

이 자료는 **8월 11일(목) 조간부터** 사용하시기 바랍니다.[방송인터넷 매체는 8월 10일(수) 12시]

배포일	2022년 8월 9일(화) (총 10쪽)	담당부서	시장조사국 온라인거래조사팀	경기지원 섬유식품팀
		담당자	최난주 팀장(043-880-5691) 국은숙 차장(043-880-5693)	임옥준 팀장(031-370-4771) 이영연 과장(031-370-4775)

명품 플랫폼, 청약철회 제한으로 소비자 불만 많아

- 불합리한 반품비용 기준 및 상품정보제공 미흡도 개선 필요 -

코로나19 장기화에 따른 보복 소비와 MZ세대의 명품 선호 현상으로 온라인을 통한 명품 거래가 급증하면서 명품 플랫폼*이 크게 성장**하고 있다. 이에 한국소비자원(원장 장덕진)이 주요 명품 플랫폼 4곳의 이용실태를 조사한 결과, 소비자의 청약철회권을 제한하거나 과도한 반품비용을 부과하고 있어 개선이 필요한 것으로 나타났다.

* 전 세계 명품 브랜드인 고가의 패션 상품을 온라인(PC 웹페이지 또는 모바일 앱)으로 거래할 수 있도록 구축된 전자상거래 플랫폼

** 주요 명품 플랫폼 4곳의 매출액은 2020년 2,802억6500만원에서 2021년 3,824억8700만원으로 증가함(금융감독위원회 전자공시시스템).

명품 플랫폼(모바일 앱)의 주요 거래정보 제공 실태	소비자 설문조사
<ul style="list-style-type: none"> ▪ (조사대상) 머스트잇, 발란, 오케이몰, 트렌비 <ul style="list-style-type: none"> ※ 선정기준 : 구글 앱스토어에서 '명품 플랫폼'을 키워드로 검색 시 다운로드 50만 이상인 국내 모바일 앱(사업자명은 가나다순) ▪ (조사기간) '22. 4. 15. ~ 4. 20.(1차), 5. 17.~ 5. 25.(2차) ▪ (조사내용) ①상품정보 제공, ②청약철회등 정보 제공(사유 및 기간), ③반품비용 정보 제공 등 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (조사대상) 최근 1년 이내 국내 명품 플랫폼에서 상품을 구매한 경험이 있는 성인 소비자 700명 ▪ (조사내용) 명품 플랫폼 이용 실태 등 ▪ (조사방법) 온라인 설문조사 ▪ (표본오차) 95% 신뢰수준 ±3.70%p ▪ (조사기간) '22. 4. 22. ~ 5. 10.

□ 명품 플랫폼, '품질 불량·미흡, 청약철회 거부' 관련 소비자 불만 많아

최근 3년간(2019~2021년) 1372소비자상담센터*에 접수된 주요 명품 플랫폼 이용 관련 소비자불만은 총 1,151건**으로, 매년 약 2배씩 증가하는 추세를 보였다.

* 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자원, 한국소비자단체협의회, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

** ('19년) 171건 → ('20년) 325건(90.1% ↑) → ('21년) 655건(101.5% ↑)

불만 유형을 살펴보면, 명품의 '품질 불량·미흡'이 33.2%(382건)로 가장 많았고, 다음으로 '청약철회등 거부' 28.1%(324건), '반품비용 불만' 10.8%(124건), '배송지연' 6.1%(70건), '표시·광고 불만' 5.0%(58건) 등의 순이었다.

□ **명품 플랫폼, 단순변심에 따른 청약철회를 거부하거나 청약철회 기간을 제한해**

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 ‘전자상거래법’)」에서는 소비자의 청약철회권을 보장하고 있다.

그러나 조사대상 명품 플랫폼 4곳 중 3곳(머스트잇, 발란, 트렌비)은 플랫폼 또는 판매자에 따라 단순변심 또는 특정품목(수영복, 악세사리 등)에 대해 청약철회를 제한하고 있다.

청약철회 기간 역시 법정 기간(상품 수령 후 7일 이내)보다 짧거나, 특정 단계(주문 접수 또는 배송 준비 중) 이후에는 청약철회를 할 수 없었고, 일정 기간 내 반품상품이 도착한 경우에 한해서만 허용하는 등 명품 플랫폼 4곳 모두 관련법보다 소비자에게 불리한 것으로 나타났다. 한편, 1곳(트렌비)은 플랫폼에서 별도로 고지된 교환/환불 정책이 우선 적용된다고 명시하여, 관련법보다 사업자의 거래조건을 우선했다.

