

자주 묻는 질문: 취소/교환/반품 ep.2

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. [회수] 교환/반품 접수 후 상품은 언제 가져가나요?
2. [회수] 회수 예정일을 지정할 수 있나요?
3. [회수] 반품하려는 상품은 어떻게 포장해야 하고, 어떻게 보내야 하나요?
4. [회수] 회수 일정이 지났는데 반품 상품을 안 가져갔어요.
5. [회수] 교환/반품 회수지를 변경하고 싶습니다.
6. [교환] 교환 접수를 취소(철회)하고 싶어요.
7. [교환] 교환 접수 후 회수와 새 상품 배송은 어떻게 진행되나요?
8. [교환] 교환을 위해 상품을 반송했는데 새 상품이 오지 않아요.
9. [교환] 교환 신청을 했는데 상품이 품절됐다고 합니다.

[회수] 교환/반품 접수 후 상품은 언제 가져가나요?

접수한 상품의 회수 예정일은 쿠팡 모바일 앱 [마이쿠팡] 메인 화면에서 확인할 수 있습니다.

회수 예정일은 각 상품 유형에 따라 다르므로 마이쿠팡에서 직접 확인해 주세요.

※ 악천후, 명절 연휴, 택배사 휴무, 물량 증가 등 예외적인 사유 발생 시 일부 지역에서는 회수가 중단 또는 지연될 수 있습니다

반품 접수 후 회수 일정 안내

로켓배송 상품

- 고객센터를 통해 접수한 경우 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1일 이내 배송직원 방문 예정 (도서산간 지역은 접수일 +3~4일 더 소요)
- 마이쿠팡을 통해 직접 접수한 경우 : 선택한 회수 예정일에 배송직원 방문 예정

로켓직구 상품

반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1~3일 이내 택배기사 방문 예정

판매자 배송 상품

- 일반택배 : 반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 3일 이내 택배기사 방문 예정
- 화물택배 : 반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 6일 이내 택배기사 방문 예정
- 업체직송 : 판매자 별도 연락 예정

[회수] 회수 예정일을 지정할 수 있나요?

회수 예정일 선택 및 지정 여부는 상품 유형과 접수 경로에 따라 다릅니다. 반품 신청 및 접수 단계에서 회수 예정일을 선택할 수 있는 옵션이 노출되는 경우에만 날짜를 지정할 수 있습니다. 이외에는 회수 예정일을 선택 및 지정할 수 없습니다.

로켓배송 상품

- 고객센터를 통해 접수할 경우 : 회수 예정일 선택 불가
- 마이쿠팡을 통해 직접 접수할 경우 : 회수 예정일 선택 가능
 - ※ 회수 예정일 선택 시 유의사항
 - 옵션에 노출되는 날짜 이내에만 선택 가능
 - 반품 시에만 선택 가능 (교환은 불가)
 - 도서산간 지역 등 일부 지역은 불가

로켓직구, 판매자 배송 상품

회수 예정일을 선택 및 지정할 수 없습니다.

반품 접수 후 회수 일정 안내

로켓배송 상품

- 고객센터를 통해 접수한 경우 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1일 이내 배송직원 방문 예정 (도서산간 지역은 접수일 +3~4일 더 소요)
- 마이쿠팡을 통해 직접 접수한 경우 : 선택한 회수 예정일에 배송직원 방문 예정

로켓직구 상품

반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1~3일 이내 택배기사 방문 예정

판매자 배송 상품

- 일반택배 : 반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 3일 이내 택배기사 방문 예정
- 화물택배 : 반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 6일 이내 택배기사 방문 예정
- 업체직송 : 판매자 별도 연락 예정

[회수] 반품하려는 상품은 어떻게 포장해야 하고, 어떻게 보내야 하나요?

먼저 마이쿠팡을 통해 직접 반품 신청을 부탁드립니다. 그 다음 반품할 상품을 재포장하여, 반품 신청 시 선택한 회수지에 상품을 보관해 주세요. 이후 배송직원 또는 택배기사가 방문하여 반품 상품을 회수해 갑니다. 상품 유형에 따라 회수 일정이 다르니 아래의 세부내용을 참고해 주시기 바랍니다.

