

이 자료는 **9월 2일(금) 조간**부터 사용하시기 바랍니다. [방송인터넷 매체는 9월 1일(목) 12시]

배포일	2022년 8월 31일(수) (총 10쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	김혜진 팀 장 (043-880-5621) 김선미 과 장 (043-880-5622)

해외구매대행, 반품비용 비싸고 고지내용과 다른 경우 많아

- 반품비용이 상품가격보다 비싼 경우가 조사대상의 1/3에 달해 -

해외직구 시장 확대*로 오픈마켓을 통한 해외구매대행 이용이 증가하는 가운데, 반품 관련 소비자불만**이 지속적으로 발생하고 있다.

* 국내 해외직구 규모 : ('19년) 3.6조원 → ('21년) 약 5.1조원(통계청, '21년 온라인 쇼핑동향)

** 소비자불만 건수 : ('19년) 1,336건 → ('20년) 1,111건 → ('21년) 1,009건

이에 한국소비자원(원장 장덕진)이 6개 오픈마켓* 내 해외구매대행 사업자(이하 입점 사업자)가 판매하는 상품의 반품 관련 실태를 조사한 결과, 과도한 반품 비용을 부과하거나 실제 반품비용, 주소 등의 반품정보와 상품 상세페이지에 기재된 반품정보 간에 차이가 있어 개선이 필요한 것으로 나타났다.

* 네이버, 11번가, 옥션, 인터파크, G마켓, 쿠팡(가나다순)

[조사 개요]

주요 거래조건 정보제공 실태	반품 프로세스 실태
<ul style="list-style-type: none"> • (조사대상) 총 240개 오픈마켓 입점 해외구매대행 상품* * 인기순 혹은 판매순 기준, 6개 오픈마켓별 각 40개 제품 • (조사내용) 반품 관련 거래조건 정보, 반품비용 분석 등 • (조사방법) ①(거래조건) 관련 법령 기준으로 소비자에게 불리하거나 보완이 필요한 내용 확인 ②(비용분석) 구간별 분포, 상품가격 대비 반품비용 비율 등 • (조사기간) '22. 4. 24 ~ '22. 5. 23. 	<ul style="list-style-type: none"> • (조사대상) 6개 오픈마켓에서 의류·신발·가방 1개씩 총 18개 상품 구매 * 소비자불만 상위 품목 중 반품 관련 불만이 40% 이상이고, 20만원 이하의 관·부가세 면세 상품 선정 • (조사내용) 반품신청, 반품주소, 반품비용, 증빙자료 등 • (조사방법) 소비자 입장에서 반품을 신청하고 환불이 완료될 때까지의 절차 상 실태 확인 • (조사기간) '22. 4. 27. ~ '22. 6. 15.

□ 해외구매대행 반품 불만, '위약금·수수료 부당청구 및 가격 불만이 가장 많아

최근 3년간(2019~2021년) 접수된 오픈마켓 해외구매대행 반품 관련 소비자 불만 3,456건*을 분석한 결과, '위약금·수수료 부당청구 및 가격불만'이 975건(28.2%)으로 가장 많았고, 이어 '상품하자·품질·A/S' 관련 불만이 967건(28.0%), '취소·환불·교환 지연 및 거부'가 871건(25.2%) 등의 순이었다.

* 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)'과 공정거래위원회가 운영하는 '1372소비자상담센터' 접수 건

□ 반품비용 표시 미흡하고, 청약철회 시점의 배송단계 고려하지 않아

6개 오픈마켓에서 판매 중인 해외구매대행 상품 240개의 반품 관련 정보제공 실태를 조사한 결과, 반품비용에 대한 표시가 미흡한 것으로 확인됐다.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 전자상거래법)」에 따라 사업자는 구매 여부에 영향을 주는 거래조건인 반품비용을 소비자가 알기 쉽게 표시해야 하나, 21개(8.8%)는 상품 상세페이지에 반품비용을 표시하지 않거나 하나의 상품에서 서로 다른 두 개의 반품비용을 표시하고 있었다.