【 명품 플랫폼별 청약철회 제한 실태 】

구분		머스트잇	발란	오케이몰	트렌비
단순변심, 특정품목의 청약철회등		제한	제한	가능	제한
	표시위치	판매자별 상품페이지	판매자별 상품페이지, 자주묻는질문, 이용약관	없음	상품페이지, 이용약관, 결제동의약관
청약철회 기간		제한	제한	제한	제한
	내용	도착 후 2일 이내 접수 4일 이내 회수지 도착 조건	수령 후 3일 이내	환불 신청 후 7일 이내 반품상품 도착 조건	(중고) 24시간 이내 접수 2일 이내 회수지 도착 조건 (신품) 7일 이내 접수 2일 이내 회수지 도착 조건 (해외배송) 주문접수 또는 배송 준비 중 이후 반품 불가
	표시위치	판매자별 상품페이지	판매자별 상품페이지	상품페이지	상품페이지, 이용약관, 결제동의약관
사업자 정책의 우선 적용 고지		-	-	-	별도의 교환/환불 정책 우선 적용

□ **실제 운송비용을 고려하지 않은 반품비용 기준 개선 필요해**

「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관」에 따르면 실제 배송에 소요되는 비용 등을 근거로 현지(해외) 수령장소 발송 단계와 국내 수령장소 발송 단계를 구분하여 반품비용을 정하도록 하고 있다.

플랫폼별 반품비용 실태를 조사한 결과, 해외에서 국내로 배송하는 명품 플랫폼 3곳(오케이몰을 제외) 중 2곳(머스트잇, 발란)은 배송단계별로 실제 운송비용에 따라 반품비용을 책정하지 않고 전체 반품비용만 표시한 것으로 확인되었다. 또한 일부 입점 판매자는 해외배송 상품의 반품비용을 판매가격보다 높게 책정하거나, 판매가격이 62만원인 가방의 반품비용을 30만원으로 책정한 경우도 확인되었다.

한편, 명품 플랫폼 4곳 모두 스크래치, 흠집, 주름, 눌림 등은 제품하자가 아니므로 소비자가 반품비용을 부담해야 한다고 고지하고 있어 분쟁의 소지가 있다.

□ 플랫폼 내 상품정보제공이 미흡하고, 모바일 앱에서 알아보기 쉽지 않아

상품을 판매하는 통신판매업자는 「전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시」에 따라 계약체결 전에 품목별 재화의 정보를 소비자에게 제공해야 한다. 그리고 정보의 제공 방법은 소비자가 알아보기 쉽도록 위치·글자 크기 등을 선택하여 명확하게 제공하여야 하고, 소비자가 이해하기 쉬운 용어로 작성하여야 한다.

조사대상 4곳의 상품정보제공 실태를 모니터링한 결과, 판매 상품 160개* 중 16.9% (27개)가 품목별 재화의 정보**에서 일부 표시사항을 누락했다. 일부 플랫폼(발란, 트렌비)은 상품정보가 외국어로만 표기되거나, 글자 크기가 작고 화면 확대가 되지 않아 모바일 기기의 경우 소비자가 내용을 알아보기 어려웠다.

* 플랫폼별 40개 상품(품목별로 랭킹 순, 브랜드 중복 시 후순위 상품)

** 품목별 재화의 정보 예시 <의류>

1. 제품소재 (섬유의 조성 또는 혼용률을 백분율로 표시, 기능성인 경우 성적서 또는 허가서), 2. 색상, 3. 치수, 4. 제조자, 수입품의 경우 수입자를 함께 표기(병행수입의 경우 병행수입 여부로 대체 가능), 5. 제조국, 6. 세탁방법 및 취급 시 주의사항, 7. 제조연월, 8. 품질보증기준, 9. A/S 책임자와 전화번호

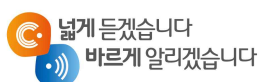
□ 상품 가격이 저렴해서 명품 플랫폼 이용하나, 정품 관리는 강화 필요

명품 플랫폼에서 명품을 구입한 경험이 있는 소비자 700명에게 설문조사를 실시한 결과, 주로 거래하는 품목은 '가방류'가 73.7%(516명)로 가장 많았다. 최근 1년 간 구매횟수는 평균 2.57회였으며, 연간 구매금액은 '100만원 이상 300만원 미만' 구간이 37.4%(262명)로 가장 비율이 높았다(복수응답).

