

자주 묻는 질문: 취소/교환/반품 ep.5

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. [판매자] 상품이 배송 중인데, 주문을 취소할 수 있나요?
2. [판매자 회수] 상품을 반품할 때, 제가 이용하는 택배로 보내도 되나요?
3. [판매자] 판매자 정보는 어디서 확인하나요?
4. [로켓직구] 로켓직구의 취소/반품은 어떻게 하나요?
5. [로켓배송] 반품하려는 상품에 '쿠팡 반품'이라고 적으면 빠르게 회수되나요?
6. [로켓배송] 불량 또는 파손으로 상품을 교환했는데 다시 동일한 문제가 발생했어요.
7. [로켓배송] 상품 구성 중 일부 수량만 파손되었어요.
8. [선물하기] 선물하기 상품의 주문 취소는 어떻게 해야 하나요?
9. [사전예약] 사전예약 상품의 교환/반품은 어떻게 하나요?
10. [R.LUX] 알렉스 패션 상품의 사이즈가 맞지 않으면 어떻게 해야 하나요?
11. [R.LUX] 알렉스 패션은 교환이 불가능한가요?
12. [R.LUX] 알렉스 패션 상품을 국내 공식 매장에서 A/S 받을 수 있나요?
13. [R.LUX] 알렉스 패션 상품 반품했는데, 환불은 언제 되나요?

[판매자] 상품이 배송 중인데, 주문을 취소할 수 있나요?

이미 배송이 시작된 상품은 마이쿠팡에서 직접 반품신청으로 접수할 수 있습니다. 단, 판매자 상품은 배송 시작 이후 최초 배송비를 포함한 왕복 배송비를 차감 후 환불됩니다.

주문 취소하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [주문취소] 클릭
이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 취소를 완료합니다.

반품하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품신청] 클릭
이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

- 판매자에게 상품 도착 후 승인 취소가 완료됩니다.
- 반품비용을 제외한 환불 예정금액은 취소접수 화면에서 확인이 가능합니다.
- 반품비는 판매자 및 상품에 따라 상이하며 상황에 따라 별도 입금이 요청될 수 있습니다.
- 도서산간 지역, 설치 상품, 업체에서 직접 배송하는 상품의 경우 반품비가 추가될 수 있습니다.
- 반품 신청 이후 배송된 상품은 택배기사에게 수취거부를 말씀해 주시기 바랍니다.
- 반품을 접수했지만 배송된 상품은 평일 1~3일 이내 택배기사가 방문하여 회수해 갑니다.
- 신선/냉장/냉동 상품의 경우 재판매가 불가한 상품의 특성상 단순 변심에 의한 반품 신청이 제한됩니다.
- 주문제작, 해외배송상품, 신선/냉장/냉동 상품, 설치 가전의 경우 마이쿠팡에서 반품 신청이 가능하지 않으므로 판매자에게 문의해 주시기 바랍니다.
- 판매자 정보는 구매한 상품의 상세페이지 내 [배송/교환/반품/판매자 안내]를 선택하여 판매자와 연락처를 확인할 수 있습니다.

[판매자 회수] 상품을 반품할 때, 제가 이용하는 택배로 보내도 되나요?

만약 반품 상품을 직접 발송하시고 싶다면 원활한 반품 진행을 위해 판매자와 계약된 택배사를 통해 반송해 주시기 바랍니다. 판매자와 계약하지 않은 다른 택배사를 통해 반송할 경우 추가 배송비(추가 반품비용)가 부과될 수 있습니다. 또한, 다른 택배사를 이용하여 이미 상품을 반송했다면, 마이쿠팡에서 반품 접수를 할 수 없습니다. 반송장 정보를 확인하여 쿠팡 고객센터에서 반품을 접수해 주세요.

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

[판매자] 판매자 정보는 어디서 확인하나요?

[상품 상세페이지] 내 [배송/교환/반품/판매자 안내]에서 판매자 정보와 연락처를 확인할 수 있습니다.

