



綠담笑담

편리함의 시스템은 누구의
책임으로 작동하는가
- 쿠팡 개인정보 유출과 플랫폼 구조의 문제

#소담 #개인정보보호
#플랫폼책임 #소비자3법 #소비자권리

고민정
GCN녹색소비자연대 사무총장

2025년 11월 16일, 쿠팡을 탈퇴했다. 이 글은 한 소비자의 결심을 기록하기 위한 글이 아니다. 왜 이런 선택이 불가피했는지, 그리고 그 선택이 왜 윤리나 취향의 문제로만 남아서는 안 되는지를 말하기 위해 이 글을 쓴다.

이 소비는 정말 '선택'이었을까

원래 온라인 쇼핑을 즐겨 하던 편은 아니었다. 재래시장과 재래시장 안 중형 마트를 자주 이용했고, 필요한 물건은 직접 보고 사는 쪽에 가까웠다. 하지만 익숙하던 시장 안 마트가 사라지고, 퇴근 시간은 점점 늦어졌다. 생활의 조건이 바뀌자 소비 방식도 자연스럽게 바뀌었다.

클릭 한 번으로 생활용품을 한꺼번에 구매할 수 있고, 결제부터 배송까지 막힘없이 이어지는 시스템은 분명 편리했다. '로켓배송'이라는 이름으로 다음 날 새벽 도착하는 물건들 앞에서 질문은 점점 줄어들었다. 이 물건은 정말 지금 필요한가, 이 속도는 어떤 조건 위에서 가능한가, 그리고 이 편리함은 누구의 노동과 희생을 전제로 유지되는가.



새벽배송을 가능하게 한 구조, 그리고 노동의 비용

녹색소비자연대 활동 과정에서 택배노동자 과로사 문제 제기를 위한 기자회견에 함께한 적이 있다. 그 과정에서 분명해진 사실이 있다. 새벽배송은 기술의 문제가 아니라 구조의 문제라는 점이다.

현재의 새벽배송은 단순히 자동화 기술이나 물류 혁신이 만들어낸 결과가 아니다. 더 빠른 배송을 가능하게 하는 기술은 이미 오래전부터 존재해 왔다. 문제는 그 기술이 어떤 기준과 목표 아래 사용되고 있는가이다. 배송 속도가 경쟁의 핵심 지표가 되면서, 플랫폼은 '더 빠르게, 더 많이'라는 목표를 전제로 시스템을 설계해 왔다.

배송 속도 경쟁은 곧 플랫폼의 핵심 경쟁력이 되었고, 그 경쟁력은 노동자의 장시간 노동과 불안정한 작업 환경 위에서 유지되어 왔다. 속도를 늦추면 경쟁에서 밀리고, 속도를 유지하면 누군가는 과로와 위험을 감내해야 하는 구조였다. 그때 쿠팡을 완전히 끊지는 못했지만, 적어도 새벽배송만큼은 이용하지 않겠다고 결정했다. 소비자로서 감당할 수 있는 최소한의 책임이라고 여겼다.

하지만 그 선택이 충분하지 않다는 사실은 곧 다른 사건을 통해 드러났다.



개인정보 유출, 그리고 반복되는 책임 회피의 방식

2025년, 쿠팡의 개인정보 유출 사태를 접했다. 개인정보 유출 사건은 처음이 아니었고, 플랫폼 산업 전반에서 반복되어 온 문제이기도 하다. 그럼에도 이 사건이 더욱 문제적으로 다가온 이유는 사고 이후의 설명 방식 때문이었다.

구조적 관리 책임보다는 일부 개인의 문제로, 시스템의 설계 문제보다는 예외적 사고로 축소되는 해명들. 그 모습은 택배노동자 과로사 문제를 대할 때와 너무 닮아 있었다. 문제가 발생하면 구조는 흐릿해지고, 책임은 개인에게 분산되며, 기업은 '유감'과 '재발 방지 약속'으로 상황을 정리하려 한다.

그때 분명해졌다. 노동자 과로 문제와 개인정보 침해는 서로 다른 문제가 아니라 같은 구조의 다른 얼굴이라는 것. 속도와 효율을 최우선으로 설계된 플랫폼 구조 속에서 노동자의 안전도, 소비자의 정보권도 모두 비용으로 취급되고 있었다.

탈퇴라는 선택, 그러나 개인에게 맡겨진 책임

그래서 2025년 11월 16일, 쿠팡을 탈퇴했다. 이 선택은 불편함을 감수하겠다는 결단이라기보다, 소비자의 권리를 개인의 인내와 도덕성에 맡기는 구조에 대한 거부에 가깝다.

동시에 분명히 말할 수 있다. 개인의 탈퇴와 불매, 이용 중단만으로는 이 문제를 해결할 수 없다. 플랫폼은 이미 너무 크고, 소비자의 선택은 지나치게 분산돼 있기 때문이다. 그래서 이 문제는 '착한 소비자'의 실천으로 남아서는 안 된다. 제도가 개입해야 할 문제다.



개인정보 침해를 막기 위한 최소한의 장치, 소비자 3법

쿠팡 개인정보 유출 사태가 다시 반복되지 않기 위해서는 기업의 자율이나 선의에 기대서는 부족하다. 소비자의 권리를 실질적으로 보호하기 위한 소비자 3법이 필요하다.

집단소송제는

개별 소비자가 감당하기 어려운 소송 부담을 구조적으로 보완하는 제도다. 다수 소비자의 피해를 하나로 묶어 플랫폼 기업의 관리 책임과 구조적 과실을 묻기 위한 최소한의 수단이다.

징벌적 손해배상제는

개인정보 유출을 '벌금 내고 끝나는 사고'가 아니라 기업 경영에 실질적 위험이 되는 행위로 만들기 위한 장치다. 예방보다 사후 대응이 더 싸게 먹히는 구조를 바꾸지 않는 한, 유사한 사고는 반복될 수밖에 없다.

입증책임 전환은

정보 비대칭 문제를 바로잡기 위한 핵심 제도이며, 정보를 가진 쪽이 책임을 설명해야 한다. 개인정보가 어떻게 수집되고, 어떻게 관리되었으며, 어디에서 문제가 발생했는지를 소비자가 입증하라는 현재의 구조는 명백히 불합리하다.



더 좋은 소비는 개인의 미덕이 아니라 사회의 선택이다

다시 재래시장과 동네 가게를 이용하고 있다. 하지만 이 선택이 모든 소비자에게 가능하다고 말할 수는 없다. 그래서 이 문제는 개인의 소비 취향이나 윤리에 국한되지 않는 문제이다.

편리함을 누리는 대신 노동과 권리 침해를 감수하도록 강요받는 사회는 지속가능하지 않다.

소비자의 선택이 구조를 바꾸는 힘이 되기 위해서는 그 선택을 지지하는 법과 제도가 반드시 필요하다. 탈퇴는 끝이 아니라 질문의 시작이다. 이 편리한 시스템은 누구의 책임 위에 작동하고 있는가. 그리고 국가는, 그 책임을 어디까지 묻고 있는가.

綠담笑담



전 綠담笑담 살펴보기

“

더 좋은 소비, 더 나은 세상
betterness consumption,
betterness world

”

綠담笑담