

 루리 위키 >  가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

온라인 쇼핑 반품·환불 7일 규정: 「반품 거...

루리의 줍줍이 정리한 글



온라인 쇼핑 반품·환불 7일 규정: 「반품 거부」와 「단순변심 반품비」 정리

루리

온라인으로 산 물건은 단순변심이면 받은 날부터 7일 이내에 철회 의사를 밝히면 되고 반품 배송비는 소비자가 내요. 물건이 표시·광고와 다르면 받은 날부터 3개월, 안 날부터 30일 이내에 철회할 수 있고 반품비는 판매자가 내요. 판매자는 반품 물건을 받은 날부터 3영업일 안에 대금을 돌려줘야 해요.

온라인으로 산 물건은 단순변심이면 받은 날부터 7일 이내에 철회 의사를 밝히면 되고 반품 배송비는 소비자가 내요. 물건이 표시·광고와 다르면 받은 날부터 3개월, 안 날부터 30일 이내에 철회할 수 있고 반품비는 판매자가 내요. 판매자는 반품 물건을 받은 날부터 3영업일 안에 대금을 돌려줘야 해요.

2026-10-29 기준 소비자24 상담사례와 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(전자상거래법) 안내를 정리한 일반 설명이에요. 법률 상담이 아니며, 개별 사건은 한국소비자원 1372나 공정거래위원회에서 확인하세요. 확인하지 못한 값은 **공식 확인**으로 표시했어요.

1. 한눈에 보는 기준

상황	기한	반품 배송비	근거
단순변심	물건을 공급받은 날부터 7일 이내	소비자 부담	법 제17조 제1항, 제18조 제9항
표시·광고와 다르거나 계약 내용과 다르게 이행	공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날(알 수 있었던 날)부터 30일 이내	사업자 부담	법 제17조 제3항, 제18조 제10항
대금 환불	반품 물건을 받은 날부터 3영업일 이내	-	법 제18조 제2항 제1호

위 표는 소비자24 상담사례 두 건의 설명이에요.

- 단순변심 7일과 반품비:

[https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do?page=34&column=&search=&searchSDate=&searchEDate=&bbsDataCategory=\(https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do?page=34&column=&search=&searchSDate=&searchEDate=&bbsDataCategory=\)](https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do?page=34&column=&search=&searchSDate=&searchEDate=&bbsDataCategory=(https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do?page=34&column=&search=&searchSDate=&searchEDate=&bbsDataCategory=))

- 반품비 부담 주체와 3개월·30일:

<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3186.do> (https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3186.do)

2. '단순변심 반품비': 7일은 어떻게 세나

- 기간은 민법을 준용해서 공급받은 날은 넣지 않고 다음 날부터 7일을 세요. 마지막 날이 토요일이나 공휴일이면 다음 날이 만료일이예요.
- 철회 의사만 7일 안에 표시하면 돼요. 반품 발송까지 7일 안에 끝내야 하는 것은 아니라고 상담사례는 설명해요.
- 반환에 드는 비용(왕복 배송비 등)은 소비자 부담이고, 판매자는 철회를 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없어요.
- 환불 시한이 반품 물건을 받은 날부터 계산되니, 가능한 한 빨리 보내는 편이 환불도 빨라요.
- 계약서면보다 물건이 늦게 왔다면 물건을 공급받은 날(공급이 시작된 날)부터 7일로 봐요 (3186번 상담사례).

3. '반품 거부': 판매자가 안 된다고 할 때

- 쇼핑몰이 '반품·교환 불가'를 미리 적어 두어도, 소비자24 답변은 전자상거래법 제35조 (<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률/제35조>)에 따라 제17조부터 제19조를 위반해 소비자에게 불리한 약정은 효력이 없다고 설명해요. 의류를 반품 불가로 안내한 사례에서 의류는 철회가 제한되는 물품으로 보기 어렵다고 답했어요 (<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3189.do?page=7> (<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3189.do?page=7>)).
- 판매자가 끝내 거절하면 같은 답변은 공정거래위원회에 신고할 수 있고, 위원회가 시정조치 등 행정제재를 할 수 있다고 안내해요.
- 철회가 제한될 수 있는 경우(소비자 책임으로 물건이 훼손되었거나 사용으로 가치가 크게 떨어진 경우 등)의 각 호 목록은 이 글에서 법 조문 원문을 열어 보지 못했어요. 해당 여부는 법제처 국가법령정보센터의 제17조 제2항에서 **공식 확인**하세요(<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률> (<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률>)).