또한, 조사대상 입점 사업자의 96.7%(232개)가 소비자가 청약철회를 요청한 시점의 배송단계에 따른 반품비용을 구분하고 있지 않았다.

- * 「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관(이하 표준약관)」에서는 반품비용을 배송단계에 따라 ①해외 현지 수령장소로 발송된 이후, ②국내 수령 장소로 발송된 이후로 구분하도록 정하고 있다.

□ 반품비용 10만 원 이상이 5개 중 1개 꼴 상품가격을 초과하는 경우는 1/3에 달해

상품가격과 반품비용이 정확히 확인되는 총 219개 상품에 고지된 반품비용은 최소 2,500원에서 최대 400,000원으로, 평균 61,381원이었다. 가격이 25,600원인 블루투스 이어폰의 반품비용을 300,000원으로 책정하는 사례를 포함하여, 상품가격 대비 반품비용의 비율*이 최대 28.1배에 달하는 경우도 있었다(8p 참조).

- * 반품비용 비율 = 반품비용/상품가격*100

구간별로 살펴보면 반품비용이 100,000원 이상인 경우가 전체의 21.5%(47개)로 5개 중 1개 수준이었다. 한편 반품비용이 상품가격보다 비싼 경우도 33.3%(73개)였는데, 이는 반품 시 소비자가 돌려받는 금액이 없거나 오히려 추가로 지불할 수도 있어 손해를 보는 거래조건이다.

[반품비용 및 반품비용 비율의 분포]

반품비용의 분포		상품가격 대비 반품비용 비율의 분포	
25,000원 미만	61개 (27.8%)	25% 미만	42개 (19.2%)
25,000원 이상~50,000원 미만	62개 (28.3%)	25%이상~50%미만	57개 (26.0%)
50,000원 이상~75,000원 미만	40개 (18.3%)	50%이상~75%미만	27개 (12.3%)
75,000원 이상~100,000원 미만	9개 (4.1%)	75%이상~100%미만	20개 (9.2%)
100,000원 이상	47개 (21.5%)	100%이상	73개 (33.3%)

□ 실제 반품 과정에서 안내받은 반품비용 및 주소와 고지된 내용이 달라 개선 필요

입점 사업자가 오픈마켓에서 판매하는 상품의 반품 프로세스 실태를 파악하기 위해 6개 오픈마켓에서 총 18개 상품을 직접 구매하여 반품해본 결과, 실제 반품정보와 고지된 반품정보가 다른 경우가 많아 개선이 필요한 것으로 나타났다.

반품주소가 고지된 15개 상품 중 10개(66.7%)는 안내된 반품주소와 실제 반품 주소가 서로 달라 소비자가 잘못된 주소로 반품할 우려가 있었다.

또한, 반품비용을 지불한 17개 상품 중 12개(70.6%)는 입점 사업자가 청구한 실제 반품비용이 고지된 금액과 달랐는데*, 세부적으로는 고지된 비용에서 78,700원까지 추가되거나 140,000원까지 금액이 감소하는 등 상품에 따라 차이가 컸다.

* 12개 상품 중 6개는 실제 반품비용이 고지비용보다 더 많았고, 6개는 고지비용보다 더 적었음.

[고지 반품비용과 실제 반품비용이 다른 상품 사례]

(단위 : 원, %)

구분	고지 반품비용(A)	실제 반품비용(B)	반품비용 차이 (B-A)	고지비용 대비 비율(B/A*100)
실제비용 > 고지비용	35,000	113,700	+78,700	324.9
	75,000	80,000	+5,000	106.7
	5,000	51,380	+46,380	1,027.6
실제비용 < 고지비용	200,000	60,000	-140,000	30.0
	100,000	50,000	-50,000	50.0
	40,000	30,000	-10,000	75.0

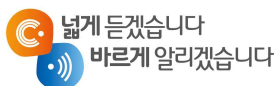
입점 사업자가 실제보다 더 큰 반품비용을 고지하거나 추가비용을 청구하는 것은 소비자가 반품을 포기하도록 해 청약철회를 방해할 우려가 있다. 따라서 입점 사업자는 과도한 반품비용을 합리적으로 조정하고, 실 소요비용을 반영하여 가급적 정확하게 고지해야 한다. 또한 오픈마켓 사업자는 입점 사업자가 과도한 반품비용을 청구하는 지 점검하고 관리를 강화할 필요가 있다.