로켓배송, 로켓프레시, 로켓직구, 로켓모바일 상품은 쿠팡이 판매자이므로 문의사항이 있는 경우 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 연락 주시기 바랍니다.

판매자 배송 상품은 각 판매자가 다르며 문의사항이 있는 경우 아래의 경로를 통해서도 각 판매자에게 직접 문의할 수 있습니다. 판매자 배송 상품일 경우에만 마이쿠팡 주문목록에서 [판매자 문의] 메뉴가 노출됩니다.

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → ['판매자명'에 문의하기]

※ 교환/반품 신청은 마이쿠팡을 통해 고객님의께서도 직접 할 수 있습니다.

교환/반품 신청하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

[로켓직구] 로켓직구의 취소/반품은 어떻게 하나요?

고객님께서 직접 마이쿠팡 주문목록에서 주문한 상품을 선택한 후 주문취소 또는 반품을 신청할 수 있습니다.

주문 취소하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [주문취소] 선택

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 취소를 완료합니다.

반품하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

단, 상품이 이미 출고되었다면 상품이 회수된 후에 취소가 완료됩니다. 또한, 상품 배송 이후 단순 변심으로 반품할 경우에는 왕복 배송비가 부과됩니다.

로켓직구 단순 변심 반품 비용

- 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.

[로켓배송] 반품하려는 상품에 '쿠팡 반품'이라고 적으면 빠르게 회수되나요?

네, 쿠팡에서 배송하는 로켓배송 상품은 반품 시 포장 겉면에 [쿠팡 반품]이라고 적어주시면 더욱 정확하게 상품이 회수됩니다.

로켓배송 반품 재포장 방법

- 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.

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 배지가 없습니다.

[로켓배송] 불량 또는 파손으로 상품을 교환했는데 다시 동일한 문제가 발생했어요.

불량 또는 파손으로 불편을 드려 죄송합니다.

교환받으신 상품에서도 동일한 문제가 발생한 경우, 마이쿠팡을 통해 교환 또는 반품을 다시 한 번 신청해 주시기 바랍니다.

교환/반품 신청하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

[로켓배송] 상품 구성 중 일부 수량만 파손되었어요.

기본적으로 로켓배송 상품이 파손되어 배송된 경우 정해진 기간 내에 마이쿠팡에서 직접 교환 및 반품이 가능합니다.

단, 계란처럼 여러 개로 구성된 상품에서 일부 수량만 파손된 경우에는 부분 보상 신청이 가능합니다. 부분 보상이 가능한 상품은 마이쿠팡의 교환/반품 신청 화면에서 부분 보상 메뉴가 따로 표시됩니다. 만약 해당 메뉴가 보이지 않는다면, 해당 상품은 부분 보상이 불가능하므로 전체 상품에 대해 교환 또는 반품을 신청해 주세요.

교환/반품 신청하기

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

이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

※ 이 과정에서 부분 보상 메뉴가 표시되는 경우, 해당 옵션을 선택해 부분 보상을 신청해 주세요.

※ 부분 보상 메뉴가 표시되지 않는 경우, 해당 상품은 교환 또는 반품을 신청해 주세요.

[선물하기] 선물하기 상품의 주문 취소는 어떻게 해야 하나요?

선물을 받는 사람(수취인)이 아직 선물을 수락하지 않았다면, 일반 상품과 동일하게 마이쿠팡에서 직접 주문을 취소할 수 있습니다.

또는, 선물을 받는 사람(수취인)이 선물을 거절하거나 선물 수락 기한까지 수락하지 않는다면, 주문은 자동으로 취소됩니다. 그러나 선물을 받는 사람(수취인)이 이미 선물을 수락하여 배송이 시작됐다면, 배송 완료 이후에 반품해 주시기 바랍니다. 이 경우 반품 비용이 발생할 수 있습니다.

