

아마존 상품 품질 관리 프로그램

“아마존에서는 언제나 믿고 살 수 있기” 때문에 고객은 아마존을 신뢰합니다. 셀러로서 여러분은 아마존의 상품 품질 및 정품 여부와 관련된 가이드라인을 잘 숙지하고 있어야 합니다.

이는 여러분이 셀러로서 아마존에서 지속적으로 성장할 수 있는 기회를 높이는 데 도움을 줄 뿐만 아니라 리스팅이 블록되거나 아마존에서의 판매 자격을 상실하는 일 등을 방지할 수 있도록 도와줍니다.

시간을 내셔서 다음 가이드라인을 잘 읽어주세요. 여러분은 반드시 아마존에 여러분이 판매할 상품을 등록하기 전에 이 가이드라인을 검토해야 합니다.

규정 위반의 종류

상품의 품질과 관련된 규정 위반은 크게 “(리스팅 정보에 입력된 것과) 물리적으로 상품이 다른 경우”의 규정 위반과 “지적 재산권 침해” 규정 위반으로 나누어집니다.

- **물리적으로 상품이 다른 경우의 규정 위반**

셀러가 등록하고 판매하여 고객에게 배송한 상품은 상품 상세페이지에 나와있는 상품 설명 및 상품과 정확하게 일치하는 상품이어야 합니다. “물리적으로 다른” 상품을 등록하거나 판매하는 행위는 아마존 규정 위반이며 해당 규정을 위반하는 행위의 예시는 다음과 같습니다.

- 부서지거나 문제가 있는 상품, 잘못 분류되거나 허구의 상품을 배송할 경우, 혹은 상품 상세 페이지의 이미지 안에 표시된 구성품을 누락하여 보낼 경우
- (리셀러의 경우) 기존에 등록되어 판매되고 있는 상품과 정확하게 일치하는 상품이 아님에도 불구하고 Sell yours 를 통해 리스팅을 하여 판매하는 경우. (예: 사양이 똑같은 휴대폰 A 라 할지라도 미국 판매용 버전 A'와 한국 판매용 혹은 인터내셔널 버전 A''의 상품의 디테일한 사양 및 모델명은 다를 수 있음. 따라서 만약 셀러가 A''를 아마존에서 판매하려 할 경우에는 A'의 리스팅에 Sell yours 를 해서는 안됨.)

상품이 실제 “물리적으로 다른”지에 대한 여부는 아마존이 최종적으로 결정합니다.

만약 셀러가 “물리적으로 다른” 상품을 판매했을 경우에는 반드시 구매자에게 환불 또는 교환을 해 주어야 합니다. 만약 교환 또는 환불을 제공하지 않을 경우 구매자는 [A-to-z 게런티 클레임](#) 규정에 근거하여 환불을 받을 수 있습니다.

아마존에서 금지된 셀러의 활동에 대한 자세한 안내는 [이 곳](#)을 참고하세요.

아마존 상품 품질 관리 프로그램

- **지적 재산권 침해 규정 위반**

아마존은 타인의 지적 재산권을 존중합니다. 셀러로서 여러분은 판매하고자 하는 상품이 법적으로 판매 혹은 재판매에 대한 승인을 받은 상품을 판매해야 하며 또한 이 상품들이 타인의 지적 재산권 (저작권, 특허, 트레이드마크, 퍼블리시티권)을 침해하지 않는지 역시 확인해야 할 책임이 있습니다.

지적 재산권 침해 규정 위반 예시:

- 인기 있는 트레이드 마크를 가진 상품을 원 저작권자의 허락 없이 똑같이 복제하여 판매하는 경우 (불법복제품, 모조품 판매)
- 본인의 상품에 저작권에 의해 보호되는 다른 콘텐츠 (이미지, 문구 등)를 저작권자의 허락 없이 사용하는 경우 (패키지 혹은 상품 내 모두)

타인의 지적 재산권을 침해하는 상품을 등록하고 판매할 경우 이에 해당되는 리스팅이 블록되거나, 셀러의 계정 정지 혹은 아마존에서의 판매 권리 상실로까지 이어질 수 있습니다.

지적 재산권 침해 규정 위반에 관련한 자세한 내용은 [이곳](#)을 참조하세요.

규정 위반의 확인 및 위반 시 집행 절차

아마존닷컴에서 판매 중인 상품에 관련된 규정 위반 시에는 아마존이 상응하는 절차를 진행합니다. 셀러의 규정 위반 여부 확인은 다음과 같은 경우에 이루어집니다.