6개 오픈마켓 중 G마켓*은 해외구매대행 상품의 온라인 반품신청이 불가하고 전화로만 신청할 수 있었는데, 고객센터 운영시간(평일 9:00~18:00)이 아닐 때는 소비자의 청약철회권이 제한될 소지가 있다.

* G마켓은 9월 중 온라인으로 반품신청이 가능하도록 시스템 개선 예정임을 회신(8월)

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 해외구매대행 사업자에게 과도한 반품비용을 합리적으로 조정하고 정확한 반품비용을 소비자에게 고지하도록 하는 한편, 국내 오픈마켓 사업자에게는 상품 상세페이지의 반품비용 정보표시를 개선할 것 등을 권고할 예정이다.

아울러 소비자에게는 해외구매대행 이용 전 국제거래 소비자포털 내 해외구매대행 주의사항 등을 살펴보고, 상품 구매 시 반품비용 등을 반드시 확인할 것을 당부했다.



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



< 불임 > 오픈마켓 해외구매대행 반품 실태조사 결과

1 소비자불만 현황

□ (소비자불만 건수) 최근 3년간(19~21) '1372소비자상담센터' 및 '국제거래소비자포털'에 접수된 오픈마켓 해외구매대행 반품 소비자불만 건수는 총 3,456건임.

* 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)
 * 국제거래소비자포털 : 한국소비자원이 운영하는 국제거래 소비자 불만해결지원 사이트

□ (유형별 불만) '위약금·수수료 부당청구 및 가격불만'이 975건(28.2%)으로 가장 많아, 반품 불만은 비용과 관련한 비중이 가장 높았음.

[오픈마켓 해외구매대행 반품 관련 소비자불만 유형]

(단위 : 건 %)

구분	건수	비율
위약금·수수료 부당청구 및 가격불만	975	28.2
상품하자·품질·A/S	967	28.0
취소·환불·교환 지연 및 거부	871	25.2
배송관련(미배송/오배송/배송지연/파손 등)	359	10.4
표시·광고	129	3.7
계약불이행(불완전이행)	70	2.0
사업자 연락두절·사이트 폐쇄	28	0.8
결제 관련	3	0.1
기타·단순문의·미상	54	1.6
계	3,456	100.0

□ (품목별 불만) 반품 소비자불만 중 품목 확인이 가능한 3,429건을 살펴본 결과, '의류·신발'이 1,384건(40.4%)으로 가장 많았고, 'IT·가전 제품' 507건(14.8%), '취미용품' 365건(10.6%), '가사용품' 359건(10.5%) 등의 순으로 나타남.

[오픈마켓 해외구매대행 반품 관련 소비자불만 품목]

(단위 : 건 %)

구분	건수	비율
의류·신발	1,384	40.4
IT·가전제품	507	14.8
취미용품	365	10.6
가사용품	359	10.5
신변용품	294	8.6
식품·의약품	209	6.1
화장품	52	1.5
기타	259	7.5
계	3,429	100.0

□ (주요 소비자 불만 사례)

사례 1 단순변심 반품 시 과도한 비용 청구

A씨는 2021.12.06. 오픈마켓에서 구매대행으로 전기 자전거를 1,650,000원에 구입함. 상품 수령 후 단순변심으로 반품을 요청하였으나, 반품 시 관·부가세는 환급대상 이므로 지불할 필요가 없음에도 입점 사업자는 관·부가세를 포함한 반품비용으로 총 450,000원을 청구함.

