

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 (익월은 환불 불가)

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

Q4. 상품이 품질되어 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: 태그(tag) 제거 시
- 전자제품: 밀봉 제거 또는 전원을 켜 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:

1. 마이페이지 > 주문목록에서 '교환 신청'
2. 교환 사유 선택 (사이즈, 색상 등)
3. 원하는 교환 옵션 선택
4. 회수 방법 및 배송지 선택
5. 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 품질되면 어떻게 되나요?

A. 교환 상품 품질 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:

1. 마이페이지 > 취소·반품·교환 목록에서 진행 상태 확인
2. 검수 완료 여부 확인
3. 결제수단이 카드인 경우 카드사에 문의
4. 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.

하자가 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 실재가 크게 다른 경우

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

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:

- 마이페이지 > 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 태그, 전자제품의 밀봉 등은 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.