명품 플랫폼을 이용하는 주된 이유는 '상품 가격이 상대적으로 저렴해서'가 36.7%(257명)로 가장 많았고, '명품의 정품성을 신뢰해서' 15.6%(109명), '상품이 다양해서' 14.1%(99명) 등 순으로 나타났다.

명품 플랫폼에서 개선되어야 할 점에 대해서는 '정품 보증 시스템 강화'가 36.1%(253명)로 가장 많았고, '반품비용의 합리적 책정' 17.6%(123명), '소비자 문의의 신속한 응답' 15.7%(110명) 순이었다.

한국소비자원은 6월 개최한 사업자 간담회에서 이번 조사결과를 공유하고 ▲전자상거래법에 따른 소비자의 청약철회권 보장, ▲반품비용의 합리적 개선, ▲상품정보 표시사항 개선 등을 권고하였으며, 참석 사업자들은 소비자 보호를 위해 개선 노력을 기울이겠다고 밝혔다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 불임 > 명품 플랫폼 이용 실태조사 결과

1 소비자불만 현황

- (소비자불만 건수) 최근 3년간(2019~2021년) 1372소비자상담센터*에 접수된 주요 명품 플랫폼** 관련 소비자불만 건수는 총 1,151건이었음.

* 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

** 머스트잇, 발란, 오케이몰, 트렌비

[최근 3년간 주요 명품 플랫폼 관련 소비자 불만 현황]

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	계
건수	171	325	655	1,151
증감률	-	90.1	101.5	-

- (소비자불만 유형) 명품의 '품질 불량·미흡'이 33.2%(382건)로 가장 많았고, 다음으로 '청약철회등 거부'가 28.1%(324건), '반품비용 불만'이 10.8%(124건), '배송지연'이 6.1%(70건) 순 등이었음.

[최근 3년간 명품 플랫폼 관련 불만 유형별 현황]

(단위 : 건, %)

불만 유형		건수 (비율)	
품질 불량·미흡		382 (33.2)	
청약철회등* 거부	단순변심	102 (8.9)	324 (28.1)
	특정품목의 취소·반품 불가 사전고지	76 (6.6)	
	청약철회기간 제한	44 (3.8)	
	기타(사용훼손 또는 귀책원인 불명 등)	102 (8.9)	
반품비용 불만		124 (10.8)	
배송지연		70 (6.1)	
표시·광고 불만		58 (5.0)	
AS 불만		55 (4.8)	
계약불이행(사업자 주문취소, 오배송 등)		47 (4.1)	
가품 관련 불만		43 (3.7)	
사업자 연락두절		9 (0.8)	
시스템 오류		7 (0.6)	
추가수수료		6 (0.5)	
기타(단순문의 등)		26 (2.3)	
계		1,151 (100.0)	

* 취소, 교환, 반품(환불) 등 청약철회와 계약의 해제 관련 내용을 의미함.

□ (주요 소비자불만 사례)

품질 불량·미흡

소비자(남, 40대)는 2021.12.27. 명품 운동화를 400,000원에 구매함. 수령 후 운동화 양쪽 형태가 비대칭으로 달라 환불을 요구하였으나, 사업자는 품질 불량이 아니라며 반품비용을 부담할 경우 환불하겠다고 함. 소비자는 품질 불량이므로 반품비용 부담없이 전액 환불을 요구함.

단순변심에 의한 청약철회 거부

소비자(여, 40대)는 2021.10. 원피스를 30만원에 구입하고 단순변심으로 청약철회를 신청함. 사업자는 해외배송이므로 단순변심으로 인한 청약철회가 불가하다고 함. 소비자는 신속한 환불을 요구함.

과다한 반품비용 발생

소비자(남, 40대)는 2021.10.20. 벨트를 85,000원에 구매함. 수령 후 단순변심으로 환불을 요청하니, 사업자는 반품비용이 150,000원이라고 함. 소비자는 상품 구입가격보다 약 2배 비싼 반품비용은 부당하므로 합리적인 조정을 요구함.

