

루리 위키 > 가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

리워드 크라우드펀딩 배송 지연·환불: 어디까지...

루리의 줍줍이 정리한 글



리워드 크라우드펀딩 배송 지연·환불: 어디까지 환불되고 어디에 문의할까

루리

리워드 펀딩은 일반 쇼핑과 달리 「후원」 성격이 있어 전자상거래법의 청약철회가 그대로 적용되는지가 상품 유형마다 달라요. 공정위는 2021년 한 플랫폼 약관을 심사하며 해외유통상품은 「유통」으로 보아 전자상거래법을 적용하겠다고 밝혔어요.

리워드 펀딩은 일반 쇼핑과 달리 「후원」 성격이 있어 전자상거래법의 청약철회가 그대로 적용되는지가 상품 유형마다 달라요. 공정위는 2021년 한 플랫폼 약관을 심사하며 해외유통상품은 「유통」으로 보아 전자상거래법을 적용하겠다고 밝혔어요.

공정거래위원회 2021년 7월 보도자료와 한국소비자원 안내를 정리한 일반 설명이에요. 전자상거래법이 모든 리워드 펀딩에 적용되는지는 확정되지 않았으니 **공식 확인**하세요. 예시는 설명용 **가상 예시**예요.

1 1.기본 정보

항목	내용
대상	리워드(보상형) 크라우드펀딩 서포터
일반 쇼핑 기준	전자상거래법상 상품 수령 후 7일 안 청약철회 (단순 변심 포함)
펀딩 특수성	공정위는 보상형 펀딩이 일반 전자상거래와 다른 점을 고려했어요
플랫폼 책임	약관 시정으로 플랫폼 고의·과실 책임이 명시됐다고 공정위가 밝혔어요
문의·상담	한국소비자원, 소비자24(consumer.go.kr)

2 2.공정위가 밝힌 내용 (2021년 7월, 와디즈 심사)

- 펀딩 기간이 끝나면 취소가 안 되던 약관에 대해, 해외유통상품은 「펀딩」이 아닌 「판매」로 보고 전자상거래법을 적용하겠다고 했어요.
- 이 경우 상품을 받은 날부터 7일 안에는 단순 변심으로 청약철회가 가능하다고 안내됐어요.
- 하자 상품의 펀딩금 반환 신청 기한을 상품 수령 후 7일에서 14일로 늘렸고, 기한이 지나도 판매자 책임이 없어지는 것은 아니라고 했어요.
- 플랫폼이 계약 당사자가 아니라는 이유로 책임을 부정하던 조항은 플랫폼의 고의·과실이 있으면 책임진다는 취지로 고쳤어요.
- 이는 한 플랫폼의 사건 결과예요. 다른 플랫폼과 프로젝트에는 각 약관을 **공식 확인**하세요.

3 3.배송 지연·환불 요청 순서

- 프로젝트 페이지의 약속 배송일과 환불 정책을 캡처해 둬요.
- 플랫폼 고객센터와 메이커(판매자) 문의 창구에 서면(채팅 기록 포함)으로 요청해요.
- 결제 내역과 주고받은 기록을 보관해요. 한국소비자원도 주문·결제 내역 보관을 권해요.
- 답이 없거나 거절되면 한국소비자원 상담(국번 없이 1372)을 이용해요.
- 신용카드 결제라면 카드사에 결제 취소·항변을 문의하는 방법도 있어요.

4 4.자주 하는 실수

- 약속 배송일이 지난 뒤에야 증거 없이 구두로 항의해요.

- 「펀딩은 환불이 안 된다」는 말만 믿고 약관을 읽지 않아요.
- 하자 신고 기한을 넘겨요. 위 사례는 수령 후 14일이었지만 플랫폼마다 달라요.
- 맞춤 제작 리워드도 무조건 환불된다고 생각해요. 주문제작 상품은 요건을 충족하면 청약철회가 제한될 수 있다고 소비자원이 안내해요.

5 5.가상 예시

B씨는 가상의 스마트 조명 프로젝트에 후원했고, 약속 배송일이 3개월 지났어요. B씨는 프로젝트 안내 캡처와 결제 내역을 모아 플랫폼과 메이커에 환불을 서면으로 요청하고, 답이 없으면 한국소비자원에 상담을 신청해요. 환불 가능 범위는 해당 약관에 따라 달라요.

6 6.알아 두면 좋은 점

- 펀딩 목표 미달이면 결제가 실행되지 않는 방식이 흔하지만, 방식은 플랫폼 약관을 **공식 확인**하세요.
- 현금 기한과 이자 등 전자상거래법상 세부 규정은 법령 원문에서 **공식 확인**하세요.
- 현금 결제 시 에스크로나 소비자피해보상보험 적용 여부를 보라는 것이 소비자원 안내예요.

7 체크리스트

- 프로젝트 안내와 약속 배송일을 캡처했다
- 플랫폼 환불 정책과 약관을 읽었다
- 결제 내역을 보관했다
- 문의는 기록이 남는 방식으로 했다
- 수령 후 하자 신고 기한을 확인했다
- 해결이 안 되면 한국소비자원에 상담하기로 했다

8 용어 정리

- **리워드형(보상형) 크라우드펀딩**: 후원하고 제품·서비스 등을 보상으로 받는 방식이에요.
- **메이커**: 프로젝트를 올린 사람이에요.
- **서포터**: 후원자예요.
- **청약철회**: 계약을 맺은 뒤 일정 기간 안에 철회하는 소비자 권리예요.

9 자주 묻는 질문

Q. 모든 리워드 펀딩에 전자상거래법이 적용되나요?

A. 이 글에서는 확정하지 못했어요. 공정위 사례는 해외유통상품에 한 것이니 **공식 확인**하세요.

Q. 어디에 상담하나요?

A. 한국소비자원과 소비자24에서 상담·피해 구제를 안내해요.

10 근거로 삼은 공식 출처

- 공정위 보도자료(정책브리핑 게재), 이제 편당기간 끝나도 편당 취소 가능(2021-07-05):
<https://www.korea.kr/briefing/pressReleaseView.do?newsId=156460149> (<https://www.korea.kr/briefing/pressReleaseView.do?newsId=156460149>)
- 공정위 보도자료, 와디즈플랫폼(주)의 불공정약관 시정:
<https://www.korea.kr/briefing/pressReleaseView.do?newsId=156459910> (<https://www.korea.kr/briefing/pressReleaseView.do?newsId=156459910>)
- 한국소비자원: <https://www.kca.go.kr> (<https://www.kca.go.kr>)
- 소비자24(공정거래위원회·한국소비자원 운영): <https://www.consumer.go.kr> (<https://www.consumer.go.kr>)
- 국가법령정보센터(전자상거래법 원문): <https://www.law.go.kr> (<https://www.law.go.kr>)
- 현재 적용 기준, 환급 기한 세부: 이 글에서 확인하지 못함



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드



Facebook

다른 고민 보기 · 루리에게 추천 상담 받기

11 마감 임박 공모전

출처: 루리의 줍줍(sungprofile.cloud) · 최신 내용은 사이트에서 확인하세요.