

# 판매·환불·취소·교환 FAQ

## 자주 묻는 질문 모음

최종 업데이트: 2025년 11월 27일

## 1. 주문 및 취소

### Q1. 주문을 취소하고 싶은데 어떻게 하나요?

A. 주문 취소는 상품 출고 전에만 가능합니다.

#### 취소 방법:

- 마이페이지 > 주문목록에서 해당 주문 선택 후 '주문취소' 버튼 클릭
- 모바일 앱에서도 동일한 방법으로 취소 가능
- 고객센터 전화를 통한 취소도 가능합니다

#### 주의사항:

- 로켓배송/빠른배송 상품: 주문 후 15분~1시간 이내 취소 권장
- 일반 상품: 상품 준비 중 단계에서만 취소 가능
- 이미 출고된 경우: 수령 후 반품 절차로 진행해야 합니다

### Q2. 배송 중인 상품도 취소할 수 있나요?

A. 배송 중인 상품은 직접 취소가 불가능합니다.

#### 대안:

- 상품 수령 후 반품 신청을 진행해야 합니다
- 고객센터에 연락하여 배송 중지를 요청할 수 있지만, 이미 배송이 진행 중인 경우 중지가 어려울 수 있습니다
- 수령 거부 시에도 왕복 배송비가 청구될 수 있으니 주의하세요

### Q3. 취소 후 환불은 언제 되나요?

A. 결제수단별로 환불 소요시간이 다릅니다.

#### 환불 소요시간:

- 포인트/캐시: 취소 즉시 복원
- 신용카드/체크카드: 3~7 영업일 (카드사 승인 취소 절차)
- 실시간 계좌이체: 3~5 영업일
- 가상계좌: 3~5 영업일 (환불 계좌 등록 필수)
- 휴대폰 결제: 당월 취소만 가능 (의월은 환불 불가)

※ 카드 결제의 경우 취소가 완료되어도 카드사 처리 일정에 따라 시간이 소요될 수 있습니다.

## Q4. 상품이 품절되어 자동 취소되었는데 환불은 언제 되나요?

A. 판매자 사정으로 인한 자동 취소의 경우 1~2 영업일 내에 자동으로 환불 처리됩니다.

- 고객의 책임이 아니므로 페널티는 없습니다
- 카드사 또는 계좌로 자동 환불됩니다
- 환불이 지연되는 경우 고객센터로 문의하세요

## Q5. 주문 제작 상품이나 디지털 콘텐츠도 취소할 수 있나요?

A. 상품의 특성에 따라 취소가 제한됩니다.

취소 불가 상품:

- 주문 제작 상품: 제작이 시작된 경우 취소 불가
- 디지털 콘텐츠: 결제 즉시 발급되므로 사용 제한만 가능
- 맞춤 제작 상품: 제작 진행 시 취소 불가
- 신선식품: 배송 준비 완료 후 취소 불가

구매 전 상품 상세페이지에서 취소/반품 가능 여부를 반드시 확인하세요.

## 2. 반품 관련

### Q6. 반품은 언제까지 가능한가요?

A. 반품 가능 기간은 상품 종류와 사유에 따라 다릅니다.

기본 원칙:

- 단순 변심: 상품 수령 후 7일 이내
- 로켓배송 상품: 최대 30일 이내 (로켓와우 회원)
- 상품 불량/오배송: 수령 후 3개월 이내, 또는 사실을 안 날로부터 30일 이내

※ 7일이 경과하면 단순 변심으로 인한 반품이 불가능하므로 빠른 신청이 필요합니다.

### Q7. 반품 신청은 어떻게 하나요?

A. 간편하게 온라인으로 신청할 수 있습니다.

반품 신청 절차:

1. 마이페이지 > 주문목록 접속
2. 해당 상품의 '교환/반품 신청' 버튼 클릭
3. 반품 사유 선택 (단순 변심, 상품 불량, 오배송 등)
4. 회수 방법 선택 (택배 방문 수거 / 직접 발송)
5. 회수지 주소 및 요청사항 입력

