

자주 묻는 질문: 취소/교환/반품 ep.1

2026. 7. 6.



생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 하지만 일상에 밀접하다보니 궁금한 점이 생길때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주 묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 세 번째 편은 취소/교환/반품입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 ['자주 묻는 질문'](#) 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [교환/반품] 상품을 교환/반품하고 싶어요.
2. [교환/반품] 교환/반품 신청을 철회하고 싶어요.
3. [교환/반품] 교환/반품 비용 결제는 어떻게 하나요?
4. [교환/반품] 상품 검수 결과에 따라 환불이 불가할 수도 있나요?
5. [교환/반품] 교환/반품 시 사은품도 반납해야 하나요?
6. [교환/반품] 선물 받은 상품을 교환/반품하고 싶습니다.
7. [교환/반품] 불량 상품을 받았어요.
8. [교환/반품] 교환/반품이 가능한 기준은 무엇인가요?
9. [주문확인] 주문 내역을 삭제했는데 교환/반품을 어떻게 하나요?

[교환/반품] 상품을 교환/반품하고 싶어요.

교환 및 반품은 사용하지 않은 상품에 한하여 가능하며, 고객님의께서 마이쿠팡을 통해 직접 쉽고 빠르게 교환/반품을 신청할 수 있습니다. 상품을 회수한 후 검수 단계에서 문제가 발견되면 고객님의께 연락을 드릴 수 있습니다. 교환은 기본적으로 구매 상품과 동일한 상품으로만 가능합니다. 색상 및 사이즈 변경을 원하시면 반품 후 재구매를 해 주시기 바랍니다.

교환/반품 신청하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품 신청] 선택

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

회수/배송/비용 안내

- 교환 및 반품 접수 후 상품 회수가 가능하도록 재포장하여 회수지에 놓아주세요.
- 접수 후 평일 1~3일 내 배송직원 또는 택배기사 방문하여 상품을 회수합니다.
- 교환 접수 후 교환 상품 배송까지는 최대 7일이 소요됩니다.
- 교환 접수 시 교환 상품의 배송지 정보와 회수지 정보를 각기 다른 주소지로 설정이 가능합니다.
- 반품 상품이 쿠팡(또는 판매자)에게 도착한 후 결제 승인이 취소됩니다.
- 상품 문제(오배송, 물품 하자 등)로 인한 교환이 아닌 경우, 고객 부담의 교환 비용이 발생합니다.
- 반품 접수 화면에서 반품비를 제외한 환불 예정금액 확인이 가능합니다.

로켓배송 상품 : 교환을 신청한 상품이 회수되기 전에 교환 받을 상품이 먼저 배송될 수 있습니다.

로켓직구 상품 : 교환 접수 직후 교환 받을 상품이 발송됩니다. (단순 변심 교환은 불가)

판매자 배송 상품 : 회수된 상품이 판매자에게 도착한 후 교환 받을 상품이 발송됩니다.

선물 받은 상품 : 교환/반품 신청은 쿠팡 고객센터로 문의 바랍니다.

교환/반품 가능 기간

구매자 단순 변심의 경우

- 로켓배송 상품 : 배송 완료 후 30일 이내 반품만 가능 (교환은 패션 및 일부 품목에 제한적으로 가능)
- 로켓프레시 상품 : 단순 변심으로 인한 교환/반품 모두 불가
- 로켓직구 상품 : 배송 완료 후 7일 이내 반품만 가능 (교환은 불가)
- 로켓모바일 상품 : 주문일 포함 14일 이내
- 판매자 배송 상품 : 배송 완료 후 7일 이내

표시, 광고 상이, 물품 하자(초기불량)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

파손/불량/오배송 등(판매자 귀책)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

단, 상품에 따라 교환/반품 조건이 다르므로 정확한 내용은 구매한 상품의 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내를 참고하시기 바랍니다.

판매자 정보 확인하기

로켓배송, 로켓프레시, 로켓모바일, 로켓직구 상품은 쿠팡 고객센터로 문의 부탁드립니다. 판매자 배송 상품은 아래의 경로를 통해 판매자에게 직접 문의하실 수 있습니다. (마이쿠팡 주문목록에서 판매자 문의 메뉴는 판매자 배송 상품인 경우에만 노출됩니다.)

판매자에게 문의하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [판매자 문의] 선택

- 상품 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내에서도 판매자 연락처 확인 가능

[교환/반품] 교환/반품 신청을 철회하고 싶어요.

교환/반품할 상품이 아직 회수되지 않았거나 교환 받을 상품이 아직 발송되지 않은 경우라면 마이쿠팡을 통해 직접 철회가 가능합니다.