반품 신청하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

반품 재포장 방법

쿠팡 배송 상품

- 반품하는 로켓배송 상품은 미리 재포장해 주시고 포장 겉면에 [쿠팡 반품]이라고 적어주세요.
- 쿠팡 상자가 아닌 다른 상자로 포장해도 괜찮지만, 원활한 회수를 위해 포장 겉면에 [쿠팡 반품]이라고 반드시 적어주세요.
- 반품하는 로켓배송 상품이 여러 개인 경우, 하나의 상자에 같이 포장해 주셔도 상품 회수가 가능합니다. (단, 판매자 배송 상품과 로켓직구 상품은 구분하여 따로 포장해 주셔야 합니다.)
- DIY(조립) 상품의 경우 조립을 해체한 후 재포장 해주세요.

판매자 배송 상품 (일반 택배사에서 배송하는 일반 판매자 상품)

- 반품하는 상품은 미리 재포장해 주시고 회수지에 놓아두세요.
- 최초에 수령하신 상자가 훼손된 경우에는 다른 상자에 포장해 주셔도 됩니다.
- 여러 판매자의 상품을 반품하는 경우에는 각 택배기사가 알아볼 수 있도록 잘 구분해 주세요.

유의사항

- 일반 택배사(예 : 우체국택배, 한진택배 등)에서 배송하는 판매자 배송 상품은 반품 시 [판매자 반품]이라고 적어주세요. 그렇지 않고 판매자 배송 상품에도 [쿠팡 반품]이라고 적으면 쿠팡으로 잘못 회수될 수 있습니다. 판매자 배송 상품은 쿠팡이 아닌 판매자에게 회수되어야 하는 점을 유의해 주세요.
- 판매자 배송 상품 구분 방법 : 판매자 배송 상품은 일반 택배사의 운송장이 붙어있고, 주문목록 상품 리스트에 로켓 배치가 없습니다.

반품 접수 후 회수 일정 안내

로켓배송 상품

- 고객센터를 통해 접수한 경우 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1일 이내 배송직원 방문 예정 (도서산간 지역은 접수일 +3~4일 더 소요)
- 마이쿠팡을 통해 직접 접수한 경우 : 선택한 회수 예정일에 배송직원 방문 예정

로켓직구 상품

반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1~3일 이내 택배기사 방문 예정

판매자 배송 상품

- 일반택배 : 반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 3일 이내 택배기사 방문 예정
- 화물택배 : 반품 접수일로부터 평일(영업일) 기준 6일 이내 택배기사 방문 예정
- 업체직송 : 판매자 별도 연락 예정

판매자 배송 상품의 반품 상품을 직접 발송할 경우

- 원활한 반품 진행을 위해 판매자에게 연락하시어 계약된 택배사를 통해 발송해 주시기 바랍니다.
- 판매자와 계약하지 않은 다른 택배사를 통해 상품을 반송할 경우 추가 배송비(추가 반품 비용)가 부과될 수 있습니다.
- 판매자 배송 상품의 배송/회수 일정 확인은 판매자 또는 택배사 고객센터로 문의해 주시기 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

[회수] 회수 일정이 지났는데 반품 상품을 안 가져갔어요.

먼저 쿠팡 모바일 앱 [마이쿠팡] 메인 화면에 안내된 회수 예정일을 확인해 주세요.

이외에도 다음의 경우에 해당하는지 확인 부탁드립니다.

- 반품 신청 시 선택한 회수지에 상품을 보관하지 않은 경우
- 반품 상품이 여러 가지인데 구분이 명확하지 않아 택배기사가 인지를 못한 경우
- 택배사에서 회수 연락을 드렸으나 고객이 부재중인 경우
- 택배사의 회수 요청 문자에 답장을 못한 경우

로켓배송 상품

마이쿠팡에 안내된 회수 예정일에 회수되지 않은 경우, 배송직원은 평일 기준 1일 이내, 택배기사는 평일 기준 1~2일 이내 회수지에 다시 방문하여 반품 상품을 회수합니다. (일요일 및 공휴일 제외)

로켓직구 / 판매자 배송 상품

마이쿠팡에 안내된 회수 예정일 및 택배기사가 약속한 회수 예정일에 회수되지 않은 경우, 쿠팡 고객센터 또는 해당 택배사로 문의 부탁드립니다.

