시장 장악 후 수익창출 급급… "상생 외면한 채 일방통행"

유통공룡의 민낯

〈下〉 빛 바랜 혁신

경쟁자 사라지면 수익화 작업 돌입
소비자·업체 등 비용 전가로 이어져
정부, '선 시정 후 제재' 대응 나서

지난 9일 서울 중구에 주차된 쿠팡 차량. /손진영기자 son@

"가입 절차만큼 회원에서 탈퇴할 때 처리 절차가 간단한가?"

이재명 대통령이 지난 9일 국무회의에서 쿠팡을 향해 던진 질문이다. 대통령이 특정 기업의 서비스 방식까지 거론하며 이례적인 질타를 쏟아낸 것은 그만큼 쿠팡의 시장 지배력이 위험수위를 넘어섰다고 판단했기 때문이다. 혁신의 아이콘이라 불리던 쿠팡은 이제, 경쟁자가 사라진 시장에서 본격적인 수익창출에 돌입했다. 전방위적인 청구서 내밀기가 시작됐다는 비판이 현실화된 것이다.

쿠팡의 태세 전환은 가격 정책에서 우선적으로 드러난다. 쿠팡은 지난해 4월 유료 멤버십인 '와우 멤버십'의 월 회비를 4990원에서 7890원으로 단숨에 58%나 인상했다. 2023년 흑자 전환으로 이어진 지 1년 만이다. 경쟁자가 줄어든 상황에서 소비자들이 이탈하지 못할 것이라는 강력한 락인(Lock-in) 효과를 확신하고 수익 극대화에 나선 것이다.

수익화의 칼날은 전방위로 뻗어있다. 와우 멤버십만 가입하면 무료로 볼 수 있어 가입자를 모았던 쿠팡플레이는 EPL, NBA 등 핵심 스포츠 중계권을 독점한 뒤 유료화 수순을 밟고 있다. 멤버십 비용에 더해 별도의 '스포츠 패스' 상품을 결제해야만 시청할 수 있는 구조로 사실상 이용료가 1만7790원까지 치솟는다. 이는 유튜브가 프리미엄 요금제에 뮤직을 끼워 팔아 공정위 조사를 받은 것과 유사한 행태로 플랫폼이 시장 지배력을 이용해 소비자 선택권을 제한하고 가격 인상에 저항하지 못하게 만드는 전형적인 수법이다.

소비자들은 가격 인상과 불공정 행위에 분노하면서도 쿠팡을 쉽게 떠나지 못한다. 가입과 결제는 터치 한 번으로 끝나는 간편한 구조지만, 해지 과정에는 교묘한 '다크 패턴(Dark Pattern)'이 숨겨져 있기 때문이다. 지난 3일 '쿠팡 탈퇴' 검색량이 역대 최고치를 기록했음에도 실제 대규모 탈퇴로 이어지기 힘든 이유가 여기에 있다. 대통령이 "탈퇴 절차가 간단한가"라고 물은 배경도 이 때문이다. 실제 쿠팡 멤버십 해지는 가입 버튼과 달리 복잡한 메뉴 속에 숨겨져 있으며, 비밀번호 재입력, 혜택 포기 설문 등 무려 6단계를 거쳐야 한다.

공정거래위원회도 칼을 빼 들었다. 공정위는 최근 쿠팡에 복잡한 탈퇴 절차와 면책 약관에 대한 '자진시정안' 제출을 명령했다. 법적 제재를 가할 경우 법리 다툼으로 수년이 소요될 수 있는 만큼, 우선 기업이 스스로 개선책을 내놓게 하여 신속하게 소비자 피해를 막겠다는 '선(先) 시정 후(後) 제재' 전략이다. 자진시정안에는 '혜택 포기'를 유도하는 반복적인 경고 문구를 삭제하고, 해지 메뉴 접근성을 높이는 등 탈퇴 절차를 대폭 간소화하는 내용이 담길 전망이다.

독점의 폐해는 소비자를 넘어 입점 업체로도 전이되고 있다. 쿠팡이츠는 '무료 배달'을 내세워 배달의민족을 맹추격하며 점유율을 높였지만, 그 비용 부담은 고스란히 자영업자들에게 전가되는 구조다. 한국개발연구원(KDI)은 지난 10월 '온라인 플랫폼 거래상 지위 남용 행위 규제 개선 방향' 보고서에서 온라인 플랫폼이 절대적 지위를 이용해 수수료와 광고비 부담을 입점 업체에 떠넘기거나 판매 대금 정산을 지연시켜 이자 수익을 챙기는 구조적 문제를 지적했다. 쿠팡이 시장을 장악한 뒤 수수료를 올리면, 입점 업체는 울며 겨자 먹기로 음식값이나 물건값을 올릴 수밖에 없다. 결국 플랫폼 독점이 불러온 비용 상승의 최종 피해자는 또다시 소비자가 되는 악순환이 반복되는 셈이다.

