

방통위, 어도비(Adobe)에 과징금 13억9백만원 부과

- 위약금 · 환불조건 개선,
계약 시 중요사항을 이용자에게 명확하게 고지토록 시정명령 -

방송통신위원회(위원장 이동관, 이하 ‘방통위’)는 11월 29일(수) 전체회의에서 중도 해지 시 과도한 위약금을 부과하거나 선납(先納)한 이용요금을 환불하지 않는 등 이용자의 해지권을 제한하고, 위약금 부과 사실을 명확하게 고지하지 않은 어도비(Adobe Systems Ireland Ltd.)에 대해 시정명령과 함께 과징금 13억9백만원을 부과하기로 의결하였다.

방통위는 지난해 8월부터 어도비가 온라인 웹(adobe.com)을 통해 판매하고 있는 서비스의 이용요금 운용 및 환불 관련 전반에 대해 사실조사를 실시하였다.

< 예시 : ‘포토샵’ 서비스 이용요금 및 환불 주요내용 >

구분		이용금액(선납)	취소 시 환불 관련	비고
연간 약정	월별청구	월 24,000원	14일 이후 위약금* 부과 및 환불 불가 * 위약금 = 잔여 약정기간 × 월 이용요금 × 50%	월간약정 대비 35.1% 할인
	선불결제	연 277,200원	14일 이후 환불 불가 ※ 일시불로 납부한 연간 이용요금 전액 환불 불가	월간약정 대비 37.6% 할인 (월 23,100원)
월간약정		월 37,000원	14일 이후 환불 불가	-

※ 14일 이내 취소 시 선납한 이용요금 전액 환불

어도비는 이용자가 계약 14일이 지나 해지하면 ▲‘연간약정 월별청구’의 경우, 50%라는 과도한 위약금을 부과하고, ▲‘연간약정 선불결제’의 경우, 일시불로 선납한 연간 이용요금 전체를 환불하지 않았다.

방통위는 어도비 사례를 국내·외 유사 서비스와 비교하고, 위약금 책정 타당성, 환불 관련 민원현황 등을 종합적으로 조사하였다.

이에 따라, 어도비가 연간 약정 중에 쉽게 해지하지 못하도록 일방적으로 불리한 방식으로 요금제를 운용하여 이용자의 해지권을 제한하는데 대해 시정명령과 함께 과징금 8억7천6백만원을 부과하기로 하였다.

또한, 어도비는 온라인 계약 초기화면에 ▲‘구독 14일 이후 취소 수수료 부과됨 ①’로 고지하여, 이용자가 ①로 마우스 커서를 이동하는 등 4번의 과정을 거쳐야만 50% 위약금 부과 사실을 알 수 있게(‘연간약정 월별 청구’) 하고, ▲‘언제든지 수수료 없이 취소 가능 ①’로 고지하여, 이용자가 ①로 마우스 커서를 이동하여야 14일 이후 환불이 불가하다는 사실을 알 수 있게(‘월간약정’) 하였다.

이에 방통위는 계약 체결에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 중요 사항인 요금 환불 및 위약금 부과 사실을 이용자가 계약 초기화면에서 쉽게 확인할 수 있도록 명확하게 설명·고지하라는 시정명령과 함께 과징금 4억3천3백만원을 부과하기로 하였다.

이동관 위원장은 이번 결정에 대해 “입법 취지와 법령이 규정하는 의무를 준수하는 데 있어 국내·외 사업자의 구분이 없다는 원칙하에 엄정하게 처분했다.”며, “앞으로도 디지털플랫폼 이용자 피해 예방을 위해 지속적으로 노력하겠다.”고 밝혔다. 끝.

담당 부서	방송통신이용자정책국 부가통신조사지원팀	책임자	팀 장	윤정은 (02-2110-1550)
		담당자	사무관	전창호 (02-2110-1556)