요구할 것을 신청할 수 있다.

③ 소유자는 제1항의 서류에 추가하여 품질보증 정보, 하자관련 사진 또는 동영상, 기술정보 자료를 위원회에 제출할 수 있다.

제9조 (답변서) ① 제작자는 중재신청 통지를 수령한 날로부터 15일 이내에 신청인과 위원회에 다음의 사항을 기재한 답변서를 제출하여야 한다. 다만, 천재지변, 파업 등 불가피한 경우 1회에 한하여 이를 연장할 수 있다.

1. 제작자의 명칭, 전화번호, 주소
2. 소유자의 성명
3. 하자자동차의 차명, 차대번호 및 등록번호
4. 소유자의 교환 또는 환불 요구에 대한 의견

② 제작자는 답변서에 선임을 요청하는 중재위원의 성명을 포함할 수 있다.

제10조 (당사자 간 서류 및 정보 교환) 소유자와 제작자는 교환·환불 중재 신청 후 중재 심리일 전에 관련 서류 및 차량하자와 관련된 일체의 정보를 교환해야 한다. 위원회는 중재 심리일 전 서류 및 정보의 교환을 조정할 수 있다.

제11조 (자료제출 요구) 위원회는 교환·환불중재 판정을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 제작자 또는 소유자에게 중재에 필요한 자료(제8조의제1항의 서류 포함)의 제출을 심리일

로부터 5일 전까지 요구할 수 있다. 다만, 긴급을 요하는 때에는 그러하지 아니하다.

제12조 (중재신청의 철회) 소유자는 중재심리일 전까지 문서로 중재신청을 철회할 수 있다. 제작자가 답변서를 제출한 이후 신청을 철회한 소유자는 해당 하자자동차에 대한 동일한 하자를 이유로 다시 교환·환불중재를 신청할 수 없다. 이 경우 위원회는 중재신청 철회 사실을 제작자에게 통지한다.

제13조 (중재위원의 선정) ① 「자동차관리법」 제47조의9에 따라 당사자들은 합의로 중재위원 전부 또는 일부를 선정할 수 있다.

② 제1항에 따라 당사자들이 3명의 중재위원 모두를 선정하는데 합의할 수 없는 경우, 각 당사자는 선호하는 중재위원 1명씩을 선정하고 선정된 2명의 중재위원들이 합의하여 나머지 1명의 중재위원을 선정할 수 있다.

③ 제2항에 따라 당사자들이 중재위원 선정에 합의하지 않는 경우, 위원회의 위원장이 합의하지 못한 중재위원을 직권으로 선정한다.

④ 제1항 내지 제3항에 따른 중재위원 선정은 법 제47조의9제2항에 따라 위원장이 중재위원을 지명한 것으로 본다.

⑤ 당사자들의 중재위원 선정 합의를 위하여, 위원회는 그 위원들의 간략한 약력이 포함된 명부를 공개적으로 유지하여야 한다.

제14조 (중재위원의 중립 및 회피 의무) ① 중재위원은 당사자들과 이해 충돌을 회피하고 중립적으로 분쟁을 해결해야 하며, 중재위원 선정 또는 지명을 수락하는 경우 수락서 및 공정성·독립성에 관한 진술서에 서명하여 사무국에 제출하여야 한다.

② 만일 어느 중재위원이 법 제47조의10의 결격사유 등에 해당하여 공정하게 결정하기 어려운 경우 그 중재위원은 그 사건을 회피하여야 한다.

제15조 (당사자의 중재위원과 교신 또는 접촉 금지 의무) 당사자 또는 그 대리인은 다음 중 하나의 경우를 제외하고 해당 분쟁과 관련하여 중재위원과 교신 또는 접촉해서는 안 된다.

1. 중재 심리 중 중재심리에 필요한 경우
2. 상대방 당사자도 통지를 받은 중재부의 차량 점검
3. 모든 상대방 당사자들이 출석하거나 그들로부터 서면으로 허가를 받은 경우

제16조 (각하) ① 중재부는 중재판정을 내리기 전 언제라도 다음 각 호의 하나가 명확해지면 중재사건을 각하한다.

1. 제작자가 신차 인도일로부터 1년 이내(주행거리가 2만 킬로미터를 초과한 경우 이 기간이 지난 것으로 본다)에 하자 수리를 완료하고 그 누적수리기간이 30일 이내인 경우
 2. 중재 신청이 신차 인도일로부터 2년이 경과된 후 제기된 경우
 3. 대리 중재신청이 인정되지 않거나 대리권 없는 자에 의한 대리 신청이 있는 경우
 4. 하자재발통보서 수령 후 제작자가 수리기회를 갖지 못한 경우(단, 제작자의 고의 및 과실로 인한 경우는 제외)
- ② 위원회는 중재사건이 제1항에 따라 각하된 경우 그 사실을 제작자와 소유자에게 지체 없이 통지하여야 한다.