교환 철회하기

마이쿠팡 → [취소·반품·교환목록](#) → 상품선택 → [교환취소]

반품 철회하기

마이쿠팡 → [취소·반품·교환목록](#) → 상품선택 → [접수취소]

[교환/반품] 교환/반품 비용 결제는 어떻게 하나요?

상품 문제 혹은 배송 지연 등 판매자 사유로 교환/반품을 하는 경우에는 비용이 발생하지 않습니다. 단, 구매자의 단순 번심으로 교환/반품을 하는 경우에는 아래와 같이 비용이 발생합니다.

단순 번심 교환의 경우

로켓배송 상품

단순 번심일 경우 교환은 패션 및 일부 품목에 제한적으로 가능, 반품 후 재구매

로켓직구 상품

단순 번심일 경우 교환 불가, 반품 후 재구매

판매자 배송 상품

단순 번심일 경우 교환 불가, 반품 후 재구매

단순 번심 반품의 경우

로켓배송 상품

- 와우 멤버십 회원 : 무료
 - 와우 멤버십 비회원
 - 총 결제금액 - 반품 상품금액 = 19,800원 미만인 경우 반품비 5,000원 차감 후 환불
 - 총 결제금액 - 반품 상품금액 = 19,800원 이상인 경우 반품비 2,500원 차감 후 환불
- ※ 쿠폰, 즉시할인 적용 후 금액 기준

로켓직구 상품

- 총 주문금액 - 반품 상품금액 = 29,800원 미만인 경우 반품비 5,000원 차감 후 환불
- 총 주문금액 - 반품 상품금액 = 29,800원 이상인 경우 반품비 2,500원 차감 후 환불
- 단, 와우 멤버십 가입 유무 및 일부 상품에 한하여 단순 번심 반품 비용이 다를 수 있으며 상품별 반품비는 상품 상세페이지에서 확인할 수 있습니다.

판매자 배송 상품

- 배송 시작 이후 최초 배송비를 포함한 왕복 배송비 차감 후 환불
- 반품비는 판매자 및 상품에 따라 상이하며 상황에 따라 별도 입금이 요청될 수 있음
- 도서산간 지역, 설치 상품, 업체에서 직접 배송하는 상품의 경우 반품비가 추가될 수 있음

단, 상품에 따라 교환/반품 조건이 다르므로 정확한 내용은 구매한 상품의 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내를 참고하시기 바랍니다.

판매자 정보 확인하기

로켓배송, 로켓프레시, 로켓직구, 로켓모바일 상품은 쿠팡 고객센터로 문의 부탁드립니다. 판매자 배송 상품은 아래의 경로를 통해 판매자에게 직접 문의하실 수 있습니다.

판매자에 문의하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → ['판매자명'에 문의하기] 클릭 후 판매자 연락처 확인 및 문의 가능
- 상품 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내에서 판매자 연락처 확인 가능

[교환/반품] 상품 검수 결과에 따라 환불이 불가할 수도 있나요?

반품된 상품을 검수한 결과가 교환/반품 제한사항에 해당하는 경우에는 환불이 불가능하며, 반품된 상품은 고객님의 반환됩니다.

반품 신청하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품 신청]

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

교환/반품 제한사항

공통사항

- 주문제작 상품의 상품 제작이 이미 진행된 경우
- 고객의 사용, 시간 경과, 일부 소비에 의하여 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
- 세트 상품 일부 사용, 구성품을 분실하였거나 취급 부주의로 인한 파손/고장/오염으로 재판매 불가한 경우
- 모니터 해상도의 차이로 인해 색상이나 이미지가 실제와 다르다고 고객의 단순 변심으로 무료 교환/반품을 요청하는 경우
- 제조사의 사정(신모델 출시, 부품가격 변동 등)에 의해 무료 교환/반품을 요청하는 경우
- 해외배송 상품이 세관에 걸려있을 경우 (상품 수령 후 가능)
- 해외배송 상품의 현지 사정이나 판매에 대한 가격 정책 등에 따라 제품의 가격 변동 사유로 인한 경우

의류/잡화/수입명품/계절상품/식품/화장품

- 상품의 태그(TAG) 및 라벨의 멸실 또는 훼손, 상품의 사용 또는 훼손, 구성품 누락으로 상품의 가치가 현저히 감소된 경우
- 신선/냉장/냉동 상품의 단순 변심의 경우
- 뷰티 상품 이용 시 트러블(알레르기, 붉은 반점, 가려움, 따가움 등)이 발생한 경우, 진료 확인서 및 소견서 등을 증빙하면 환불이 가능(단, 제반 비용 고객 부담)