사례 2 반품비용 외에 추가 위약금 청구

B씨는 2021. 2월 오픈마켓에서 조끼를 440,000원에 구입함. 상품 수령 후 사이즈가 커서 반품을 요청하니, 직접 해외 현지 장소로 발송하라고 요구하여 국제EMS 비용 56,000원을 부담하고 택배를 발송함. 그러나 입점 사업자는 반품한 후에도 수수료 명목으로 120,000원을 추가로 청구함.

사례 3 상세페이지에 고지된 비용과 다른 반품비용 청구

C씨는 2021.9.8. 오픈마켓에서 구매대행으로 안경테를 99,000원에 구입하고, 상품 수령 다음날에 변심으로 반품을 요청함. 그러나 입점 사업자는 당초 상세페이지에 고지한 반품비용 2,500원이 아닌 60,000원을 반품비용으로 청구함.

사례 4 하자 상품 반품 거부

D씨는 2021.9.13. 오픈마켓에서 구매대행으로 태블릿 PC를 160,000원에 구입함. 상품을 수령한 후 확인하니 외관이 휘어져있는 하자를 발견하고 입점 사업자에게 반품을 요청함. 그러나 입점 사업자는 공정상의 문제라고 주장하며 반품을 거부함.

사례 5 상품 내부 파손으로 인한 반품 요청에 비용 청구

E씨는 2021.6.11. 오픈마켓에서 구매대행으로 제습기를 106,700원에 구입함. 상품을 수령한 다음날 내부 파손을 확인하여 반품을 요청함. 그러나 입점 사업자는 소비자의 과실이 아님에도 반품비용을 부담하라고 요구함.

사례 6 오픈마켓 시스템 사유로 반품 신청 지연 및 과도한 반품비용 청구

F씨는 2021.11.20. 오픈마켓에서 구매대행으로 와인냉장고를 704,600원에 구입함. 주문 당일 취소를 하려 했으나 사이트 내 취소 버튼이 보이지 않아 오픈마켓에 의사를 표시함. 고객센터로부터 '입점 사업자가 운송장번호를 입력하면 시스템 상 자동으로 취소버튼이 없어진다'고 안내받음. 고객센터를 통해 취소 의사를 전달받은 입점 사업자는 이미 배송이 시작되었다고 주장하며 소비자에게 반품비용 100,000원을 청구함.

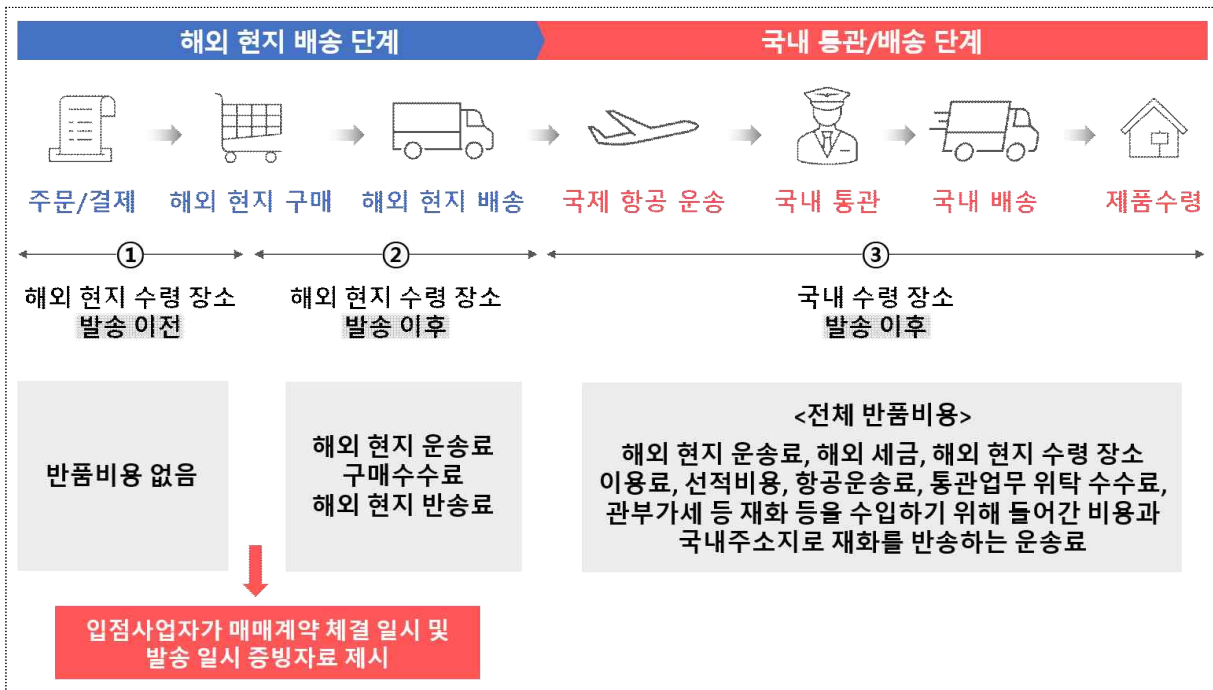
- ▣ 조사대상 : 6개 오픈마켓 내 입점 사업자가 판매하는 해외구매대행 총 240개 상품의 상세페이지 (인기순 혹은 판매순 기준, 6개 오픈마켓별 각 40개 상품)
- ▣ 조사내용 : 반품 관련 거래조건, 반품비용 분석 등
- ▣ 조사방법 : ①(거래조건) 「전자상거래법」 및 「표준약관」 등 관련 규정을 기준으로 소비자에게 불리하거나 보완이 필요한 내용 확인
②(비용) 반품비용의 분포 및 상품가격 대비 비율을 분석하여 합리성 여부 확인
- ▣ 조사기간 : 2022. 4. 24. ~ 2022. 5. 23.