- **권리를 가진 자의 신고:** 지적 재산권을 가진 자는 본인 소유의 지적 재산권을 침해하는 셀러의 행위를 아마존에 신고할 수 있습니다. 아마존의 지적 재산권 침해 규정에 따라 아마존은 해당 규정을 위반한 셀러에 대해 제재를 취합니다.
- **가품(모조품) 신고:** 아마존은 고객으로부터 받은 가품 신고를 상품의 품질 관련 잠재적 문제를 확인하는 데에 이용하고 있습니다. 아마존은 셀러가 판매 중인 상품이 가품일 경우 해당 셀러에 대해 제재를 취합니다.
- **물리적으로 다른 상품에 대한 신고:** 상품 상세 페이지에 나와 있는 상품의 이미지, 설명 (사양, 구성품 등)과 실제 배송된 상품이 다를 경우 고객은 이 내용에 대해 신고를 할 수 있습니다. 이러한 규정을 위반한 셀러에 대해서도 제재가 취해집니다.

더하여 엄격한 상품 품질 관리를 위하여 특정 브랜드나 ASIN 을 판매하고자 하는 셀러는 추가적인 승인을 받아야 할 수 있습니다. 이는 이미 받은 카테고리 승인과 별개로 특정 브랜드 혹은 ASIN 에 대해 추가적으로 요구되는 절차임을 기억하십시오.

아마존 상품 품질 관리 프로그램

- **품질 관리 규정의 지속적인 위반**

규정 위반 사항의 경중에 따라, 아마존은 규정을 위반한 셀러에 대해 다음과 같은 제재를 취할 수 있습니다.

- 리스팅 취소
- 리스팅 제한
- 계정 정지 (한시적)
- 셀러 계정 블록 및 삭제 (판매 자격 상실)

규정 위반 사례 신고하기

셀러로서 만약 상품 품질 관리 관련 규정 위반 사례를 발견하였을 경우 다음 절차를 통해 아마존에게 신고해 주시기 바랍니다.

- **다른 셀러가 판매 중인 상품이 상품 상세 페이지에 나온 내용과 물리적으로 다른 경우**

만약 다른 셀러가 “물리적으로 다른” 상품을 판매하고 있다고 보여질 경우:

- 셀러 센터에 로그인 후, [Contact Us](#) 페이지로 이동합니다.
- **Other issues** (기타 이슈)를 클릭 후, 하부 메뉴 중 **Report a violation** (규정 위반 신고)를 클릭합니다.
- 요구되는 포맷을 작성한 후 **Send** 를 클릭하여 제출합니다.

신고 시 해당 셀러로부터 상품을 시범 구매한 주문 번호 (Order ID)와 배송된 상품이 실제 아마존 상품 상세 페이지에 나온 상품과 어떤 부분에서 다른지 증명해 주셔야 합니다. 신고 시 포함되어야 하는 정보는 다음과 같습니다.

- 해당 상품의 이름 및 ASIN 혹은 ISBN 번호
- 신고하고자 하는 셀러의 이름
- 해당 셀러로부터 상품을 구매할 때 받은 주문 번호 (Order ID)
- 해당 셀러가 배송한 상품이 상품 상세 페이지와 어떤 부분에서 다른 것인지에 대한 상세한 설명 (이미지 첨부 가능)

여러분이 신고한 모든 내용은 저희 전담 조사팀에 의해 철저히 조사됩니다. 개인정보 보호 이슈로 인해 조사 결과는 여러분에게 공유되지 않습니다만 저희 조사팀은 철저한 조사 후 필요한 모든 행동을 취할 것임을 보장합니다.

- **본인이 권리를 가진 자로서 타 셀러의 권리 침해를 신고하고자 할 경우 (Copyright, Trademark 관련 이슈)**

본인이 지적 재산권 소유자로서 다른 셀러의 지적 재산권 침해 사례를 신고하고자 할 경우, [Report Infringement](#) (위반 신고) 포맷을 작성하여 아마존으로 신고해 주시기 바랍니다.

본 내용은 사용자 편의 목적 상 국문으로 번역/제공됩니다. Amazon의 정책에 따라, 정확하고 자세한 내용 확인을 위해서는 [아마존 글로벌 셀링 영문 사이트](#) 및 [셀러 센터럴 페이지](#)를 참조하십시오.

[셀러 센터럴 원문 보기](#)