제17조 (중재심리일 통지) 위원회는 중재 신청 후 30일 이내에 중재심리일을 지정하고 지정된 심리일 10일 전까지 심리일, 시간, 장소를 당사자들에게 통보해야 한다.

제18조 (심리의 언어) ① 중재는 한국어로 진행된다.

② 통역이 필요한 경우 통역사를 심리에 동반할 수 있다. 이 경우 당사자는 그 사실을 심리일 3일전까지 위원회에 통보를 하여야 하며, 위원회는 상대 당사자에게 그 사실을 통보하여야 한다.

제19조 (중재심리 출석과 불출석) ① 소유자와 제작자는 중재심리에 출석하여야 한다.

② 어느 일방 당사자가 심리에 출석하지 않을 경우, 중재부는 심리를 새로운 날짜로 연기할 수 있다.

③ 이전에 심리에 출석하지 않은 당사자가 재지정된 날짜에 다시 출석하지 않으면 중재부는 그 당사자 없이 심리를 진행할 수 있다.

제20조 (심리에 참가할 수 있는 사람) ① 다음 사람들만이 심리에 참가할 수 있다.

1. 소유자 또는 소유자의 대리인
 2. 제작자 또는 제작자의 대리인
 3. 최초로 하자가 발생하여 수리를 요청한 날 이전에 피보험자로 등록되어 실제 상당 기간 동안 직접 차량을 운전하였거나, 차량의 하자에 대해 직접 수리를 요청한 운전자
 4. 제18조 제2항에 따른 통역인
- ② 제1항제3호의 경우 그 운전자는 대리권과 해당 차량의 운전자라는 사실을 증명해야 한다.
- ③ 당사자는 대리인을 선임할 수 있으며, 중재신청서에 표시를 해야 한다. 단, 대리인 선임과 관련된 모든 비용은 당사자가 부담한다.

제21조 (심리 절차와 소요시간) ① 중재심리 절차는 다음의 순서로 이루어진다.

1. 중재부의 사건 심리 개시 선언
 2. 당사자의 출석 및 신원 확인에 대한 중재부의 확인
 3. 중재부의 교환·환불 요건 및 동(同) 해석 기준 설명
 4. 소유자의 진술
 5. 제작자의 진술
 6. 중재부의 심문과 증거조사
 7. 당사자의 추가 진술
 8. 중재부의 차량 점검
 9. 중재부의 사실조사 요청 여부 결정
- ② 중재심리는 비공개로 진행한다. 다만 당사자 모두가 동의하는 경우 제3자의 참관을 허용할 수 있다.
- ③ 중재심리 전 과정은 녹음 또는 녹화로 기록할 수 있다.
- ④ 매 사건 당 중재심리 소요시간은 최대 2시간을 원칙으로 한다.

제22조 (교환 또는 환불 요건) ① 자동차제작자등이 국내에서 자동차자기인증을 하여 판매한 자동차가 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 경우 해당 자동차의 소유자(「여객자동차 운수사업법」 또는 「화물자동차 운수사업법」에 따른 운수사업자로서 소유한 사업용 자동차가 2대 이상인 자는 제외한다)는 인도된 날부터 2년 이내에 제작자에게 신차로의 교환 또는 환불을 요구할 수 있다.

1. 총 판매가격, 인도 날짜, 하자발생시 신차로의 교환·환불 보장(서면계약의 특약 등으로 교환·환불 보장을 배제하지 않아야 한다.), 이 규정을 제작자가 수락한 사실과 이 규정이 포함된 서면계약에 따라 판매된 자동차
2. 차량의 구조나 장치의 하자로 인하여 안전이 우려되거나 경제적 가치가 현저하게 훼손되거나 또는 사용이 곤란한 자동차
3. 자동차 소유자에게 인도된 후 1년 이내(주행거리가 2만 킬로미터를 초과한 경우 이 기간이 지난 것으로 본다)인 자동차로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자동차
가. 원동기(동력발생장치) 및 동력전달장치, 주행장치, 조종장치, 조향장치, 제동장치, 완충장치, 연료장치, 자동차 주행과 관련된 전기·전자장치, 차대(차대가 없는 구조의 자동차는 차체를 말한다)에서 발생한 같은 증상의 하자(이하 “중대한 하자”라 한다)로 인하여 제작자(제작자로부터 수리를 위임받은 자를 포함한다)가 2회 이상 수리하였으나, 그 하자가 재발한 자동차. 다만, 1회 이상 수리한 경우로서 누적 수리기간이 총 30일을 초과한 자동차

를 포함한다.