배송지연

소비자(남, 40대)는 2021.4.25. 시계를 1,700,000원에 구매함. 주문 당시 배송기간이 4일이라고 안내받았으나, 한 달이 지나도록 받지 못함. 아무런 연락이 없어 사업자에게 연락하니 6.5.까지 기다리라고 함. 소비자는 배송지연에 대한 배상을 요구함.

가품 관련 불만

소비자(여, 40대)는 2021.7.30. 명품 클러치를 1,800,000원에 구매함. 수령 후 정품이 아닌 가품으로 의심되어 명품 감정원에 감정을 의뢰하였고, 정품이 아니라는 소견서를 받음. 사업자에게 가품 판정에 대해 알리니 제휴를 맺은 감정원에서 정품이 아니라고 판정할 경우 배상이 가능하다고 함. 소비자는 사업자가 가품일 경우 200% 배상한다고 고지했으므로 배상을 요구함.

- (조사대상) 머스트잇, 발란, 오케이몰, 트렌비(명품 플랫폼 4곳)
※ 선정기준 : 구글 앱스토어에서 '명품 플랫폼'을 키워드로 검색 시 다운로드 50만 이상인 국내 모바일 앱(사업자명은 가나다순)
- (조사 기간) 2022. 4. 15. ~ 4. 20(1차), 5. 17. ~ 5. 25.(2차)
- (조사 내용) ① 상품정보 제공, ② 청약철회등의 정보 제공, ③ 반품비용 정보 제공 등

가. 청약철회(취소·환불 등) 관련 정보 제공

- 명품 플랫폼 4곳의 청약철회등에 대한 정보 제공 실태를 조사한 결과, 플랫폼 또는 판매자별로 「전자상거래법」 상의 소비자 청약철회권을 제한하고 있었음.
 - '단순변심' 또는 '특정품목'에 대한 청약철회를 거부하고 있는 플랫폼은 3개(머스트잇, 발란, 트렌비)였고, '청약철회기간 제한(단축, 주문접수 또는 배송 준비 중 이후 청약철회 불가, 일정 기간 내 반품상품 도착 조건)은 4개 플랫폼 모두였음.
- 4개 플랫폼 중 트렌비는 상품페이지에서 '별도의 교환/환불 정책이 고지된 경우 우선 적용한다'고 하여 강행규정인 전자상거래법보다 판매자의 거래조건을 우선하고 있었음.

【 청약철회 사유와 기간에 대한 제한 적용 사례 】

구분	제한 문구 사례
머스트잇	(상품페이지_사유) 단순변심에 의한 반품은 불가합니다. 해외에서 판매하는 Final sale 제품들은 반품이 되지 않을 수 있습니다. 언더웨어, 수영복의 경우 제품 특성상 교환/반품이 불가합니다. (상품페이지_기간) 상품 도착 후 2일 이내 택배 접수, 4일 이내 당사 도착해야지만 환불이 가능합니다. 불량일 경우 2일 이내에 연락을 주셔야 합니다.
발란	(자주 묻는 질문) 반품불가 항목 : 액세서리, 선글라스, 수영복, 속옷, 시계, 일부 해외구매대행 상품은 주문과 동시에 제작 또는 유사한 상품으로 청약철회불가 (상품페이지_기간) 교환/반품 기간이 지난 경우(수령 후 3일 이내) 교환/반품 불가
오케이몰	(상품페이지) 교환/환불이 불가능한 경우 교환/환불 신청 후 7일 이내에 상품이 도착하지 않은 경우
트렌비	(상품페이지_사유) 반품 불가 상품으로 안내한 상품 (이용약관) 상품페이지에 '상품준비중'부터 교환 및 취소 불가 내용이 공지되어 있는 상품 및 파이널 세일 상품은 주문 취소가 불가합니다. (결제 동의 약관) 구매대행 상품의 반품 및 교환 불가 규정을 확인하였으며 구매에 동의 하시겠습니까? (필수)동의합니다. · 반품 상품은 상품 수령 후 7일 이내에 트렌비 고객센터를 통해 접수되어야 하며, 접수일 포함 2일 이내 택배 수거가 완료되어 반품 회수지로 도착한 상품에 한해 교환 및 반품 가능합니다. · 리세일 상품의 반품 접수는 상품의 사용 여부를 알 수 없는 중고상품의 특성상 상품 수령 후 24시간 이내에 트렌비 고객센터를 통해 접수되어야 하며, 접수일 포함 2일 이내 택배 수거가 완료되어 반품 회수지로 도착한 상품에 한해 교환 및 반품 가능합니다.

