

# PayPal 구매자 보호 프로그램

최종 업데이트: 2021년 12월 1일

## PayPal의 구매자 보호

PayPal 사용에 동의한 판매자에게서 상품을 구매한 사용자는 관련 약관을 본 계약에서 명시하며 [사용자 계약](#)의 일부를 구성하는 PayPal 구매자 보호 프로그램에 따라 환불받을 자격을 갖습니다. 해당하는 경우, PayPal 구매자 보호 프로그램을 통해 사용자는 자신이 지불한 상품 구매가격 전액에 더하여 원래의 배송비(있는 경우)를 환불받을 수 있습니다. PayPal은 사용자의 클레임이 구매자 보호 프로그램의 보호 대상에 해당하는지를 자격 요건, 분쟁 해결 절차 중에 제공된 정보나 서류 또는 당시 상황에서 관련성이 있고 적절하다고 PayPal이 판단하는 기타 정보를 토대로 하여 단독 재량으로 결정합니다. PayPal의 최초 결정은 최종적인 것으로 간주되나, 사용자는 최초 결정 당시 이용 불가능했던 새로운 정보 또는 설득력 있는 정보를 확보한 경우 또는 해당 결정 과정에서 오류가 있었다고 생각되는 경우 PayPal 결정에 대해 이의제기를 할 수 있습니다.

**중요:** 사용자는 클레임 해결의 일환으로 해당 판매자 또는 PayPal에서 정한 제3자에게 상품을 반환해야 할 수 있습니다. PayPal 구매자 보호 프로그램은 사용자가 부담하게 될 반품 배송비를 환불하지 않습니다.

PayPal의 구매자 보호 프로그램은 다음과 같은 거래 관련 문제 발생 시 적용될 수 있습니다.

- 판매자에게서 구매 상품을 받지 못한 경우("미수령 상품" 클레임으로 지칭)
- 상품을 받았으나 주문한 상품과 다른 경우("SNAD(제품설명 중요사항 불일치)" 클레임으로 지칭)

사용자의 PayPal 계정에서 진행된 거래를 사용자가 허용하지 않았다고 판단되는 경우 이러한 유형의 클레임은 구매자 보호 프로그램 대상이 아닙니다. 관련 내용은 아래의 [무단 거래에 대한 책임](#)에서 확인 가능합니다.

## 미수령 상품 클레임

다음의 경우는 PayPal 구매자 보호 프로그램에 따라 환불을 받을 수 있는 미수령 상품 클레임으로 인정되지 **않습니다**.

- 사용자가 해당 상품을 직접 수령한 경우 또는 대리인을 통해 수령한 경우(판매자의 매장 위치에서 PayPal을 사용한 경우 포함)
- 판매자가 POS(배송 증명)이나 POD(배달 증명)을 제공한 경우

판매자가 사용자의 주소로 상품을 배송한 증거를 제시한 경우 사용자가 상품을 수령하지 못했더라도 PayPal은 미수령 상품 클레임에 대한 판매자의 주장을 인정하여 결정을 내릴 수 있습니다.

### SNAD(제품설명 중요사항 불일치) 클레임

다음 경우에는 상품의 SNAD(제품설명 중요사항 불일치) 건으로 간주될 수 있습니다.

- 상품이 판매자의 설명과 현저히 다른 경우
- 완전히 다른 상품을 받은 경우
- 상품 상태에 관한 정보가 다르게 표기된 경우. 예를 들어, "새 상품"으로 표기되었으나 실제로는 중고 상품인 경우
- 정품이라고 광고한 상품이었는데 정품이 아닌 경우(즉 모조품인 경우)
- 상품에 주요 부품 또는 기능이 누락되었으며, 상품 구매 시 이러한 설명이 없었던 경우
- 일정 개수의 상품을 구매했으나 모두 받지 못한 경우
- 배송 중에 상품이 상당히 파손된 경우
- 상품 수령 당시 사용 불가능한 상태이며 그러한 내용을 설명하지 않은 경우

다음 경우에 해당 상품은 SNAD(제품설명 중요사항 불일치) 건으로 간주될 수 없습니다.

