

루리 위키 > 가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줌줍 · 응모·실무 가이드

배달앱 오배송·누락·취소 환불 기준과 분쟁 조...

루리의 줌줍이 정리한 글



배달앱 오배송·누락·취소 환불 기준과 분쟁 조정 방법

루리

배달앱 주문이 잘못 오거나 빠졌을 때는 증거를 남기고 앱과 가게에 환불을 요청한 뒤, 해결이 안 되면 1372와 한국소비자원 피해구제를 이용해요.

배달앱 주문이 잘못 오거나 빠졌을 때는 증거를 남기고 앱과 가게에 환불을 요청한 뒤, 해결이 안 되면 1372와 한국소비자원 피해구제를 이용해요.

한국소비자원 보도자료(2020년 2월)와 소비자24 안내를 바탕으로 한 일반 설명이에요. 앱마다 약관이 달라서 실제 환불 가능 여부는 공식 확인이 필요해요. 예시는 설명용 가상 예시예요.

1 1.알려진 사실

항목	내용
2016.1~2019.8 불만	1372에 배달앱 불만 691건 접수
가장 많은 유형	미배달·오배달 등 계약불이행 166건(24.0%)
다음 유형	환급 지연·거부 142건(20.5%)
조사 대상	배달의민족, 배달통, 요기요
소비자원 권고	주문 취소 가능 시간 보장, 취소 절차 안내 개선 등

조사 당시 앱 약관에서 미배달·오배달 기준을 둔 곳은 한 곳뿐이었고, 그것도 소비자 잘못된 경우만 다뤘어요. 사업자 잘못된 경우의 기준은 세 곳 모두 없었어요. 지금 약관은 달라졌을 수 있어서 앱의 현재 약관을 공식 확인하세요.

2. 문제가 생겼을 때 순서

- 받은 음식과 포장, 주문 내역 화면을 사진·캡처로 남겨요.
- 앱 안 문의(채팅·고객센터)로 환불이나 재배달을 요청해요. 글로 남기면 증거가 돼요.
- 가게에도 연락해 상황을 알려요.
- 이물질 등이 있으면 음식을 버리지 말고 보관해요.
- 해결이 안 되면 국번 없이 1372 소비자상담센터에 상담해요.
- 합의가 안 되면 한국소비자원 피해구제를 신청해요. 소비자원은 합의를 권고하고, 필요하면 소비자분쟁조정위원회 조정까지 이어질 수 있어요.

3. 주문 취소는 시간이 중요해요

소비자원 조사에서 배달의민족은 가게가 주문을 접수하기 전까지 앱 안 취소가 가능했어요. 다른 두 앱은 약 10~30초 안에만 앱 안 취소가 가능했고, 이후에는 전화로 취소해야 했어요. 지금 앱의 취소 가능 시간은 주문 화면과 약관에서 공식 확인하세요.

4. 전자상거래법은 어떻게 적용될까요

소비자원 보도자료는 당시 배달앱 거래에 통신판매 관련 청약철회·사업자정보 고지 의무가 적용되지 않아 보호 장치가 미흡하다고 지적했어요. 현재 법 적용 범위와 음식 주문의 청약철회 제한 여부는 국가법령정보센터에서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」을 공식 확인하세요.

5. 흔한 실수

- 음식을 먹거나 버린 뒤 사진 없이 요청하는 경우예요.
- 전화로만 말하고 앱에는 기록을 남기지 않는 경우예요.
- 주문 접수 후 취소 시간이 지난 걸 모르는 경우예요.
- 앱 책임인지 가게 책임인지 구분하지 않고 한 곳에만 연락하는 경우예요.

6. 가상 예시

가상 예시로, 치킨 주문에 음료가 빠져 왔어요. 주문 내역과 받은 음식을 사진으로 찍고, 앱 문의에 「음료 누락, 사진 첨부」라고 남겨요. 답이 없거나 거절되면 1372에 상담하고 필요하면 피해구제를 신청해요.

7 체크리스트

- 주문 내역을 캡처했다
- 받은 음식 사진을 찍었다
- 앱 안 문의로 요청했다
- 가게에도 연락했다
- 안 풀리면 1372에 상담한다

8 용어 정리

- **오배달·미배달**: 다른 음식이 오거나 아예 오지 않는 경우예요.
- **피해구제**: 한국소비자원이 소비자와 사업자 사이 합의를 돕는 절차예요.
- **소비자분쟁조정위원회**: 합의가 안 될 때 조정안을 내는 기구예요.
- **청약철회**: 계약을 거두어들이는 것으로, 적용 여부는 **공식 확인**하세요.

9 근거로 삼은 공식 출처

- 한국소비자원 배달앱 보도자료(2020.2.26.): <https://www.kca.go.kr/kca/sub.do?menukey=5084&mode=view&no=1002911744> (<https://www.kca.go.kr/kca/sub.do?menukey=5084&mode=view&no=1002911744>)
- 소비자24(공정거래위원회): <https://www.consumer.go.kr> (<https://www.consumer.go.kr>)
- 한국소비자원: <https://www.kca.go.kr> (<https://www.kca.go.kr>)
- 국가법령정보센터: <https://www.law.go.kr> (<https://www.law.go.kr>)
- 현재 앱별 환불 기준: 이 글에서 확인하지 못함



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드

X

Facebook

💬 다른 고민 보기 · 🌟 루리에게 추천 상담 받기

10 마감 임박 공모전

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