2) 반품비용 정보

- (제품하자와 반품비용) 명품 플랫폼 4곳 모두 스크래치, 흠집, 주름, 눌림 등은 제품하자가 아니므로, 청약철회를 할 경우 소비자가 반품비용을 부담해야 한다고 고지하고 있었음.
- (청약철회 요청 시점에 따른 구분) 해외배송을 하는 명품 플랫폼 3곳(머스트잇, 발란, 트렌비) 중 트렌비만 소비자의 청약철회 요청 시 배송진행 단계별로 반품비용을 구분하여 고지하였고, 그 외 플랫폼은 구분 없이 고지함. 다만, 트렌비는 배송 준비 중 단계 이후 청약철회가 불가능함.
 - * 「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관」은 소비자의 청약철회 요청 시점의 배송진행단계에 따라 반품비용을 달리하여 실제 배송진행 과정에서 소요되는 비용을 근거로 반품비용을 정하고 있음.
- (반품비용의 합리성) 명품 플랫폼 4곳 중 머스트잇과 발란은 해외배송 상품의 경우 판매자에 따라 반품비용이 상품 판매가격보다 더 비싼 경우가 확인됨. 또한 62만원인 가방의 반품비용을 30만원으로 책정한 판매자도 있었음.
 - * 「전자상거래법」 제18조 제9항에서는 제17조 제1항에 따른 청약철회등의 경우 반품비용은 소비자가 부담하며 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다고 규정하고 있음.

【 반품비용 정보 제공 실태 】

구분	머스트잇	발란	오케이몰	트렌비
전자상거래법 제18조 적용	청약철회의 원인(단순변심, 제품하자)에 따라 비용부담자 구분			
제품하자 불인정 (스크래치, 흠집, 주름, 눌림 등)	구매자 비용부담 (판매자별 상품페이지)	구매자 비용부담 (상품페이지)	구매자 비용부담 (일부 상품페이지)	구매자 비용부담 (상품페이지, 이용약관)
과다 반품비용 사례	일부 판매자의 경우 반품비용 > 상품가격	일부 판매자의 경우 반품비용 > 상품가격 또는 고액의 반품비용	해당 없음	해당 없음 (다만 특정 단계 이후 반품 불가)
해외 반품비용 (단계별 구분 고지 여부)	X	X	해외배송 없음	○ (입금대기-주문접수/주문접수 이후/배송 준비 중 이후)

나. 상품정보제공고시에 따른 상품정보 제공

- 조사 결과, 4개의 명품 플랫폼에서 판매 중인 상품 160개* 중 27개(16.9%)가 품목별 정보에서 일부 표시사항을 누락하고 있었고, 일부 플랫폼에서는 상품정보가 외국어로만 표기되거나, 글자 크기가 작고 화면 확대가 안 되어 모바일 기기에서 소비자가 알아보기 어려웠음.



* 플랫폼별 40개 상품(품목별로 랭킹 순, 브랜드가 중복될 경우 후순위 상품)

** 「전자상거래법」 제13조 제4항에 따른 「전자상거래등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시」(이하 '상품정보제공고시'라 함)는 통신판매자의 '품목별 재화 등에 관한 정보' 제공 의무를 규정함.

【 상품정보 제공 실태 】

구분		머스트잇	발란	오케이몰	트렌비
품목별 정보 누락	누락건수 (비율)	40개 중 5개 (12.5%)	40개 중 10개 (25.0%)	40개 중 1개 (2.5%)	40개 중 11개 (27.5%)
	누락 내용	제조연월(의류), 소재, 크기, 굽높이, 제조국, 품질보증기준, 취급시 주의사항, AS 책임자와 전화번호 등 일부 품목별 사항 누락			
정보제공 방법 (글자 크기, 외국어)		화면 확대가 가능하여 알아보기 쉽고, 한글 표기	일부는 글자가 작고 화면 확대가 안 되어 알아보기 어렵거나 외국어로 표기	알아보기 쉬운 글자 크기이며, 한글 표기	일부는 글자가 작고 화면 확대가 안 되어 알아보기 어렵거나 외국어로 표기