나. 가목에서 정한 구조 및 장치 외에 다른 구조 및 장치에서 발생한 같은 증상의 하자를 제작자(제작자로부터 수리를 위임받은 자를 포함한다)가 3회 이상 수리하였으나, 그 하자가 재발한 자동차. 다만, 1회 이상 수리한 경우로서 누적 수리기간이 총 30일을 초과한 자동차를 포함한다.

다. 간헐적 증상의 진단을 위한 조치나 예방적 정비로서 제작자가 제안하는 방법으로 수리를 시도하기로 문서로 합의하고 수리한 경우에는 1회에 한하여 수리횟수 산정에서 제외할 수 있다.

제23조 (교환 또는 환불 요건에 대한 해석 원칙) ① 이 규정 제22조 제1항제2호의 “안전이 우려되거나 경제적 가치가 현저하게 훼손되거나 또는 사용이 곤란한 자동차”의 의미는 다음과 같은 해석을 원칙으로 한다.

1. “안전이 우려되거나”의 의미는 자동차관리법 제31조제1항의 “자동차안전기준 또는 부품 안전기준에 적합하지 아니하거나 안전운행에 지장을 주는 등”과 같은 의미로 해석한다.
2. “경제적 가치가 현저하게 훼손되거나”의 의미는 하자로 인해 동일한 자동차에 비해 의미 있는 금액이상 가치가 감소한 경우로 해석한다.
3. “사용이 곤란한”의 의미는 하자로 인하여 자동차의 사용이 현저하게 방해받는 경우로 해석한다.

② 이 규정 제22조 제1항제3호 가목, 나목의 “같은 증상”의 의미는 증상의 실질적 동일성으로 특정 부품의 같은 하자과 동일 기능에 연관된 장치들의 같은 증상을 포함한다.

③ 제22조 제1항제3호 가목, 나목의 “하자가 재발한”의 의미는 증상이 다소 호전되었으나 하자가 여전히 존재하는 것으로 판단되는 경우와 간헐적 증상으로 소유자가 그 존재를 증명한 경우를 포함한다.

④ 수리횟수 산정 시 자동차제작자등이 「자동차관리법」 제31조에 따른 제작결함 시정조치 또는 같은 법 제32조의2에 따른 무상수리를 실시한 경우는 횟수산정에서 제외한다. 다만, 이 경우에도 소비자가 사전에 하자를 인지하고 수리·점검을 요청한 증상에 관한 경우는 포함한다.

제24조 (하자 존재의 추정과 추정의 배제) ① 신차가 매매되어 소유자에게 인도된 날부터 6개월 이내에 발견된 하자는 인도된 때부터 존재하였던 것으로 추정한다.

② 제작자는 하자가 통상적인 주행이나 주차 상황이 아니라, 다음 각호의 어느 하나로 인하여 발생하였음을 증명하여 제1항의 추정을 배제할 수 있다.

1. 소유자의 과실
2. 사고

3. 고의에 의한 차량 파손 행위
4. 제작자로부터 위탁받지 않은 정비업체에 의한 수리
5. 소유자의 수리 행위
6. 튜닝 등 자동차 개조
7. 도로 관련 구조물, 낙하물, 낙석 등에 의한 충격
8. 침수
9. 지진, 태풍 등 자연재해

제25조 (제작자의 항변) 제작자가 소유자의 하자재발통보서 미통보, 하자재발 통보 이후 제작자에 대한 수리기회 미부여, 같은 증상의 하자가 더 이상 나타나지 아니하여 수리의 성공 또는 하자가 제24조제2항에 나열된 사유 중 하나를 원인으로 발생한 하자라고 주장하고 이를 증명하는 경우 소유자의 교환 또는 환불 요구권은 인정되지 아니한다.

제26조 (중재부의 차량 점검) ① 중재부는 차량을 점검할 수 있으며 소유자는 심리일에 중재부의 점검을 위하여 차량을 제시하여야 한다.

② 중재부가 차량을 점검할 때 소유자와 제작자가 참석하여야 한다.

③ 중재부는 차량을 시운전할지 여부를 결정한다. 시운전에는 좌석 제한으로 불가능한 경우가 아니면 중재위원 및 양 당사자가 모두 참여하여야 한다.

제27조 (사실조사) ① 중재부가 필요하다고 판단하는 경우 하자의 유무에 대한 사실조사를 다음 각 호의 사항이 포함된 부속서 서식3으로 위원회에 요청할 수 있으며, 위원회는 성능시험대행자에게 사실조사를 의뢰하여야 한다.