주문 취소하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [주문취소] 클릭
이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 취소를 완료합니다.

반품하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품신청] 클릭
이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

만약, 주문자가 아닌 선물을 받는 사람(수취인)이 취소를 원하면 수신한 선물메시지에서 [선물 거절하기]를 클릭해 주세요. 그리고 배송 완료 이후 선물을 받은 사람(수취인)이 교환/반품을 신청하려면 쿠팡 고객센터(1577-7011)로 문의해 주시기 바랍니다.

[사전에약] 사전예약 상품의 교환/반품은 어떻게 하나요?

일반 로켓배송 상품과 동일하게 마이쿠팡을 통해 직접 교환/반품을 신청해 주시기 바랍니다.

교환/반품 신청하기

- 마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품 신청] 선택
- 이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

[R.LUX] 알렉스 패션 상품의 사이즈가 맞지 않으면 어떻게 해야 하나요?

주문하신 상품의 사이즈가 맞지 않거나 착용감이 만족스럽지 않은 경우, 상품을 수령하신 날로부터 30일 이내에 반품 신청이 가능합니다. 다른 상품을 주문하시려면 쿠팡 혹은 알렉스 앱을 통해 주문해주세요.
(※ 해외배송 특성상 교환은 제공되지 않으며, 반품 후 재구매만 가능합니다.)

[R.LUX] 알렉스 패션은 교환이 불가능한가요?

네, R.LUX 패션은 해외배송 특성상 교환이 불가능합니다. 교환을 원하실 경우 반품 후 재구매로 이용부탁드립니다.

반품 신청하기

마이쿠팡 → [\(MY쇼핑\) 주문목록/배송조회](#) → 상품선택 → [교환, 반품신청] 클릭
이후 각 단계에 해당하는 항목을 선택하여 신청을 완료합니다.

[R.LUX] 알렉스 패션 상품을 국내 공식 매장에서 A/S 받을 수 있나요?

R.LUX 패션 상품은 해외배송 상품으로, 국내 공식 매장(백화점 등)에서의 보증 또는 A/S가 제공되지 않을 수 있습니다. A/S와 관련한 자세한 문의는 R.LUX 고객센터(1670-9852)로 연락 주시기 바랍니다.

[R.LUX] 알렉스 패션 상품 반품했는데, 환불은 언제 되나요?

상품은 해외 판매자에게 입고 후 검수 과정을 거쳐 환불이 진행됩니다. 검수 기간은 회수일로부터 평일 기준 최대 7일 정도 소요될 수 있습니다.

반품 완료 후 환불 일정은 결제수단별로 다르니 아래의 내용을 참고하시기 바랍니다.

결제수단별 환불 기간

- 신용카드 : 평일 기준 3~7일 이내 카드사 승인 취소
 - 단, 해외카드는 평일 기준 14일 이내
- 계좌이체(쿠페이) : 당일 결제한 은행 계좌로 환불
 - 카카오뱅크의 경우 최대 3일 소요
- 무통장 입금 : 평일 기준 2~3일 이내 등록된 환불계좌로 환불
 - 본인이 예금주인 계좌만 환불계좌로 등록 가능
 - 쿠페이 회원은 환불계좌 미등록 시 쿠페이 머니로 환불
- 휴대폰 결제 : 평일 기준 1일 이내 한도 복구
 - 익월 취소, 휴대폰 해약 등 승인 취소가 불가능한 경우 등록된 환불계좌로 환불
 - 쿠페이 회원은 환불계좌 미등록 시 쿠페이 머니로 환불 (결제금액은 휴대폰 요금에 청구)
- 쿠페이 머니 : 당일 환불
- 쿠팡캐시 : 당일 적립

※ 위 환불 기간은 일반적인 참고 정보로 예외 사항이 발생할 수 있는 점 유의해 주세요.

환불계좌 등록하기

마이쿠팡 → 취소 반품 교환목록 → [무통장환불](#) → [계좌 등록하기]

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