- 상품이 판매자의 설명과 대단히 유사한 경우
- 판매자가 상품 설명에서 해당 상품의 결함에 관해 정확하게 설명한 경우
- 상품이 올바르게 설명되어 있으나 상품 수령 후 사용자가 상품을 원하지 않은 경우
- 상품이 올바르게 설명되어 있으나 사용자의 기대에 미치지 못한 경우
- 상품에 경미한 흠집이 있고 "중고품"으로 설명된 경우

### 보호 대상이 아닌 상품 및 거래

다음 상품 또는 거래는 PayPal 구매자 보호 프로그램에 따른 보호 대상에 해당하지 않습니다.

- 부동산(주거 자산 포함)
- 차량(자동차, 오토바이, 레저용 차량, 항공기 및 보트를 포함하되 이에 국한되지 않음. 자전거 및 바퀴가 달린 호버보드와 같은 레저 목적으로 사용되는 개인 휴대용 경량 차량은 제외)
- 비즈니스(비즈니스를 인수하거나 그에 투자하는 경우)
- 제조업에 사용되는 산업 기계류
- 현금에 준하는 결제(기프트 카드와 선불 카드와 같은 선불 지급수단 포함)
- 금과 관련하여 이루어진 결제(물리적 형태이든 거래소 거래 형식이든 무관)
- 금융 상품 또는 모든 종류의 투자
- 도박, 게임 및/또는 입장료와 상금이 있는 기타 모든 활동
- 기부(크라우드펀딩 플랫폼에서의 결제 및 크라우드렌딩 플랫폼에서 이루어지는 결제 포함)
- 정부 운영 기관(국영 기업은 제외), 정부 기관 또는 정부 운영 기관 및 정부 기관을 대리하는 제3자에게 이루어지는 결제
- 청구 결제 서비스에 대한 결제
- 전부 또는 일부 맞춤형 상품에 대한 [SNAD\(제품설명 중요사항 불일치\)](#) 클레임
- 사용자가 직접 수집하거나 사용자를 대신하여 대리인이 수령하도록 약정한 물리적 유형 상품에 대한 [미수령 상품](#) 클레임. 여기에는 판매자의 매장 위치에서 구매한 상품이 포함되나, PayPal의 상품 및 서비스 QR 코드를 통해 거래 대금을 직접 결제한 경우는 제외합니다.
- PayPal [이용목적 제한 정책](#)에서 금지하는 모든 사항
- PayPal 지급금(이전 명칭은 대량 결제) 서비스를 통해 이루어지는 결제
- 개인 간 결제(PayPal의 친구 및 가족 기능을 사용하여 이루어지는 결제 포함)
- 사용자의 PayPal 계정을 사용하여 이루어지지 않은 결제
- 재판매를 의도한 상품(단일 상품 거래 또는 복수의 상품이 전달되는 거래 포함)

## PayPal 구매자 보호 프로그램이 적용되는 거래

PayPal 구매자 보호 프로그램의 적용을 받으려면 다음 요건을 모두 충족해야 합니다.

- 양호한 상태의 PayPal 계정을 보유할 것
- 보호 대상 상품을 사용자의 PayPal 계정에서 결제했을 것
- PayPal 구매자 보호 프로그램에 따라 분쟁해결센터를 통해 클레임을 제기하기 전에 해당 판매자와 직접 문제를 해결하기 위해 연락을 시도했을 것
- 요청 시간 내에 PayPal의 문서 및 기타 정보 요청에 응할 것

- 사용자의 결제대금 송금일 기준 180일 이내에 분쟁해결센터에 분쟁을 제기하고 온라인 분쟁 해결 절차를 따를 것
- 다른 사람에게서 보상 조치를 받았거나 다른 해결 방법에 동의한 사실이 없을 것

## 온라인 분쟁 해결 절차

판매자와 직접 거래 관련 문제를 해결할 수 없는 경우 구매자 보호 프로그램이 적용되는 클레임을 진행하려면 [분쟁해결센터](#)를 통해 PayPal의 온라인 분쟁 해결 절차를 따라야 합니다. 또한 PayPal에 전화하여 상담원에게 문의하여 클레임(아래의 2단계 절차)을 제기할 수 있습니다. 준수해야 할 단계별 절차는 아래에서 확인 가능하며, 이러한 절차를 따르지 않으면 클레임이 거부될 수 있습니다.