가. 반품 거래조건 정보제공 현황

- (청약철회 시점에 따른 반품비용 미구분) 조사대상 입점 사업자의 96.7% (232개)는 소비자가 청약철회를 요청한 시점의 실제 운송비용을 고려하여 반품비용을 구분하지 않음.

* 「해외구매(쇼핑몰형 구매대행) 표준약관(이하 표준약관)」에서는 반품비용을 ①해외 현지 수령 장소로 발송된 이후, ②국내 수령 장소로 발송된 이후 2가지로 구분하도록 정하고 있다.

[해외구매대행 주문 진행단계에 따른 반품비용 구분 예시]



- (반품비용 표시 미흡) 「전자상거래법」에 따라 사업자는 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건인 반품비용을 소비자가 착오없이 거래할 수 있도록 알기 쉽게 표시해야 하나, 전체 240개 중 21개(8.8%)는 표시가 미흡했음.
- 하나의 상품 상세페이지에 고지된 반품비용이 서로 다른 경우가 11개(52.4%), 반품비용을 전혀 표시하지 않은 상품이 10개(47.6%)였음.

나. 반품비용 분석

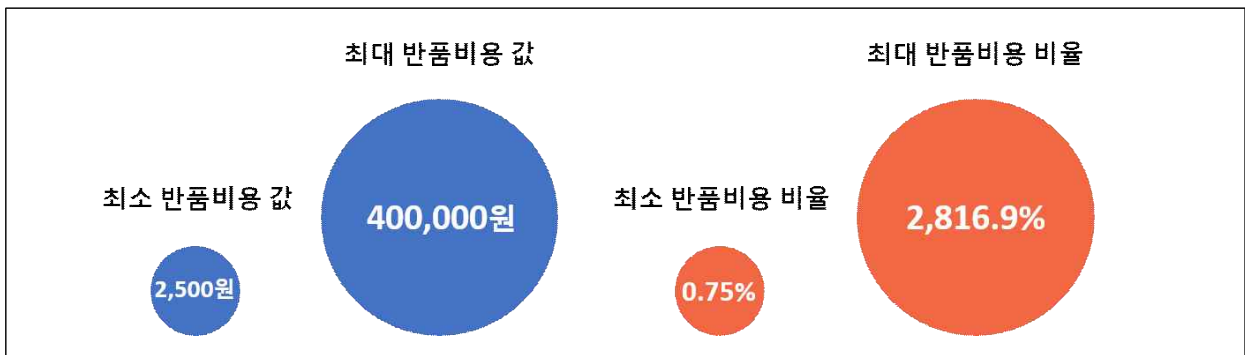
반품비용 적용 기준

- ① 최초 배송비가 유료일 경우 : 편도 비용
- ② 최초 배송비가 무료일 경우 : 왕복 비용
- ③ 판매자가 배송비 유무에 관계없이 별도로 규정한 경우 : 해당 비용을 적용함.