한 업계 관계자는 "적자 구간을 지나 흑자 전환을 위한 수익화 작업은 기업으로서 자연스러운 수순이지만, 최근 쿠팡의 행보는 소비자와 입점 업체와의 상생을 외면한 채 일방통행식으로 흐르는 경향이 있다"며 "압도적 시장 지배력이 서비스 개선이 아닌 비용 전가로만 이어진다면 결국 그간 쌓아온 '혁신의 아이콘'이라는 신뢰마저 흔들릴 수 있다"고 지적했다.

/손종욱 기자 handbell@metroseoul.co.kr

중산층 소득증가율 역대 최저

국가데이터처 지난해 소득 분석

3분위 가구 소득증가율 1.8% 그쳐
경기둔화·취업여건 악화 등 복합 작용

국내 소득 상위 40~60% 가구의 소득증가율이 지난해 역대 가장 낮은 수준에 머물렀다. 소득 3분위로 분류되는 이들의 소득증가율은 전체 소득 분위 가운데 증가율이 가장 낮았다. 자산증가율 역시 전체 가구의 평균 자산증가율(4.9%)을 밑돌았다.

10일 국가데이터처 국가통계포털에 따르면 지난해 소득 3분위 가구의 평균 소득은 5805만 원으로 1년 전보다 1.8% 늘어나는 데 그쳤다. 이는 2017년 관련 통계 작성 이후 최저치다.

이에 이른바 '허리 계층'에 지리하고 있는 중산층마저 흔들리는 게 아니냐는 우려를 낳는다. 이미 고소득자와 저소득자 간 소득·자산 양극화가 심화된 와중에 나타난 현상이다.

3분위의 증가율은 전체 소득 분위 중에서도 가장 낮다. 고소득층(5분위)은 4.4%, 저소득층(1분위)은 3.1% 소득이 증가했다.

소득에서 가장 큰 비중을 차지하는 근로소득 증가폭이 둔화하고, 사업소득까지 줄어들면서 중산층의 소득 증가세가 상대적으로 미약했던 것으로 풀이된다. 전반적인 경기 둔화와 취업여건 악화, 내수 부진 등이 복합적으로 작용했다는 분석이다.

항목별로 보면 소득의 60%를 차지하는 근로소득은 3483만 원으로 1.5% 늘었다. 2020년(1.3%) 이후 가장 낮은 증가 폭이다. 사업소득은 1172만 원으로 0.1% 줄어 2020년(-3.3%) 이후 첫 감소세를 기록했다.

중산층이 처한 상황은 자산·부채에서도 찾아볼 수 있다. 소득 3분위 가구의 올해 평균 자산은 4억2516만 원으로 전년대비 3.6% 증가했다. 2023년부터 이어진 감소 행진에서는 벗어났지만 전체 가구의 평균 자산증가율(4.9%)에는 못 미쳤다. 이에 반해 이들의 부채는 8059만 원으로 9.9%나 늘었다. 자산 증가율(3.6%)을 크게 상회하는 수치다. 이에 따라 자산에서 부채를 뺀 순자산액은 3억4456만 원으로 2.2% 증가했다. 전 가구 평균 순자산 증가율(5.0%)의 절반 정도에 해당한다.

중산층의 소득·자산 증가 속도가 둔화하면서 양극화가 더욱 뚜렷한 양상을 보일 가능성이 제기된다.

지난해 소득 상위 20%와 하위 20% 가구 간 평균 소득 격차는 11.2배에 달했다. 근로소득 격차는 30배 수준이었다. 부채를 포함한 자산 역시 소득 상위 20%가 하위 20%의 8.4배를 기록했다.

양준석 가톨릭대 경제학과 교수는 "중산층 소득 증가 둔화는 경기 둔화 흐름이 반영된 결과"라며 "이는 장기적으로는 양극화 심화로 이어질 수 있다. 중산층이 정부 지원에서 소외되지 않도록 관심이 필요하다"고 지적했다.

/세종=김연세 기자 kys@