

 루리 위키 >  가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

온라인 쇼핑 청약철회 7일 규칙과 예외, 환불...

루리의 줍줍이 정리한 글



온라인 쇼핑 청약철회 7일 규칙과 예외, 환불이 늦을 때 대처법

루리

온라인으로 산 물건은 받은 날부터 7일 안에 마음이 바뀌어도 철회할 수 있어요. 판매자는 반품을 받은 날부터 3영업일 안에 대금을 돌려줘야 해요.

온라인으로 산 물건은 받은 날부터 7일 안에 마음이 바뀌어도 철회할 수 있어요. 판매자는 반품을 받은 날부터 3영업일 안에 대금을 돌려줘야 해요.

전자상거래법 조문과 소비자24 상담 답변을 정리한 일반 설명이에요. 개별 분쟁은 사정에 따라 달라지니 **공식 확인**하세요. 예시는 설명용 **가상 예시**예요.

1 1.핵심 규칙 한눈에

항목	내용
철회 기간	계약 내용을 적은 서면을 받은 날부터 7일. 상품 공급이 더 늦으면 공급받은 날부터 7일
날짜 세기	받은 날 당일은 빼고 다음 날부터 세요. 마지막 날이 토요일·공휴일이면 다음 영업일까지예요
철회 방법	7일 안에 철회 의사를 판매자에게 밝히면 돼요. 문자·메일·게시판 등 기록이 남는 방법이 좋아요
반품 비용	단순 번심이면 소비자가 부담해요
위약금	철회를 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없어요
환급 기한	반품을 받은 날부터 3영업일 이내

2 2.진행 순서

- 상품을 받은 날짜를 확인하고 7일 기한을 달력에 적어요.
- 판매자에게 철회 의사를 기록이 남게 알려요.
- 포장을 최대한 그대로 두고 상품을 돌려보내요. 송장번호는 보관하세요.
- 판매자가 반품을 받은 날부터 3영업일 안에 결제 수단으로 환급되는지 확인해요.

3 3.철회가 제한되는 대표 예외

- 소비자 책임으로 상품이 없어지거나 훼손된 경우예요. 다만 내용을 확인하려고 포장을 뜯은 정도는 제외돼요.
- 사용하거나 일부 소비해서 상품 가치가 크게 줄어든 경우예요.
- 시간이 지나 다시 팔기 어려울 만큼 가치가 떨어진 경우예요.
- 서비스나 디지털콘텐츠의 제공이 이미 시작된 경우예요.
- 그 밖의 예외 목록과 상품별 적용은 법 조문에서 **공식 확인**하세요.
- 소비자24 답변에 따르면 판매자가 「반품 불가」라고 적어 두었더라도 7일 안의 철회를 막는 약정은 소비자에게 불리해 효력이 없다고 안내돼요.

4 4. 환불이 늦을 때

- 환급 기한이 지났다면 판매자에게 환급을 요구하는 내용을 문자나 메일로 남겨요.
- 지연된 기간에는 지연이자 성격의 배상금이 붙을 수 있어요. 비율은 법과 시행령에서 **공식 확인**하세요.
- 해결이 안 되면 1372 소비자상담센터나 소비자24에서 상담을 받아 보세요. 피해구제 절차는 안내 화면에서 확인하세요.
- 결제 수단이 카드라면 카드사에 결제 취소 요청이 가능한지도 문의해 볼 수 있어요.

5 5.가상 예시

F씨가 월요일에 택배를 받았다면 기한은 다음 주 월요일이에요. 화요일부터 세기 때문이에요. F씨는 그 안에 판매자 문의 게시판에 철회 의사를 남기고, 상품을 보낸 뒤 판매자가 받은 날부터 3영업일을 확인해요.

6 6. 자주 하는 실수

- 반품 택배를 7일 안에 보내야 한다고 오해하는 경우예요. 철회 의사를 7일 안에 밝히는 것이 중요하다고 안내돼요.
- 전화로만 말하고 기록을 남기지 않는 경우예요.
- 상품을 써 본 뒤에 철회하려는 경우예요. 가치 감소로 제한될 수 있어요.
- 상품에 하자가 있거나 표시와 다른 경우를 단순 변심 규정으로만 생각하는 경우예요. 이때는 별도 기간과 비용 규정이 있을 수 있어 **공식 확인**이 필요해요.

7 체크리스트

- 받은 날짜와 7일 기한을 적었다
- 철회 의사를 기록으로 남겼다
- 송장번호와 포장 상태를 보관했다
- 반품 도착일로부터 3영업일을 계산했다
- 늦으면 상담센터에 문의할 준비를 했다

8 용어 정리

- **청약철회**: 계약 신청을 거둬들이는 것으로, 흔히 말하는 단순 변심 환불이에요.
- **통신판매업자**: 온라인 등에서 물건을 파는 판매자예요.
- **영업일**: 토요일, 공휴일을 뺀 평일이에요.
- **환급**: 이미 낸 대금을 돌려주는 것이예요.

9 근거로 삼은 공식 출처

- 국가법령정보센터 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(제17조, 제18조):
<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률> (<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률>)
- 소비자24 단순변심 청약철회 상담:
<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do>
(<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do>)
- 소비자24 청약철회 기간 상담:
<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/2982.do>
(<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/2982.do>)
- 소비자24 메인: <https://www.consumer.go.kr> (<https://www.consumer.go.kr>)
- 지연배상금 비율, 예외 전체 목록: 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.