□ (범위 및 분포) 상품가격과 반품비용이 확인 가능한 총 219개 상품을 조사한 결과, 평균은 61,381원으로 최소 2,500원에서 최대 400,000원까지 분포하였음. 구간별로는 '25,000원 이상~50,000원 미만'이 62개(28.3%)로 가장 많았으나, '100,000원 이상' 고가의 반품비용도 47개(21.5%)로 확인됨.

○ 한편 10,000원 미만의 반품비용은 5.0%(11개)에 불과했음.

[반품비용 값과 반품비용 비율의 최소·최대값]



□ (상품가격 대비 반품비용의 비율*) 반품비용 비율이 '100% 이상'인 경우가 73개(33.3%)로 가장 많았는데, 이는 반품비용이 상품가격을 초과함을 의미함.

- * (예시) ① 상품가격 10,000원, 반품비용 30,000원 → 반품비용 비율 300.0%
 ② 상품가격 100,000원, 반품비용 30,000원 → 반품비용 비율 30.0%

○ 한편, 반품비용 비율은 최소 0.75%에서 최대 2,816.9%까지 큰 차이를 보였으며, 상품의 무게·부피·가격 등 여러 속성과는 관계없이 다양하였음.

[반품비용 및 반품비용 비율의 분포]

반품비용의 분포		상품가격 대비 반품비용 비율의 분포	
25,000원 미만	61개 (27.8%)	25% 미만	42개 (19.2%)
25,000원 이상~50,000원 미만	62개 (28.3%)	25%이상~50%미만	57개 (26.0%)
50,000원 이상~75,000원 미만	40개 (18.3%)	50%이상~75%미만	27개 (12.3%)
75,000원 이상~100,000원 미만	9개 (4.1%)	75%이상~100%미만	20개 (9.2%)
100,000원 이상	47개 (21.5%)	100%이상	73개 (33.3%)

[여러 상품의 반품비용 비율 사례]

(단위 : 원, %)

구분	품목	상품가격	반품비용	상품가격대비 반품비용 비율*
반품비용 비율 높은 상품	미용보조도구	7,100	200,000	2,816.9(28.1배)
	블루투스 이어폰	25,600	300,000	1,171.9(11.7배)
	치약	29,420	160,000	543.9(5.4배)
반품비용 비율 중간 상품	니트	110,000	50,000	45.5
	샴푸	71,900	29,000	30.0
	TV	2,820,000	400,000	14.2
	향수	339,000	30,000	8.9
반품비용 비율 낮은 상품	TV	2,960,000	40,000	1.4
	골프채	537,000	5,000	0.9
	전자동 커피머신	1,330,000	10,000	0.75(0.0075배)

* 반품비용 비율 = 반품비용/상품가격*100

3 오픈마켓 해외구매대행 반품 프로세스 실태

- 조사대상 : 해외구매대행 반품 피해가 다발하는 3개 품목군별(의류 신발 가방) 6개 오픈마켓에서 총 18개 구매
- 조사내용 : ①반품신청 ②반품주소 ③반품비용 ④증빙자료
- 조사방법 : 소비자 입장에서 반품을 신청하고 환불이 완료될 때까지의 절차상 실태 확인
- 조사기간 : 2022. 4. 27. ~ 2022. 6. 15.

가. 반품신청

- (신청 절차의 편의성) 6개 오픈마켓 중 G마켓은 해외구매대행 상품의 온라인 반품신청이 불가하고 전화로만 신청할 수 있었는데, 고객센터 운영시간(평일 9:00~18:00)이 아닐 때에는 소비자의 청약철회권이 제한될 소지가 있었음.

