

자주 묻는 질문: 취소/교환/반품 ep.3

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. [반품비] 반품 비용은 누가 부담하나요?
2. [반품비] 무료배송 상품의 반품 비용은 어떻게 되나요?
3. [반품] 상품의 포장을 훼손했는데 반품할 수 있나요?
4. [반품] 무료반품이라고 기재된 상품은 어떻게 반품하나요?
5. [반품] 반품한 상품의 회수현황은 어디서 확인할 수 있나요?
6. [반품] 마이쿠팡에서 반품접수가 안돼요.
7. [반품] 반품은 어느 택배사를 이용하나요?
8. [배송지] 교환 신청 시, 새 상품을 받을 배송지를 변경할 수 있나요?

[반품비] 반품 비용은 누가 부담하나요?

귀책사유에 따라 반품 비용의 부담 주체가 다릅니다. 상품 불량/파손/오배송 등 판매자의 귀책인 경우에는 고객에게 교환/반품 비용이 발생하지 않습니다. 그러나 구매자의 단순 변심인 경우에는 고객에게 반품 비용이 부담될 수 있습니다.

반품 신청하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

구매자 단순 변심의 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 변심 반품 비용이 다를 수 있으며 상품별 반품비는 상품 상세페이지에서 확인할 수 있습니다.

판매자 배송 상품

- 배송 지시 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 반품 조건이 다르므로 정확한 내용은 구매한 상품의 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내를 참고하시기 바랍니다.

반품 비용 확인 방법

반품 접수 이전 반품 비용 확인 방법

- 마이쿠팡에서 반품 신청 시 마지막 단계에서 반품 비용 확인 가능
- 상품 상세페이지 → 배송/교환/반품/판매자 안내에서 확인 가능

반품 접수 이후 반품 비용 확인 방법

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

[반품비] 무료배송 상품의 반품 비용은 어떻게 되나요?

상품에 하자가 있거나 쿠팡에서 제공한 정보와 다른 경우에는 무료 반품이 가능합니다. 그러나 단순 변심에 의한 반품인 경우에는 반품비는 상품의 종류 및 와우 멤버십 가입 여부 등에 따라 달라집니다. 따라서, 상품별 반품비는 상품 상세페이지에서 확인해 주시기 바랍니다.

반품 신청하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

단순 변심 반품 비용

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 변심 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 상이함
- 도서산간 지역, 설치 상품, 업체에서 직접 배송하는 상품의 경우 반품비가 추가될 수 있음

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

반품 비용 확인 방법

반품 접수 이전 반품 비용 확인 방법

- 마이쿠팡에서 반품 신청 시 마지막 단계에서 반품 비용 확인 가능
- 상품 상세페이지 → 배송/교환/반품/판매자 안내에서 확인 가능

반품 접수 이후 반품 비용 확인 방법

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

[반품] 상품의 포장을 훼손했는데 반품할 수 있나요?

상품의 포장도 상품의 가치 중 하나로 인정받는 상품이 있습니다. 이러한 상품의 포장이 훼손되어 상품의 가치가 감소했다면 단순 변심에 의한 반품이 불가합니다. 예를 들어, 의류의 태그, 신발의 박스, 전자제품의 박스와 비닐이 훼손 및 누락된 경우 등이 해당합니다. 상품 회수 후 검수 단계에서 이러한 문제가 발견되면 고객님의 연락을 드릴 수 있으며, 반품이 불가한 상품은 다시 반송해 드립니다. 상품별 반품 세부내용은 상품 상세페이지를 확인해 주시기 바랍니다.

이와 별도로 상품의 포장이 아닌 택배의 박스나 비닐이 훼손된 경우, 배송직원 또는 택배기사가 상품을 회수할 수 있도록 다른 박스에 재포장하여 반품해 주시기 바랍니다.

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 실재와 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

[반품] 무료반품이라고 기재된 상품은 어떻게 반품하나요?

상품 상세페이지에 [무료반품]이라고 안내된 상품은 단순 변심인 경우에도 반품비용이 발생하지 않습니다. 단, 일부 상품의 경우 단순 변심으로 인한 반품이 불가하니 상품의 상세페이지 내 교환/반품 제한사항을 확인해 주시기 바랍니다. 반품은 마이쿠팡을 통해 직접 신청해 주시기 바랍니다. 반품 접수 화면에서 반품비를 제외한 환불 예정금액 확인이 가능합니다.

반품하기

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

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

[반품] 반품한 상품의 회수현황은 어디서 확인할 수 있나요?

아래의 경로를 통해 반품 회수 현황을 확인할 수 있습니다.

반품 회수 현황 확인하기

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

[반품] 마이쿠팡에서 반품접수가 안돼요.

반품 기간이 경과한 이후에는 마이쿠팡을 통해 교환/반품 접수가 불가합니다. 또한, 주문제작, 설치배송상품, 신선/냉장/냉동, 순금, 업체직송상품 등의 상품은 출고된 이후 마이쿠팡에서 교환/반품 접수가 불가합니다. 상품에 따라 교환/반품 조건이 다르므로 정확한 내용은 구매한 상품의 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내를 참고하시기 바랍니다. 상품에 문제가 있거나 제공한 내용과 다른 경우에는 고객센터 또는 판매자에게 문의 부탁드립니다.

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, 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

[반품] 반품은 어느 택배사를 이용하나요?

로켓배송이 아닌 판매자 배송 상품은 각 판매자에 따라 택배사가 다릅니다. 따라서, 판매자 배송 상품의 반품은 보통 판매자와 계약된 택배사를 통해 진행됩니다. 마이쿠팡을 통해 반품을 신청할 경우 일반적으로 평일 기준 1~3일 이내에 판매자와 계약된 택배사에서 회수를 진행합니다. 판매자와 계약하지 않은 다른 택배사를 통해 반송할 경우 추가 배송비(추가 반품비용)가 부과될 수 있습니다.

상품의 택배사는 마이쿠팡 주문목록 및 상품 상세페이지 내 배송/교환/반품/판매자 안내에서 확인이 가능합니다. 판매자배송 상품의 정확한 택배사 확인 및 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

택배사 확인하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 배송조회

[배송지] 교환 신청 시, 새 상품을 받을 배송지를 변경할 수 있나요?

네, 마이쿠팡에서 교환 신청 시, 회수지와 배송지 주소를 다르게 정할 수 있습니다.

교환 신청하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

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