**1단계:** 결제대금 지불 후 180일 이내에 분쟁을 제기합니다. 이후 분쟁 해결에 도움이 될 수 있는 거래 관련 논의를 판매자와 직접 할 수 있습니다. 판매자와 직접 분쟁을 해결할 수 없는 경우 2단계로 진행합니다. 분쟁이 해결 또는 종료될 때까지 판매자의 PayPal 계정 내 거래 관련 금액 전부가 [보류처리](#)됩니다.

**2단계:** 사용자와 판매자가 합의에 이르지 못했다면 분쟁을 제기한 후 20일 이내에 환급을 위해 해당 분쟁 건을 클레임으로 격상합니다. 그렇지 않으면 PayPal은 해당 분쟁을 자동으로 종료합니다. 사용자는 [분쟁해결센터](#)에서 해당 분쟁 건을 환급을 위한 클레임으로 격상할 수 있습니다. 판매자 또는 PayPal 또한 이 시점에서 해당 분쟁을 클레임으로 격상할 수 있습니다. PayPal은 거래일에서 적어도 7일간 기다린 후 해당 분쟁을 격상할 것을 사용자에게 요청할 수 있습니다.

**3단계:** 사용자, 판매자 또는 PayPal이 사용자의 분쟁 건을 환급을 위한 클레임으로 격상한 후 사용자는 **PayPal의 문서 및 기타 정보 제공 요청에 응해야 합니다.** PayPal은 사용자에게 영수증, 제3자 평가, 경찰 보고서 또는 PayPal이 지정하는 기타 문서를 제공하도록 요청할 수 있습니다. 사용자는 PayPal 서신에서 요청한 대로 적시에 이러한 요청에 응해야 합니다.

**4단계:** SNAD(제품설명 중요사항 불일치) 클레임을 제기한 사용자는 **PayPal의 배송 요청을 적시에 따라야 합니다.** PayPal은 사용자 부담으로 상품을 판매자나 PayPal 또는 PayPal이 지정한 제3자에게 반송하고 POD(배달 증명)를 제공하도록 사용자에게 요청할 수 있습니다.

**POD(배달 증명)는 다음을 의미합니다.**

총 거래 금액이 \$750 USD(또는 아래 표에서 상응하는 통화별 기준 금액) 미만인 경우에는, 온라인으로 볼 수 있으며 도시 이름 또는 우편번호 등을 포함하는 배송 주소, 배송 날짜 및 담당 배송업체 정보가 기재된 확인서를 의미합니다.

총 거래 금액이 \$750 USD(또는 아래 표에서 상응하는 통화별 기준 금액) 이상인 경우 사용자는 배송 서명 확인을 제공해야 합니다(단, 알바니아, 안도라, 보스니아 헤르체고비나, 크로아티아, 아이슬란드, 이스라엘, 우크라이나에 PayPal 계정을 등록하여 이러한 요건이 적용되지 않는 구매자 제외). 해당 거래가 표에 있지 않은 통화로 이뤄진 경우 거래가 처리되는 당시에 적용되는 PayPal 환율을 기준으로 결제대금이 \$750 USD에 상당하는 금액을 초과하면 서명 확인이 필요합니다.

서명 확인이 필요한 통화별 기준 금액			
통화	거래 금액	통화	거래 금액
호주 달러:	850 AUD	뉴질랜드 달러:	950 NZD
브라질 헤알:	1,750 BRL	노르웨이 크로네:	4,600 NOK
캐나다 달러:	850 CAD	필리핀 페소:	34,000 PHP
체코 코루나:	15,000 CZK	폴란드 즈워티:	2,300 PLN
덴마크 크로네:	4,100 DKK	러시아 루블:	48,000 RUB
유로:	550 EUR	싱가포르 달러:	950 SGD
홍콩 달러:	6,000 HKD	스웨덴 크로나:	4,950 SEK
헝가리 포린트:	170,000 HUF	스위스 프랑:	700 CHF
이스라엘 셰켈:	2,700 ILS	신 대만 달러:	23,000 TWD
일본 엔:	77,000 JPY	태국 바트:	24,500 THB
말레이시아 링깃:	3,100 MYR	영국 파운드:	450 GBP
멕시코 페소:	10,000 MXN	미국 달러:	750 USD

**5단계:** PayPal은 위에 명시된 자격 요건, 온라인 분쟁 해결 절차 중에 제공된 추가 정보 또는 당시 상황에서 관련성이 있고 적절하다고 PayPal이 판단하는 기타 정보를 고려하여 단독 재량으로 최종 결정을 내립니다(분쟁 또는 클레임이 자동 종결되는 경우도 포함).

