

아직도 제값 주고 사십니까? 반값 할인을 원하면 모여라! 소셜커머스

현재 유명 포털 사이트 메인에 게재하고 있는 광고가 있으니, '고급 레스토랑 디너 30% 할인!', '놀이공원 자유이용권 반값!' 등의 유혹적인 카피로 한 번쯤 클릭하고 싶게 만드는 소셜커머스(Social Commerce)가 바로 그 주인공이다. 공동구매 형식으로 소비자들을 모아 저렴한 가격으로 서비스를 제공하는 소셜커머스, 그에 열광하는 이유는 무엇일까?

사례 1

평소 노트북을 가지고 싶었던 갑정 씨. 오늘 하루 1,000명이 구입하게 되면 노트북 가격이 20%나 할인이 된다는 희소식에 눈이 번쩍 뜨인다. 신상 노트북을 무려 20%나 싸게 구입할 수 있다는 기대감에 툴루랄라 신난 그, 신속히 친구들에게 이 소식을 알려 1,000명을 채울 수 있도록 SNS에 접속한다.



소셜커머스, 넌 누구냐!

갑정 씨의 사례처럼, 소셜커머스란 일정 수 이상의 구매자가 모이면 저렴한 가격에 상품 이용 티켓을 구매할 수 있는 공동구매 형식의 전자상거래를 말한다. 즉, 트위터나 페이스북 등과 같은 SNS(Social Network Service)를 통해 다수의 사용자가 모인 데서 '소셜커머스'라는 이름이 탄생했다. 처음에는 하루 한 가지 상품과 서비스를 파격 할인가에 제공하는 콘셉트로 '원어데이(One a Day) 소핑몰'로 불리기도 했다. 처음 미국의 '그루폰'이라는 업체가 소셜커머스 시장을 개척하며 큰 인기를 얻자, 발 빠른 사업자들이 그 여세를 몰아 국내 시장 개척에 나선 것이 지금의 열풍을 일으켰다. 단편적으로는 기존의 '공동구매', '깜짝 세일'과 비슷해 보이지만, 소비자가 상품의 홍보 역할을 함께 한다는 것에 차이가 있다. SNS를 통해 상품을 함께 구매할 수 있도록 소비자들끼리 직접 입소문을 내기 때문이다.

네가 있어 다행이야, 소셜커머스

가족, 연인, 친구들과 적은 비용으로 알찬 데이트를 즐기고 싶다면 소셜커머스 사이트를 방문해 보자. 각 사이트들은 매일 특정 시간에 오늘 할인 상품을 메인 페이지에 공지한다. 요식업체 상품권, 공연 티켓, 놀이공원 이용권, 스키장, 미용 관련 업체 등 수 많은 상품들이 거래되며 평균 할인율은 50% 안팎이다. 구매를 원한다면 마감 시간 전까지 구매를 클릭하면 된다. 구매자가 일정 수를 넘으면 마감 시간 후 이메일이나 휴대폰으로 할인 쿠폰이 전송된다. 이 쿠폰을 가지고 정해진 기간 내에 해당 업체에 방문하면 할인된 가격으로 상품을 구매할 수 있다. 만약, 마감 시간까지 인원을 채우지 못하면 거래는 자동 취소된다. 일정 구매자가 채워지지 않을 경우를 대비해 미리 SNS를 통해 주변 사람들을 모으는 것도 방법이다.



소셜커머스, 이러면 곤란해!

싼 가격에 좋은 상품을 구입할 수 있다는 큰 장점을 가진 소셜커머스. 하지만 요즘 그 열풍이 과열되면서 소비자들의 불만도 속속들이 등장하고 있다. 다음은 소셜커머스의 피해 사례이다.

소셜커머스 소비자 피해 사례

- 이탈리아 레스토랑 코스 요리 가격 속여 판매 (7만 원대라며 반값에 판매했으나 평소 가격이 5만 원대로 드러남)
- 평창농협 직거래 한우식당 할인 쿠폰으로 식당 예약 불가
- 고급 수제 버거 반값 쿠폰을 구매했으나 광고 내용과 다른 제품 제공
- 휴대폰 할인마트 쿠폰 문자메시지 재발송 · 환불 거부
- 소셜커머스 업체에 불리한 상품평을 임의로 삭제 · 스키장 시중권 환불 요구 거절

이처럼 소셜커머스가 사회적 이슈가 되면서 몇몇 메이저 업체들은 정확한 정보 전달보다는 이윤 창출에 급급 하는 모습을 보이고 있다. 너무 많은 최대 인원 구매수를 두어 실질적인 제품 판매에 어려움을 두는가 하면, 무성의한 가격 정보 제공으로 소비자들끼리 구매한 만큼의 서비스를 받지 못하는 경우도 생기고 있다. 또, 쿠폰으로 구매하기 때문에 일반 고객과 다른 서비스를 받는 경우도 있으며, 교환 및 환불의 어려움도 있다.

이제 조금씩 드러나는 문제점이니 만큼 개선의 시간도 충분히 있을 것으로 보인다. 소셜커머스 업체들이 조금만 더 고객을 위해 신경 써 준다면 SNS의 열풍과 함께 단기간에 반짝 하는 업체가 아닌, 소비자들과 오랜 시간 함께 할 수 있는 업체로 자리 잡을 수 있을 것이다.