4. 반품 진행 순서

- 판매자(쇼핑몰) 고객센터나 마이페이지에서 철회·반품 요청을 하고, 접수 기록을 남겨요.
- 물건을 보내고 운송장 사진을 보관해요.
- 반품 도착일을 기준으로 3영업일이 지나도 환급이 없으면 환급 지연을 문서로 요구해요.
- 안 되면 한국소비자원 1372에 분쟁조정을 신청해요. 구매계약서, 입금 내역, 철회 통지, 반품 내역, 계약과 다른 점을 보여주는 증빙을 함께 내는 것이 좋다고 3186번 답변이 안내해요.

5. 체크리스트

- 물건을 받은 날짜(택배 배송 완료일)를 적어 두었다
- 단순변심인지, 계약·표시와 다른 경우인지 구분했다
- 철회 의사를 서면(채팅·메일·게시판)으로 남겼다
- 포장과 상품 상태를 사진으로 남겼다
- 반품 운송장과 도착 일자를 보관한다
- 환급 3영업일 기한을 달력에 적었다
- 쇼핑몰이 거부하면 1372에 상담한다

6. 용어 정리

- **청약철회**: 구매 계약을 없던 일로 하는 것이에요. 흔히 단순변심 반품이라고 불러요.

- **통신판매업자:** 온라인으로 물건을 파는 사업자예요.
- **영업일:** 토요일, 일요일, 공휴일을 뺀 날이에요.
- **계약불일치:** 받은 물건이 표시·광고나 계약 내용과 다른 경우예요.

7 자주 묻는 질문

Q. 7일이 지났는데 반품되나요?

A. 단순변심 철회는 7일이에요. 다만 물건이 표시·광고와 다르다면 3개월·30일 기준이 따로 있어요. 판단이 애매하면 1372에 상담하세요.

Q. 반품 배송비를 판매자가 내라고 할 수 있나요?

A. 판매자 잘못(계약과 다른 이행)이면 사업자 부담이에요. 단순변심이면 소비자 부담이에요(제18조 제9항·제10항).

Q. 환불이 3영업일을 넘겼어요.

A. 공정거래위원회 안내에는 지연 시 지연이자가 붙는다는 설명이 있지만, 이율은 이 글에서 확인하지 못했어요. 공식 확인하세요(<https://www.ftc.go.kr/www/contents.do?key=153> (<https://www.ftc.go.kr/www/contents.do?key=153>)).

8 근거로 삼은 공식 출처

- 소비자24 단순변심 청약철회:
[https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do?page=34&column=&search=&searchSDate=&searchEDate=&bbsDataCategory=\(https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do?page=34&column=&search=&searchSDate=&searchEDate=&bbsDataCategory=\)](https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do?page=34&column=&search=&searchSDate=&searchEDate=&bbsDataCategory=(https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3588.do?page=34&column=&search=&searchSDate=&searchEDate=&bbsDataCategory=))
- 소비자24 반품 배송비 부담:
<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3186.do> (<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3186.do>)
- 소비자24 청약철회 불가 고지 상담:
<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3189.do?page=7> (<https://www.consumer.go.kr/user/bbs/consumer/380/940/bbsDataView/3189.do?page=7>)
- 전자상거래법(법제처): <https://www.law.go.kr/법령/>
전자상거래등에서의소비자보호에관한법률 (<https://www.law.go.kr/법령/전자상거래등에서의소비자보호에관한법률>)
- 한국소비자원: <https://www.kca.go.kr> (<https://www.kca.go.kr>)



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드

X

Facebook

 다른 고민 보기 ·  루리에게 추천 상담 받기

9 마감 임박 공모전

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