[디지털 상품 소액 결제 구매](#)를 하는 경우 특별 규칙에 따라 사전에 정한 기준 금액을 적용하며 이때 사용자가 추가 조치를 할 필요 없이 PayPal의 재량으로 거래를 취소할 수 있습니다. PayPal은 사용자의 이러한 자동 결제취소 혜택의 횟수를 제한할 수 있습니다. 이 경우에도 사용자는 위에 설명한 PayPal의 분쟁 해결 표준 프로세스를 계속 따를 수 있습니다.

PayPal이 해당 구매자 또는 판매자의 주장을 인정하여 최종 결정을 내린 경우 각 당사자는 PayPal의 결정을 준수해야 합니다.

PayPal은 구매자의 주장을 인정하여 결정을 내렸다면 상품의 구매가격 전액 및 원래의 배송비를 구매자에게 환급합니다.

클레임에서 패소한 판매자는 거래와 관련된 PayPal 수수료를 환불받을 수 없습니다.

판매한 상품이 모조품이라는 이유로 SNAD(제품설명 중요사항 불일치) 클레임에서 패소한 판매자는 구매자에게 전체 금액을 환불해야 하며 해당 상품을 돌려받지 못합니다.

## PayPal 또는 카드 발급기관과의 분쟁

PayPal 계정을 통한 거래 시 결제수단으로 신용카드 또는 직불카드를 사용했으나 해당 거래에 만족하지 못한 사용자는 해당 거래에 대해 카드 발급기관을 상대로 분쟁을 제기할 수 있습니다. 카드 지불거절 권리는 PayPal 구매자 보호 프로그램에 따른 권리보다 더 광범위하게 행사할 있습니다. 예를 들어, 카드 발급기관과의 거래에 대해 분쟁 제기를 하는 사용자는 불만족 상품의 결제금액을 회수할 자격을 가집니다. 이는 사용자가 PayPal로부터 SNAD(제품설명 중요사항 불일치) 클레임에 따른 보호를 받지 못하는 경우에도 마찬가지입니다.

사용자는 PayPal 구매자 보호 프로그램에 따라 당사에 분쟁을 제기할지 혹은 카드 발급기관에 분쟁을 제기할지 선택해야 합니다. 두 가지 분쟁을 동시에 제기하거나 중복 보상 조치를 시도해서는 안 됩니다. 사용자가 PayPal에 분쟁/클레임을 제기하고 카드 발급기관에도 동일한 거래에 대해 분쟁을 제기하는 경우 PayPal은 당사를 상대로 한 분쟁/클레임을 종료합니다. 이는 카드 발급기관을 상대로 한 분쟁의 처리에 영향을 미치지 않습니다. 또한 카드 발급기관에 분쟁을 제기했다면 추후 PayPal을 상대로 분쟁/클레임을 제기할 수 없습니다.

사용자가 PayPal과의 거래에 대해 분쟁을 제기하기로 선택했지만 PayPal이 사용자의 주장을 인정하지 않은 경우 이후 사용자는 카드 발급기관을 상대로 분쟁을 제기할 수 있습니다. 카드 발급기관과의 분쟁 제기 기한 이후까지 PayPal이 사용자 클레임에 대해 최종 결정을 내리지 않았고 PayPal의 결정 지연으로 인해 사용자가 카드 발급기관으로부터 환급받을 수 있는 전체 금액보다 적은 금액을 환급받게 된 경우에는 PayPal이 나머지 환급 금액(판매자 또는 카드 발급기관에서 이미 환급받은 금액은 공제)을 사용자에게 제공합니다. 사용자는 카드 발급기관에 연락하거나 PayPal을 상대로 분쟁을 제기하기 전에 판매자의 반품 정책에 따라 문제를 해결하기 위해 판매자에게 문의해야 합니다.

