coupang newsroom

참여연대 등 일부의 주장에 대해 사실 관계를 설명드립니다

2021. 5. 4.

참여연대를 비롯한 일부 시민단체가 4일 기자회견에서 밝힌 내용은 사실과 다릅니다.

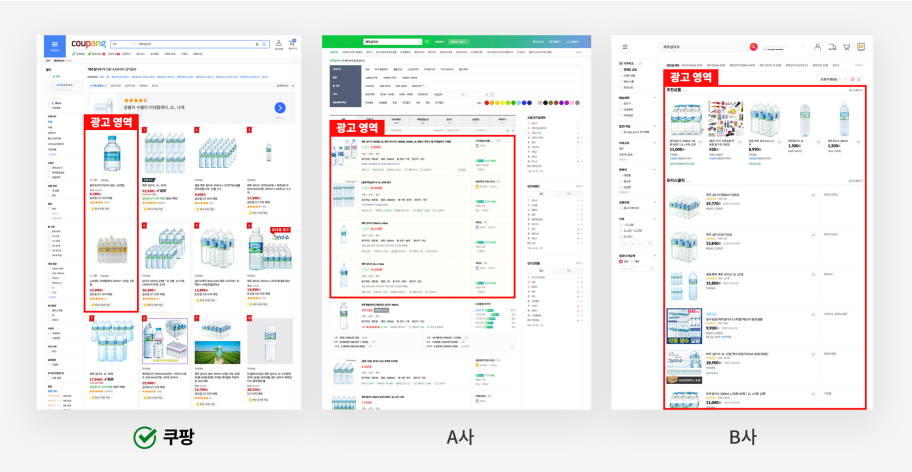
이들은 일부의 일방적 주장만을 근거로 쿠팡이 불공정한 행위를 하는 것처럼 여론을 오도하고 있어 정확한 사실관계를 설명드립니다.

쿠팡의 아이템 위너(한 상품 한 페이지 시스템)는 광고비 경쟁 중심의 기존 오픈마켓과 달리 소비자 경험을 중심으로 구매 의사결정을 할 수 있도록 개선한 서비스입니다.

기존 오픈마켓은 한 상품에 수많은 판매자 페이지가 존재하다 보니 고객을 현혹하기 위한 낚시성 정보와 상품평 조작이 빈번하게 발생하는 구조적 문제가 있어왔습니다. 또한 광고비를 많이 집행한 상품만이 검색 결과 상위에 노출돼, 광고비 없이는 사실상 판매가 어렵거나 상단에 우선 노출이 어려운 구조입니다.

쿠팡은 이러한 광고비 경쟁 중심의 불공정 판매 구조를 해결하고자 가격과 배송, 고객 응대 등을 종합적으로 평가해 소비자가 가장 선호할 상품이 우선 노출되도록 하는 아이템 위너 제도를 운영하고 있습니다.

이를 통해 판매자들은 광고비 부담 없이 공정한 경쟁을 하고, 고객들은 최적의 상품을 쉽게 찾을 수 있게 되었습니다.



쿠팡 vs 오픈마켓 상품 검색 화면 비교

쿠팡은 고객들의 평가 가운데 '상품평'과 '셀러평'을 명확히 구분해 관리하고 있으며, 판매자에 대한 '셀러평'은 다른 판매자에게 이전되지 않습니다.

오픈마켓의 경우 특정 제조사가 생산하는 동일한 상품을 여러 판매자가 판매합니다. 쿠팡은 다양한 판매자들이 동일 상품을 판매하는 경우 상품에 대한 정보제공과 판매자에 대한 정보를 구분하여 고객에게 보다 객관적인 정보를 전달하기 위해 노력하고 있습니다.

고객들은 구매하려는 상품에 대해 다른 소비자들의 평가를 중요한 판단 근거로 삼는데, 기존 오픈마켓은 동일한 상품이라도 상품평이 판매자마다 별도 페이지에 남아 있어 여러 페이지를 오가며 정보를 얻어야 하는 불편이 있었습니다.

쿠팡의 아이템 마켓은 동일한 상품에 관한 상품평은 해당 제품을 판매하는 모든 판매자에게 공유하여 고객은 어느 판매자의 페이지에서든 해당 제품에 대한 모든 상품평을 확인하고 구매 의사결정을 할 수 있습니다. 고객의 상품평은 고객만 작성, 수정할 수 있

고 판매자는 답글 게시, 삭제 등 어떠한 관여도 할 수 없어서, 특정한 판매자가 모든 상품평에 대한 권리를 가진다고 볼 수 없습니다.

또한 개별 판매자에 대한 만족도 등 '셀러평'은 해당 판매자에 관한 것이므로 '상품평'과 명확히 구분하여 관리하고 있습니다. 따라서 최저가 업체에게 후기를
모두 몰아준다는 참여연대 등의 주장은 명백히 사실과 다릅니다.

아이템 마켓 판매 이용약관은 공정거래법 및 저작권법에 위반되지 않습니다.