[회수] 교환/반품 회수지를 변경하고 싶습니다.

교환/반품 신청 후

교환/반품 신청을 완료한 후에는 회수지 변경이 불가합니다. 단, 교환/반품이 아직 진행되지 않았다면, 먼저 교환/반품 신청을 철회해 주세요. 그다음 교환/반품을 다시 신청하면서 회수지를 변경하면 됩니다.

※ 교환/반품 철회하기

마이쿠팡 → [취소/반품/교환/환불내역](#) → 상품선택 → [반품 상세] → [반품 철회]

교환/반품 신청 전

마이쿠팡에서 교환/반품을 신청할 때, 상품 회수지를 직접 변경할 수 있습니다.

[교환] 교환 접수를 취소(철회)하고 싶어요.

마이쿠팡을 통해 직접 교환 접수를 철회할 수 있습니다.

교환 철회하기

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

단, 이미 교환 절차가 진행되어 마이쿠팡에서 교환접수의 취소가 불가한 경우 판매자에게 문의하여 철회 가능 여부를 확인해 주시기 바랍니다.

[교환] 교환 접수 후 회수와 새 상품 배송은 어떻게 진행되나요?

교환을 접수하면 해당 상품을 회수한 후 새 상품이 배송됩니다. 로켓배송의 경우 간혹 회수보다 새 상품이 먼저 배송되는 경우도 있으나, 이후 교환 접수한 상품을 회수해가니 안심하시고 기다려 주시기 바랍니다. 또한, 상품의 유형에 따라 회수 및 새 상품 배송 기간은 각기 다릅니다. 아래의 경로를 통해 본인 상품의 교환 현황을 확인해 주시기 바랍니다.

교환 현황 확인하기

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

이후 진행 상황에 따라 [회수 조회] 또는 [교환 배송조회] 선택

※ 만약 마이쿠팡에 안내된 회수 예정일 및 택배기사가 약속한 회수 예정일에 상품이 회수되지 않거나, 장기간 상품이 회수되지 않는 경우엔 쿠팡 고객센터 또는 해당 택배사로 문의해 주시기 바랍니다.

교환 시 회수/배송 예상 기간

로켓배송 상품

- 회수 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1일 이내 쿠팡친구 방문 예정
 - 배송 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1~2일 이내
- 단, 협력 택배사 배송지역 및 도서산간 지역은 위 기간에서 2~4일 추가

로켓직구 상품

- 회수 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1~3일 이내 택배기사 방문 예정
- 배송 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 1~7일 이내

판매자 배송 상품

- 회수
 - 일반택배 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 3일 이내 택배기사 방문 예정
 - 화물택배 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 6일 이내 택배기사 방문 예정
 - 업체직송 : 판매자 별도 연락 예정
- 배송 : 접수일로부터 평일(영업일) 기준 5~7일 이내

※ 위 기간은 일반적인 상황에서의 예상 기간입니다. 재고, 판매자, 택배사 등 예상치 못한 변수가 발생하면 회수 및 배송 기간은 위에 언급된 것보다 더 소요될 수 있습니다.

[교환] 교환을 위해 상품을 반송했는데 새 상품이 오지 않아요.

반송한 상품이 판매자에게 도착한 후 새 상품이 발송됩니다. 반송한 상품이 판매자에게 도착하지 않은 경우에는 교환이 지연될 수 있습니다. 아래의 경로를 통해 회수 현황을 확인해 주시기 바랍니다.

회수 현황 확인하기

- 마이쿠팡 → [취소/반품/교환/환불내역](#) → 상품선택 → [반품상세]
- 단, 판매자 배송 상품 등 일부는 모바일 앱에서만 확인이 가능합니다.

[교환] 교환 신청을 했는데 상품이 품절됐다고 합니다.

교환 신청 후 해당 상품의 품절로 인해 교환이 불가할 때에는 회수된 상품을 반품한 뒤 환불해 드립니다.

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