## 6. 신청 완료

### 편리한 점:

- 택배 기사가 자동으로 방문 수거합니다
- 별도로 택배회사에 연락할 필요 없습니다
- 원래 포장재가 없어도 안전하게 포장하면 반품 가능합니다

## Q8. 반품 배송비는 누가 부담하나요?

A. 반품 사유에 따라 배송비 부담자가 다릅니다.

### 고객 부담 (단순 변심):

- 왕복 배송비: 6,000원 (편도 3,000원 × 2)
- 도서산간 지역: 추가 비용 실비 청구
- 대형 상품: 별도 배송비 부과 가능

### 판매자 부담 (상품 불량/오배송):

- 모든 배송비 무료
- 도서산간 추가 비용도 판매자 부담
- 다만, 고객이 먼저 배송비를 부담한 후 환불 시 함께 받을 수 있습니다

## Q9. 반품이 불가능한 경우는 언제인가요?

A. 다음의 경우 반품이 제한됩니다.

### 반품 불가 사유:

- 상품 포장을 훼손하여 상품 가치가 현저히 감소한 경우
- 고객의 사용 또는 일부 소비로 가치가 감소한 경우
- 시간 경과로 재판매가 곤란한 경우
- 의류: 택(tag) 제거 시
- 전자제품: 밀봉 제거 또는 전원을 켠 경우 (불량 제외)
- 신선식품: 유통기한이 짧아 단순 변심 반품 불가
- 화장품: 포장 개봉 시
- 주문 제작 상품
- 디지털 콘텐츠: 다운로드 완료 시

※ 구매 전 상품 상세페이지에서 반품 가능 여부를 꼭 확인하세요.

## Q10. 반품 신청 후 철회(취소)할 수 있나요?

A. 상품 회수 전까지는 철회가 가능합니다.

철회 방법:

- 마이페이지 > 취소·반품·교환 목록
- 해당 주문의 '반품 철회' 또는 '접수 취소' 버튼 클릭

주의사항:

- 택배 기사가 상품을 회수하고 송장 스캔을 완료한 후에는 철회 불가
- 회수 완료 후에는 고객센터를 통해서만 처리 가능
- 철회 후 동일 상품 재구매 가능합니다

## Q11. 반품 검수는 얼마나 걸리나요?

A. 상품 회수 후 검수 기간이 소요됩니다.

검수 소요시간:

- 일반 상품: 2~3 영업일
- 고가 전자제품: 최대 7일
- 로켓배송 상품: 1~3 영업일

검수 완료 후 환불 처리되며, 결제수단별로 환불 일정이 추가로 소요됩니다.

## 3. 교환 관련

### Q12. 교환과 반품의 차이는 무엇인가요?

A. 목적과 절차가 다릅니다.

교환:

- 동일 상품의 다른 옵션(색상, 사이즈 등)으로 교체
- 상품은 반송하고 새 상품을 받음
- 추가 금액 발생 가능 (옵션 가격 차이)

반품:

- 상품을 반송하고 환불받음
- 동일 상품 재구매 필요
- 환불 후 다시 주문해야 함

교환 신청 시 반드시 사유를 '사이즈 변경', '색상 변경' 등으로 선택해야 반품이 아닌 교환으로 처리됩니다.

## Q13. 교환은 어떻게 진행되나요?

A. 반품과 유사한 절차로 진행됩니다.

교환 절차:

- 마이페이지 > 주문목록에서 '교환 신청'
- 교환 사유 선택 (사이즈, 색상 등)
- 원하는 교환 옵션 선택
- 회수 방법 및 배송지 선택
- 교환 신청 완료

※ 사은품을 받은 경우 함께 포장하여 반송해야 합니다.

교환 진행 방식:

- 일반 상품: 회수 후 새 상품 배송
- 로켓배송: 새 상품 먼저 배송 후 회수 (일부 상품)
- 고가 상품: 회수 및 검수 후 배송

## Q14. 교환하려는 상품이 품절되면 어떻게 되나요?

A. 교환 상품 품절 시 자동으로 반품 처리됩니다.

처리 방법:

- 상품 회수 후 환불 처리
- 교환 배송비로 동봉한 금액도 함께 환불
- 전액 환불되므로 손해 없음
- 원하시면 다른 상품 재구매 가능

## Q15. 선물받은 상품도 교환할 수 있나요?

A. 가능하지만 고객센터를 통해 진행해야 합니다.

선물 상품 교환:

- 고객센터로 문의하여 교환 진행
- 주문자 정보가 필요할 수 있습니다
- 교환 가능 여부는 판매자 정책에 따릅니다
- 환불은 원 주문자에게만 가능합니다

## Q16. 교환 신청도 취소할 수 있나요?

A. 상품 회수 전까지 가능합니다.

취소 방법:

- 마이페이지 > 취소·반품·교환 목록
- 해당 건의 '접수 취소' 버튼 클릭
- 회수 완료 후에는 취소 불가

## 4. 환불 관련

### Q17. 환불은 언제 완료되나요?

A. 검수 완료 후 결제수단별로 처리됩니다.

전체 소요시간:

- 상품 회수: 신청 후 1~3일
- 검수 기간: 2~7일 (상품에 따라 다름)
- 환불 처리: 결제수단별 3~7일

즉, 반품 신청 후 최소 6일~최대 17일 정도 소요될 수 있습니다.

### Q18. 부분 반품 시 배송비는 어떻게 되나요?

A. 무료배송 조건 미달 시 배송비가 차감됩니다.

예시:

- 50,000원 이상 구매로 무료배송 받음
- 그 중 일부 상품만 반품
- 남은 상품 금액이 50,000원 미만인 경우
- → 최초 배송비 3,000원이 환불액에서 차감

전체 반품 시에는 배송비 전액 환불됩니다.

### Q19. 환불 계좌는 어디에 등록하나요?

A. 무통장입금 및 계좌이체 결제 시 필요합니다.

등록 방법:

- 마이페이지 > 환불계좌 관리
- 은행, 계좌번호, 예금주 입력
- 본인 명의 계좌만 가능

카드 결제의 경우 환불 계좌 등록 불필요 (자동 승인 취소)

## Q20. 환불이 지연되는 경우 어떻게 하나요?

A. 먼저 환불 상태를 확인하세요.

확인 방법:

- 마이페이지 > 취소·반품·교환 목록에서 진행 상태 확인
- 검수 완료 여부 확인
- 결제수단이 카드인 경우 카드사에 문의
- 그래도 해결되지 않으면 고객센터 문의

카드사 처리 지연이 가장 흔한 원인이므로 카드사 확인이 우선입니다.

## 5. 중고거래 (당근마켓, 번개장터 등)

### Q21. 중고거래에서도 환불이 가능한가요?

A. 개인 간 거래는 일반 쇼핑몰과 다릅니다.

기본 원칙:

- 개인 간 거래는 '민법'이 적용됩니다 (전자상거래법 X)
- 판매자가 "환불 불가"를 명시한 경우 거절 가능
- 물건에 하자가 없다면 단순 변심 환불 의무 없음

환불 가능한 경우:

- 판매자가 물건의 하자를 숨긴 경우
- 사진과 실제 상태가 크게 다른 경우 (착오에 의한 계약)
- 거짓 설명으로 판매한 경우 (사기)

※ 구매 전 꼼꼼히 확인하고, 직거래로 물건 상태를 직접 확인하는 것이 안전합니다.

## Q22. 중고거래에서 판매자가 환불을 거부하면 어떻게 하나요?

A. 상황에 따라 대처 방법이 다릅니다.

하자 있는 경우:

- 물품 하자 증빙 자료 확보 (사진, 동영상)
- 판매자와 협상 시도
- 협상 실패 시 플랫폼 고객센터에 신고
- 소액사건 민사소송 또는 소비자분쟁조정위원회 신청 가능

단순 변심인 경우:

- 법적으로 환불 의무 없음
- 판매자 선의에 따라 결정
- 재판매 시도 (다른 구매자에게 판매)

※ 중고거래는 신중하게, 구매 전 충분히 확인하세요.

## Q23. 당근마켓에서 환불 요청을 받았는데 어떻게 해야 하나요?

A. 판매자 입장에서의 대응 방법입니다.

### 환불 거부 가능한 경우:

- 단순 변심으로 인한 환불 요청
- 주관적인 판단에 의한 환불 요청
- 판매 글에 명시한 내용을 몰랐다는 이유
- 거래 후 오랜 기간이 지난 후의 요청

### 환불 해주어야 하는 경우:

- 물품에 숨긴 하자가 있는 경우
- 거짓 설명으로 판매한 경우
- 사진과 실제가 크게 다른 경우

※ 판매 시 "단순 변심 환불 불가", "직거래 확인 필수" 등을 명시하면 분쟁 예방에 도움됩니다.