【 상품정보 누락 】

<p>판매자 제공 상품정보</p> <p>모델명 72VA3S33 시즌 22SS 소재 0% 컬러 Black</p> 	 <p>Color: white</p> <p>A newcomer to the Balenciaga range of bags, the Cagole features a gorgeously curved baguette shape, with the same hardware and finish as the iconic Classic bag. It comes in croc-embossed white leather, with a little zipped purse and a fun, heart-shaped leather charm that adds a light touch. The it-bag you've been waiting for! Top handle : 30 cm. Worn on the shoulder - One adjustable top handle. Material : Croc-Embossed Calfskin. Lining : Leather. Colour : Blanc - 9016 White. Closure : Top Zip. Interior : One zipped pocket.</p>
(구두/신발) 소재 및 굽높이 누락	(가방) 크기-제조국 누락 및 외국어 표기

3

소비자 설문조사 결과

- (조사대상) 최근 1년 이내 국내 명품 플랫폼에서 상품을 구매한 경험이 있는 성인 소비자 700명
- (조사내용) 명품 플랫폼 이용 실태 등
- (조사방법) 온라인 설문조사
- (표본오차) 95% 신뢰수준±3.70%p
- (조사기간) '22. 4. 22. ~ 5. 10.

- (구매횟수) 조사대상 700명을 대상으로 최근 1년간 명품 플랫폼에서의 구매횟수를 조사한 결과 '평균 2.57회'였음.
- (구매금액) 최근 1년 간 구매금액은 '100만원 이상 300만원 미만' 구간이 37.4% (262명)으로 가장 많았고, '300만원 미만' 구매가 조사대상의 70.9%(497명)를 차지함.
- (구매품목) 주로 구매하는 품목은 '가방류'가 73.7%(516명)로 가장 많았고, '의류'(45.6%, 319명), '신발류'(31.6%, 221명) 등 순이었음(복수응답).
- (이용 이유) 명품 플랫폼을 이용하는 이유로는 '상품 가격이 상대적으로 저렴해서'가 36.7%(257명)로 가장 많았고, '명품의 정품성을 신뢰해서'(15.6%, 109명), '상품이 다양해서'(14.1%, 99명) 등 순이었음.
- (개선 요구사항) 명품 플랫폼 이용 시 개선이 요구되는 사항으로는 36.1%(253명)가 '정품 보증 시스템 강화'를 꼽았고, 다음으로 '반품비용의 합리적 책정(17.6%, 123명), '소비자 문의의 신속한 응답(15.7%, 110명) 등 순으로 나타났음.
- '명품 플랫폼 이용 시 피해를 경험했는지에 대해 17.9%(125명)는 '정품 여부가 의심스러운 상품을 배송받았다고' 응답했는데, 그 중 18.4%(23명)는 '정품 확인이 불가하여 배상받지 못했다고' 답했음.

4

명품 플랫폼 이용 시 주의사항

- 구매 전 상품정보, 판매자 정보, 반품비용, A/S 정보 등 거래조건을 꼼꼼히 살펴본 후 구매 여부를 신중하게 결정하세요.
- '단순변심 또는 특정품목에 대한 교환·환불 불가' 등 소비자의 청약철회권을 제한하는 것은 부당하며, 상품 수령 후 7일 이내에는 청약철회를 할 수 있습니다.
- 해외 구매대행으로 구매한 상품은 청약철회 시 반품비용, 관세 등의 비용이 많이 발생할 수 있으므로 구매 전 관련 비용을 반드시 확인하세요.
- 제품 수령 전 '해외 현지 배송단계'에서 청약철회를 하는 경우에는 판매자에게 구매내역(매매계약 체결 및 발송 일시) 증빙자료를 요청할 수 있습니다.
- 상품을 배송받으면 사용 전 하자 여부를 꼼꼼히 살펴보세요.
- 위조상품으로 의심될 경우 '위조상품 신고센터'에 신고할 수 있습니다.

※ 위조상품 신고센터

산업재산 침해 및 부정경쟁행위 신고센터(특허청)

☎ 1666-6464, <https://www.ippolice.go.kr>