나. 반품주소

- (고지 주소와 실제 주소 차이) 반품주소를 사전에 고지한 상품은 15개였으며, 이 중 5개(33.3%)만이 실제 반품주소와 동일하였고, 10개(66.7%)는 고지된 반품주소와 실제 반품주소가 달라 잘못된 주소로 반품할 우려가 있었음.

[반품주소가 다른 상품 예시]

사업자구분	영업 소재지	고지 반품주소	실제 반품주소
해외사업자	미국 캘리포니아	미국 캘리포니아	서울시 도봉구
해외사업자	미국 뉴저지	미국 뉴저지	서울시 서초구
해외사업자	미국 뉴욕	미국 뉴욕	충남 논산시

다. 반품비용

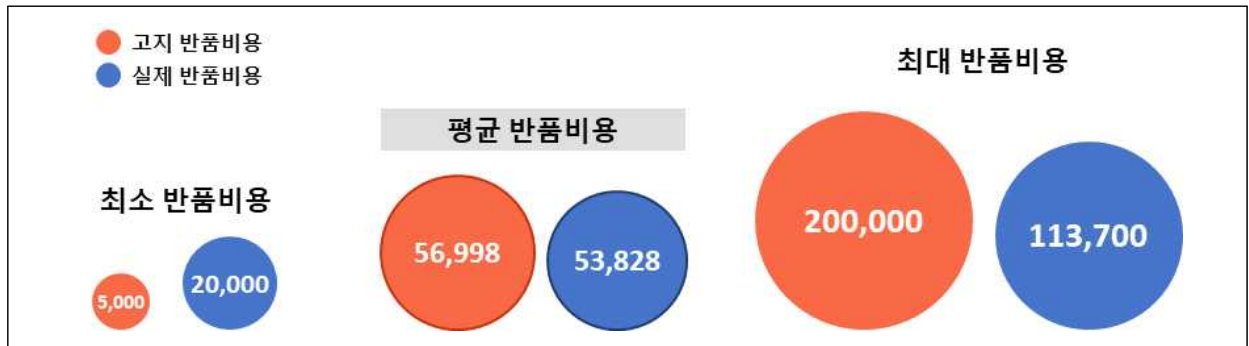
- (평균 및 범위) 실제 반품비용이 확인 가능했던 총 17개* 상품의 평균 반품비용은 53,828원, 범위는 최소 20,000원~최대 113,700원으로 고지 반품비용과 차이가 있었음.

* 1개 상품은 입점 사업자 귀책사유가 인정되어 반품비용 부담 없이 전액 환불됨.

** 반품 신청 시 입점 사업자가 구매자에게 청구한 반품비용

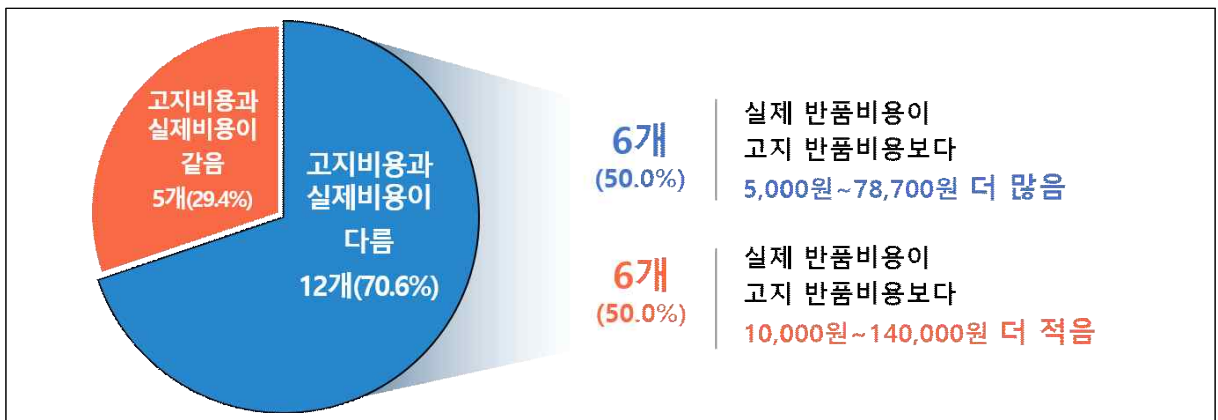
[구매 상품의 반품비용 평균 및 최소·최대값 비교]