## Q24. 중고거래 플랫폼이 분쟁 해결을 도와주나요?

A. 제한적인 도움만 제공합니다.

### 플랫폼 역할:

- 기본적으로 거래에 개입하지 않음
- 당사자끼리 직접 해결 권장
- 사기 거래 신고 시 법적 절차 안내
- 상습 사기꾼 계정 정지 조치

### 공정위 협약 (2023년 6월~):

- 위해제품 유통 차단
- 분쟁 해결 기준 권고
- 10일 이내 문제 발생 시 구입가 50% 환불 권고 등
- 법적 구속력은 없음

안전거래를 위해 플랫폼의 안전결제 시스템을 이용하는 것이 좋습니다.

## 6. 기타 자주 묻는 질문

### Q25. 배송지 변경은 언제까지 가능한가요?

A. 상품 출고 전까지만 가능합니다.

변경 방법:

- マイページ > 주문목록에서 배송지 변경
- 고객센터를 통한 변경 요청
- 출고 후에는 변경 불가

출고 후 배송지를 바꾸고 싶다면:

- 택배사에 직접 연락하여 배송지 변경 요청 (성공률 낮음)
- 수령 후 재발송 (추가 배송비 발생)

### Q26. 쿠폰을 사용한 주문을 취소하면 쿠폰은 어떻게 되나요?

A. 쿠폰 종류와 취소 시점에 따라 다릅니다.

일반적인 경우:

- 출고 전 취소: 쿠폰 자동 복원
- 사용 기한이 남아있어야 복원됨
- 기한이 지난 쿠폰은 복원 불가

이미 사용된 쿠폰:

- 일부 쿠폰은 재발급 불가
- 프로모션 쿠폰은 1회 사용 제한
- 고객센터 문의로 확인 필요

### Q27. 포장재가 없어도 반품할 수 있나요?

A. 가능합니다.

포장 방법:

- 집에 있는 박스나 봉투 사용
- 상품이 파손되지 않도록 안전하게 포장
- 겉면에 "반품" 또는 "쿠팡 반품" 등 표시
- 택배 기사가 알아볼 수 있도록 표기

주의사항:

- 상품 자체의 포장 훼손 여부가 더 중요
- 의류의 택, 전자제품의 밀봉 등을 훼손 금지
- 외부 택배 박스는 없어도 무방

## Q28. 해외 직구 상품도 반품할 수 있나요?

A. 가능하지만 제한적입니다.

해외 직구 반품:

- 판매자 정책에 따라 다름
- 국제 배송비 고객 부담 (왕복)
- 반품 기간이 더 길 수 있음 (국제 배송 고려)
- 관세 환급 절차 별도

구매 전 해외 판매자의 반품 정책을 반드시 확인하세요.

## Q29. 반품 후 재구매 시 할인 쿠폰을 다시 받을 수 있나요?

A. 일반적으로 불가능합니다.

쿠폰 정책:

- 대부분의 프로모션 쿠폰은 1회 사용 제한
- 사용한 쿠폰은 반품해도 재발급 안 됨
- 회원 등급 쿠폰은 정기 지급되므로 다음 달까지 대기
- 일부 쿠폰만 복원 가능 (기한 내)

※ 쿠폰 사용 주문 취소 시 신중하게 결정하세요.

## Q30. 고객센터 연락처는 어떻게 되나요?

A. 고객센터 정보입니다.

1577-7011 (유료), 1:1 문의 채팅

영업시간: 대부분 평일 09:00~18:00 (점심시간 제외)

※ 상담 가능 시간이 다르므로 확인 필요

## 안내사항

본 FAQ는 국내 주요 쇼핑몰 및 중고거래 플랫폼의 일반적인 정책을 기준으로 작성되었습니다.

실제 정책은 플랫폼 및 판매자에 따라 다를 수 있으니, 구매 전 반드시 해당 플랫폼의 정책을 확인하시기 바랍니다.

자세한 문의사항은 각 플랫폼의 고객센터로 연락 주시기 바랍니다.