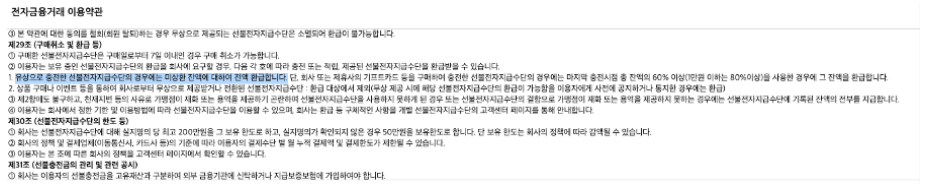
많은 판매자들이 광고비 없이도 공정하게 경쟁할 수 있는 아이템 마켓에 입점해 매출 성장을 이어오고 있습니다. 광고를 하지 않아도 가격과 배송 등 좋은 고객 경험을 제시하는 판매자들이 상위에 노출될 수 있기 때문에 신규 참여자도 높은 문턱 없이 성장의 기회를 찾을 수 있습니다.

상품의 대표 이미지는 상품 자체의 이미지를 의미하며 이는 판매자가 저작권을 갖는 대상이 아닙니다. 쿠팡은 판매자들에게 이미지 등록 시 상품 이미지만 올릴 것을 명확히 안내하고 있으며, 판매자들이 개별적으로 올리는 상세페이지 화면은 다른 판매자들과 공유되지 않습니다.

따라서 쿠팡이 판매자들의 이미지에 대한 저작권을 침해한다는 주장은 전혀 사실이 아닙니다.

참여연대는 쿠팡페이 약관조차 확인하지 않고 허위 주장을 펼치고 있습니다.

참여연대는 쿠팡 약관이 "회원 탈퇴 시 유상으로 구입한 현금성 자산인 쿠페이머니에 대한 권리를 포기하는 것으로 간주하고 있다"고 주장하지만 이는 사실이 아닙니다.
쿠팡은 쿠팡페이 전자금융거래 이용약관을 통해 "유상으로 충전한 선불전자지급수단의 경우에는 미상환 잔액에 대하여 전액 환급합니다"라고 분명히 명시하고 있습니다.



전자금융거래 이용약관

① 본 약관에 대한 동의를 철회(회원 탈퇴)하는 경우 무상으로 제공되는 선불전자지급수단은 소멸되며 환급이 불가능합니다.
제29조 (구매취소 및 환급 등)
① 구매한 선불전자지급수단은 구매일로부터 7일 이내인 경우 구매 취소가 가능합니다.
② 이용자는 보유 중인 선불전자지급수단의 환급을 회사에 요구할 경우, 다음 각 호에 따라 충전 또는 적립, 제공된 선불전자지급수단을 환급받을 수 있습니다.
1. 유상으로 충전한 선불전자지급수단의 경우에는 미상환 잔액에 대하여 전액 환급합니다. 단, 회사 또는 제휴사의 기프트카드 등을 구매하여 충전한 선불전자지급수단의 경우에는 마지막 충전시점 등 잔액의 60% 이상(1만원 이하는 80%이상)을 사용한 경우에 그 잔액을 환급합니다.
2. 실물 구매나 이벤트 등을 통하여 회사로부터 무상으로 제공받거나 적립된 선불전자지급수단 : 환급 대상에서 제외(무상 제공 시에 해당 선불전자지급수단의 환급의 가능함을 이용자에게 사전에 공지하거나 동지한 경우에는 환급)
③ 제2항에도 불구하고, 전자서명 등의 사유로 기명법이 제3 또는 충역을 제공하기 곤란하며 선불전자지급수단을 사용하지 못하게 된 경우 또는 선불전자지급수단의 결함으로 기명정의 제3 또는 충역을 제공하지 못하는 경우에는 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 전부를 지급합니다.
④ 이용자는 회사에서 정한 기한 및 이용방법에 따라 선불전자지급수단을 이용할 수 있으며, 회사는 환급 등 구체적인 사항을 개별 선불전자지급수단의 고객센터 페이지를 통해 안내합니다.
제30조 (선불전자지급수단의 한도 등)
① 회사는 선불전자지급수단에 대해 설치별의 당 최고 200만원을 그 보유 한도로 하고, 실지명의가 확인되지 않은 경우 50만원을 보유한도로 합니다. 단 보유 한도는 회사의 정책에 따라 감액될 수 있습니다.
② 회사의 상책 및 공제단체(이동통신사, 카드사 등)의 기준에 따라 이용자의 공제수단 및 및 납세액 및 납세한도가 제한될 수 있습니다.
③ 이용자는 본 조에 따른 회사의 정책을 고객센터 페이지에서 확인할 수 있습니다.
제31조 (선불충전금의 관리 및 관련 공시)
① 회사는 이용자의 선불충전금을 고유재산과 구분하여 외부 금융기관에 신탁하거나 지급보증보험에 가입하여야 합니다.

쿠팡페이 전자금융거래 이용약관 환급 규정

쿠팡의 아이템 마켓은 기존 오픈마켓의 문제점을 해소해 많은 셀러들에게 참여와 성장의 기회를 제공하고 있으며 고객 편의도 크게 향상시킨 혁신적 서비스입니다. 이러한 쿠팡의 혁신을 무시하고 근거 없는 주장으로 쿠팡의 혁신을 불공정으로 오도하는 행위를 중단할 것을 촉구합니다.

취재 문의 media@coupang.com