(단위 : 원)



- (고지 비용과 실제 비용 차이) 17개 중 12개(70.6%)는 실제비용과 고지비용이 서로 달랐는데, 반품 신청 시 고지한 비용보다 더 많은 비용을 청구하거나, 상품페이지에 실제보다 더 많은 비용을 고지하는 등 소비자에게 잘못된 정보를 제공하였음.

[고지 반품비용과 실제 반품비용의 차이]



[고지 반품비용과 실제 반품비용이 다른 상품 예시]

(단위 : 원, %)

구분	고지 반품비용(A)	실제 반품비용(B)	반품비용 차이 (B-A)	고지비용 대비 비율 (B/A*100)
실제비용 > 고지비용	35,000	113,700	+78,700	324.9
	75,000	80,000	+5,000	106.7
	5,000	51,380	+46,380	1,027.6
실제비용 < 고지비용	200,000	60,000	-140,000	30.0
	100,000	50,000	-50,000	50.0
	40,000	30,000	-10,000	75.0

- (상품가격 대비 반품비용의 비율) 반품비용이 상품가격 대비 차지하는 비율은 최소 11.4%에서 최대 87.5%로 조사됨.
- (반품비용 증빙자료) 반품비용 관련 증빙자료를 제공한 사업자는 5개(29.4%)에 불과하였고, 12개(70.6%)는 자료를 제공하지 않아 실 소요비용 여부를 확인할 수 없었음.

4

소비자 주의사항

단계	주의 사항
구매 전	<p>① 해외구매대행 특성 상, 소비자의 단순변심으로 인한 반품 시 반품 비용이 국내 상품보다 많이 발생할 수 있으므로 구입에 신중하고, 구매 전 반품비용을 반드시 확인하세요.</p>
반품 시	<p>① 오픈마켓에서 반품을 신청하더라도, 입점 사업자에게 반품 의사를 밝히고 관련 정보를 확인하세요.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 상품페이지에 고지된 반품정보와 실제 반품 정보가 다를 수 있으므로, 반품 신청 시 사업자에게 ①반품방식(구매자발송/사업자수거), ②반품 비용, ③반품비용 지불방식, ④반품주소(해외/국내) 등 관련 정보를 정확히 확인하세요. • 상품에 따라 소비자가 수거지로 직접 택배를 신청하거나, 해외에 국제택배(예시: 국제EMS)를 발송하는 경우 고지된 반품비용 외에 추가 비용이 소요될 수 있으므로 주의합니다. <p>② 소비자의 청약철회 요청 시점별로 부담할 반품 비용이 달라질 수 있으며, 소비자가 '해외 현지 배송단계'에서 반품을 요청할 때에는 주문 진행상황이 현지 배송단계임을 입증할 수 있는 자료(매매계약 체결 및 배송일시)를 요청할 수 있습니다.</p>
분쟁발생	<p>① 해외구매대행 시 사업자가 제시한 거래조건보다 전자상거래법 등 관계 법령이 우선 적용되므로 구매 시 참고하세요.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 소비자는 개별 사업자의 부당한 거래조건에 대해 전자상거래법으로 보호받을 수 있으나, 해외 사업자의 경우 시차·언어 등의 문제로 처리가 지연되거나 연락이 두절되는 등 현실적으로 분쟁해결이 어려울 수 있어 유의합니다. <p>② 해외구매대행 과정에서 발생한 피해가 원만하게 해결되지 않을 경우, 국내 사업자 관련 피해는 '1372소비자상담센터(국번없이 1372)'에, 해외 사업자 관련 피해는 '국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)'에 도움을 요청하세요.</p>