전자/가전/설치상품

- 설치 또는 사용하여 재판매가 어려운 경우
- 원 상품의 박스(포장재)가 사용할 수 없는 정도로 파손이 된 경우
- 개인 계정(Apple ID 등)으로 잠금을 해 두어 초기화가 불가능한 경우
- 상품의 시리얼 넘버 유출로 내장된 소프트웨어의 가치가 감소한 경우(내비게이션, OS 시리얼이 적힌 PMP)
- 홀로그램 등을 분리, 분실, 훼손하여 상품의 가치가 현저히 감소하여 재판매가 불가한 경우(노트북, 데스크톱 PC 등)

CD/DVD/게임/도서

- 복제가 가능한 상품의 포장 등을 훼손한 경우

자동차용품

- 상품을 개봉하여 장착한 이후 단순 변심인 경우

[교환/반품] 교환/반품 시 사은품도 반납해야 하나요?

네, 사은품이 포함된 상품을 교환/반품할 때에는 사은품도 함께 반납해 주셔야 합니다. 사은품도 같이 회수될 수 있도록 본 상품과 함께 포장하여 회수 장소에 놓아주세요.

교환/반품 신청하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품 신청]

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

[교환/반품] 선물 받은 상품을 교환/반품하고 싶습니다.

선물을 받는 분(수취인)께서 상품을 교환/반품하시려면 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시기 바랍니다. 선물을 받은 분(수취인)의 휴대폰 번호 또는 운송장 번호를 조회하여 교환/반품을 진행할 수 있습니다.

[교환/반품] 불량 상품을 받았어요.

불량 또는 품질에 문제가 있는 상품을 받으셨다면 마이쿠팡을 통해서 쉽고 빠르게 교환 또는 반품을 신청할 수 있습니다. 아래의 경로에서 교환/반품을 신청해 주시기 바랍니다.

교환/반품 신청하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품신청] 선택

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

판매자 신선·냉동상품 유의사항

- 판매자 배송의 신선·냉동 상품은 판매자를 통해서만 교환/환불이 가능합니다.
- 신선식품처럼 빠르게 변질될 수 있는 상품은 교환/반품 신청 시 판매자가 증빙 사진을 요청할 수 있습니다.

- 배송 완료 후에는 가능한 한 빠르게 상품 상태를 확인해 주시고, 불량이 확인될 경우 상품 상태를 사진으로 촬영하여 보관해 주세요.

회수/배송/비용 안내

- 교환 및 반품 접수 후 상품 회수가 가능하도록 재포장하여 회수지에 놓아두세요.
- 접수 후 평일 1~3일 내 배송직원 또는 택배기사 방문하여 상품을 회수합니다.
- 교환 접수 후 교환 상품 배송까지 최대 7일이 소요됩니다.
- 교환 접수 시 교환 상품의 배송지 정보와 회수지 정보를 각기 다른 주소지로 설정이 가능합니다.
- 상품 문제(오배송, 물품 하자 등)로 인한 교환이 아닌 경우, 고객 부담의 교환 비용이 발생합니다.
- 반품 상품이 쿠팡(또는 판매자)에게 도착한 후 결제 승인이 취소됩니다.
- 반품 접수 화면에서 반품비를 제외한 환불 예정금액 확인이 가능합니다.

로켓배송 상품 : 교환을 신청한 상품이 회수되기 전에 교환 받을 상품이 먼저 배송될 수 있습니다.

로켓직구 상품 : 교환 접수 직후 교환받을 상품이 발송됩니다. (단순 변심 교환은 불가)

판매자 배송 상품 : 회수된 상품이 판매자에게 도착한 후 교환 받을 상품이 발송됩니다.

선물 받은 상품 : 교환/반품 신청은 쿠팡 고객센터로 문의 바랍니다.

교환/반품 가능 기간 구매자 단순 변심의 경우

- 로켓배송 상품 : 배송 완료 후 30일 이내 반품만 가능 (교환은 패션 및 일부 품목에 제한적으로 가능)
- 로켓프레시 상품 : 단순 변심으로 인한 교환/반품 모두 불가
- 로켓직구 상품 : 배송 완료 후 7일 이내 반품만 가능 (교환은 불가)
- 로켓모바일 상품 : 주문일 포함 14일 이내
- 판매자 배송 상품 : 배송 완료 후 7일 이내

표시, 광고 상이, 물품 하자(초기불량)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

파손/불량/오배송 등(판매자 귀책)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

단, 상품에 따라 교환/반품 조건이 다르므로 정확한 내용은 구매한 상품의 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내를 참고하시기 바랍니다.