1. 교환·환불중재 사건번호
2. 하자자동차의 차명, 차대번호 및 등록번호
3. 소유자의 성명, 전화번호, 주소
4. 사실조사 의뢰일
5. 사실조사 의뢰 내용

② 제1항에 따라 사실조사를 의뢰받은 성능시험대행자는 의뢰받은 날로부터 30일 이내에 다음 각 호의 사항이 포함된 사실조사 결과보고서를 부속서 서식4로 작성하여 위원회에 제출하여야 한다. 다만, 부득이한 경우 위원회의 승인을 얻어 1회에 한하여 15일 이내의 범위를 정하여 연장할 수 있다.

1. 교환·환불중재 사건번호

2. 사실조사의 결과

3. 판단 이유 및 근거

4. 보고서 작성일

5. 조사자의 성명과 서명

③ 중재의 당사자가 사실조사의 참관을 요청하는 경우 중재부는 사실조사의 참관을 허용할 수 있다.

④ 사실조사를 위하여 필요한 경우 성능시험대행자는 「자동차관리법」 제47조의4제4항에 따라 위원회가 자료 제출을 제작자와 소유자에게 요구할 것을 건의할 수 있다. 다만, 긴급을 요하는 경우 성능시험대행자는 사실조사에 필요한 자료를 제작자 또는 소유자에게 직접 요구할 수 있다.

제28조 (비밀정보 지정) ① 이 규정에서 비밀 정보란 당사자가 소지하고 있는 일반 공중에 공개되지 않았으며 상업상, 금융상, 또는 산업상 중요하고 소지한 당사자가 비밀로 취급하는 정보를 의미한다.

② 당사자는 중재부에 중재절차 및 관련절차에서 제출이 요구되거나 제출하고자 하는 정보에 대하여 비밀유지를 요청할 수 있다.

③ 중재부는 제2항에 따라 비밀유지가 요청된 정보가 제1항의 요건을 충족한다고 판단하는 경우 이를 비밀정보로 분류한다.

④ 심리와 사실조사에 참석하는 사람들은 비밀정보로 분류된 정보를 외부에 유출하지 않겠다는 약속서에 서명하여야 한다.

제29조 (중재판정 시기, 형식, 효력) ① 중재판정은 심리 종료 후 15일 이내에, 사실조사를 요청한 경우에는 그 결과를 보고받은 이후 15일 이내에 내리는 것을 원칙으로 한다.

② 중재판정은 [부속서 서식5] 자동차 교환·환불 중재판정문의 형식으로 한다. 중재부는 판정서에 그 이유(환불 금액 산정 이유를 포함한다)를 기재하여야 한다. 다만, 당사자가 분쟁의 화해에 관하여 합의하는 경우 중재판정문에 그 이유를 기재하지 않을 수 있다.

③ 중재판정문에는 판정 일자를 기재하고, 중재위원이 모두 서명한다.

④ 중재판정은 제작자와 소유자에 대하여 법원의 확정판결과 동일한 효력이 있다.

⑤ 위원회는 중재판정문을 소유자와 제작자에게 송부하여야 한다.

제30조 (환불 기준) 제작자가 중재판정에 따라 환불하는 경우 환불 기준은 다음의 계산식에 따라 산정된 금액으로 한다. 다만, 해당 자동차의 하자과 무관한 사고 등으로 자동차의 가치가 현저히 훼손된 경우에는 중재부에서 별도로 금액을 산정할 수 있다.

$$\text{환불금액} = \text{총 판매가격} \times \left(1 - \frac{\text{환불시 주행거리}(km)}{150,000}\right) + \text{필수비용(취득세, 등록번호판발급수수료)}$$

제31조 (화해 및 그 밖의 종료 사유) ① 중재판정을 내리기 전에 당사자가 분쟁의 화해에 관하여 합의하는 경우 중재부는 그 절차를 종료한다. 이 경우 중재부는 당사자들의 요구에 따라 그 화해 내용을 중재판정의 형식으로 적을 수 있다.

② 제1항의 화해 이외의 사유로 중재절차의 계속이 불필요하거나 불가능하게 된 경우에는 중재부는 당사자들에게 중재의 종료의사를 통보하고 이에 어느 당사자가 반대하지 않은 중재절차를 종결할 수 있다.

제32조 (중재판정의 이행) ① 교환 또는 환불판정이 내려진 경우 제작자는 지체 없이 이행하여야 한다.

② 교환은 중재 대상 차량과 같은 차종, 연식, 사양의 신차와 교환하는 것을 원칙으로 한다.

③ 교환판정이 내려졌으나 해당 하자차량과 동일한 차량의 생산 종료·중단 또는 차량의 성능 개선 등으로 인하여 해당 차량과 같은 품질 또는 기능이 보장되지 아니하여 교환이 불가능한 경우 제작자는 중재부에 보고하고 교환 대신 환불할 수 있다.