[교환/반품] 교환/반품이 가능한 기준은 무엇인가요?

미사용 상품에 한하여 교환/반품이 가능합니다. 상품을 회수한 후 검수 단계에서 문제가 발견될 시 고객님의 연락을 드릴 수 있습니다. '전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률'에 의거하여, 상품 수령 후 7일 이내 교환/반품을 요청할 수 있습니다. 단, 로켓배송 상품의 경우 배송 완료 후 30일 이내, 로켓모바일 상품은 주문일 포함 14일 이내로 교환/반품이 가능합니다. 세부내용은 아래를 참고하시기 바랍니다.

교환/반품 신청하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품신청]

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

교환/반품 가능 기간

구매자 단순 변심의 경우

- 로켓배송 상품 : 배송 완료 후 30일 이내 반품만 가능 (교환은 패션 및 일부 품목에 제한적으로 가능)
- 로켓프레시 상품 : 단순 변심으로 인한 교환/반품 모두 불가
- 로켓직구 상품 : 배송 완료 후 7일 이내 반품만 가능 (교환은 불가)
- 로켓모바일 상품 : 주문일 포함 14일 이내
- 판매자 배송 상품 : 배송 완료 후 7일 이내

표시, 광고 상이, 물품 하자(초기불량)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

파손/불량/오배송 등(판매자 귀책)의 경우

물품을 수령한 날부터 3개월 이내 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내

단, 상품에 따라 교환/반품 조건이 다르므로 정확한 내용은 구매한 상품의 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내를 참고하시기 바랍니다.

교환/반품 제한사항

공통사항

- 주문제작 상품의 상품 제작이 이미 진행된 경우
- 고객의 사용, 시간 경과, 일부 소비에 의하여 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
- 세트 상품 일부 사용, 구성품을 분실하였거나 취급 부주의로 인한 파손/고장/오염으로 재판매 불가한 경우
- 모니터 해상도의 차이로 인해 색상이나 이미지가 실제와 다르다고 고객의 단순 변심으로 무료 교환/반품을 요청하는 경우
- 제조사의 사정(신모델 출시, 부품가격 변동 등)에 의해 무료 교환/반품을 요청하는 경우
- 해외배송 상품이 세관에 걸려있을 경우 (상품 수령 후 가능)
- 해외배송 상품의 현지 사정이나 판매에 대한 가격 정책 등에 따라 제품의 가격 변동 사유로 인한 경우

의류/잡화/수입명품/계절상품/식품/화장품

- 상품의 태그(TAG) 및 라벨의 멸실 또는 훼손, 상품의 사용 또는 훼손, 구성품 누락으로 상품의 가치가 현저히 감소된 경우
- 신선/냉장/냉동 상품의 단순 변심의 경우
- 뷰티 상품 이용 시 트러블(알레르기, 붉은 반점, 가려움, 따가움 등)이 발생한 경우, 진료 확인서 및 소견서 등을 증빙하면 환불이 가능(단, 제반 비용 고객 부담)

전자/가전/설치상품

- 설치 또는 사용하여 재판매가 어려운 경우
- 원 상품의 박스(포장재)가 사용할 수 없는 정도로 파손이 된 경우
- 개인 계정(Apple ID 등)으로 잠금을 해 두어 초기화가 불가능한 경우
- 상품의 시리얼 넘버 유출로 내장된 소프트웨어의 가치가 감소한 경우(내비게이션, OS 시리얼이 적힌 PMP)
- 홀로그램 등을 분리, 분실, 훼손하여 상품의 가치가 현저히 감소하여 재판매가 불가한 경우(노트북, 데스크톱 PC 등)

CD/DVD/게임/도서

- 복제가 가능한 상품의 포장 등을 훼손한 경우

자동차용품

- 상품을 개봉하여 장착한 이후 단순 변심인 경우

주문 내역을 삭제했는데 교환/반품을 어떻게 하나요?

마이쿠팡에서 주문 내역을 삭제했는데 교환/반품을 원하시는 경우 주문자께서 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 직접 연락 주시기 바랍니다. 고객센터에서 주문 내역을 확인한 후 처리해 드리도록 하겠습니다.

다른 자주 묻는 질문도 궁금하다면 아래 링크를 클릭해보세요. 더 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 [‘자주 묻는 질문’](#) 페이지에서 살펴볼 수 있습니다.

[자주 묻는 질문: 취소/교환/반품 시리즈](#)

취재 문의 media@coupang.com