

중도해지 제한한 '유튜브 프리미엄' 과징금 8.67억원 받아

기사입력 2020-01-22 14:58

1개월 무료이후 해지 신청해도 다음 달 결제일 돼야 해지 효력
실제 청구요금은 월 8690원..구글은 7900원으로 안내
전기통신사업법 위반..방통위, 해외사업자도 엄격히 법 집행

[이데일리 김현아 기자]



광고 없는 동영상 서비스를 표방했던 '유튜브 프리미엄'이 이용자의 중도 해지를 제한하고, 서비스 이용요금과 철회권 행사도 제대로 알리지 않아 방송통신위원회(위원장 한상혁)로부터 8억6700만원의 과징금과 시정 명령을 받게 됐다.

방통위는 22일 전체회의에서 △정당한 사유 없이 이용자의 중도 해지를 제한하고 △서비스 이용요금, 철회권 행사방법 등 중요사항 고지 의무를 위반한 구글LLC (Limited Liability Corporation)에 총 8억6700만원의 과징금을 부과하고 위반사항 시정명령을 내렸다.

아울러, 무료체험 가입을 유도한 후 명시적인 동의 절차 없이 유료서비스 가입으로 간주한 행위 역시 시정권고를 내렸다.

이번 조치는 방통위가 구글LLC에 대해 2016년 12월부터 2018년 12월까지 전기통신사업법 상 금지 행위 규정을 위반했는지 여부에 대한 사실조사를 한 결과에 따른 행정조치다.

서비스 해지 제한한 유튜브 프리미엄

구글LLC는 이용자가 '유튜브 프리미엄' 서비스의 월 단위 결제기간 중간에 이용자가 해지를 신청한 경우, 즉시 해지를 처리하지 않고 다음 달 결제일이 돼서야 해지 효력을 발생토록 했다. 특히 해지 신청 후 이용자가 서비스를 이용하지 않더라도 사용하지 않은 기간에 대해 요금을 환불하지 않았다.



유튜브 유료서비스 해지 화면

방통위는 이런 행위는 △ 이용자가 계약 해지를 신청하면 그 즉시 계약의 효력이 상실되고 잔여기간에 비례해 환불하는 게 민법 원칙에 부합한다는 점 △ '유튜브 프리미엄'이 해지를 제한하지 않은 경우 경영상 우려가 있는 등 정당한 사유를 인정할 수 없다는 점 △ 국내 이동통신 및 상당수의 음원·동영상 서비스가 이용자의 중도 해지를 제한하지 않고 미이용기간에 환불하고 있다는 점 △ 이용자가 해지를 신청한 후 1일동안 미이용한 경우와 29일을 미이용한 경우를 동일하게 취급해 사회 통념에도 어긋나는 행위라는 점 등을 고려할 때 전기통신사업법 위반으로 판단했다.

즉 “정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위”를 금지한 전기통신사업법령 규정을 위반했다고 판단한 것이다.

이에 구글 측은 '오프라인 재생' 기능은 멤버십 해지 후 최대 29일간 오프라인 콘텐츠 감상이 가능하므로 일할환불의 예외로 인정되는 다운로드 서비스라고 주장했으나, 해당 콘텐츠는 유튜브 앱을 통해서만 이용가능하고 외부기기에서 재생이 가능한 미디어 파일의 형태로 복제되지 않으며, 멤버십 해지 시에는 이용이 불가능하므로 방통위는 타당하지 않다고 판단했다.

중요사항 미고지



‘유튜브 프리미엄’ 이용요금 설명화면(안드로이드/웹사이트 버전)

구글LLC는 △ 안드로이드 O/S 및 웹사이트를 이용하는 ‘유튜브 프리미엄’ 가입자의 월청구 요금이 ‘8,690원’임에도 광고 팝업창에서만 부가세 별도사실을 알렸을 뿐, 가입 절차 화면의 구매정보 입력 화면 등에서 부가세 표시를 생략하거나 ‘0원’으로 하여 월청구 요금을 ‘7,900원’으로 안내했다.

또한 △ 통상적인 온라인 서비스의 청약철회 가능 기간이 ‘유료 결제일 기준 7일 이내’라는 사실과는 달리 ‘유튜브 프리미엄’ 서비스는 무료체험이 끝나고 유료결제가 이루어진 시점부터는 청약철회를 할 수 없게 해서 이용자가 이러한 사실을 일반적으로 예상할 수 없게 만들었다.

뿐만아니라 △2018년 7월20일부터 2018.12월20일까지의 기간 동안 매월 결제기간 중도에 이용자가 서비스 해지를 신청해도 다음달 결제일까지는 해지가 제한된다는 사실을 설명하는 내용을 확인할 수 있는 제한사항 링크를 안드로이드 O/S 이용자들에게 표시하지 않았다.

이밖에도 제한사항 링크를 클릭하면 확인되는 관련 설명문구 역시, ‘언제든지 취소할 수 있습니다’라는 문구와 ‘남은 결제기간에 대해서는 환불이나 크레딧이 제공되지 않습니다.’라는 상반된 내용의 문구를 동시에 적어 이용자들을 더 혼란스럽게 했고, 언제든지 가능한 것은 단지 ‘취소 신청’일 뿐, 이용자가 ‘취소 신청’을 하더라도 곧바로 취소 처리되지 않는다는 사실을 이용자가 알기 어렵도록 설명했다.

이에 방통위는 구글LLC가 서비스 가입 단계에서 정확한 이용요금, 청약철회 기간, 서비스 해지 및 환불 정책 등 “이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않은 행위”를 금지한 전기통신사업법령 규정을 위반한 것으로 판단했다.

유료전환시 명시적 가입의사 미확인

이밖에도 구글LLC는 ‘유튜브프리미엄 1개월 무료체험’ 마케팅을 통해 서비스 가입을 유도하면서 이용자에게 유료서비스에 가입하겠다는 명시적인 동의를 받는 절차를 생략한 채 무료체험 가입행위를 유료서비스 가입의사로 간주했다.



‘유튜브 프리미엄’ 이용계약 체결과정(안드로이드 버전)

다만, 방통위는 서비스 가입 절차 화면에서 결제요금, 유료결제 시작일을 표시하고 결제수단을 기재하도록 했다는 사실을 고려할 때 유료가입의사가 전혀 확인되지 않았다고 보기는 어렵다며 전기통신사업법(제50조제1항제5호) 위반으로 판단하지 않고 유료서비스 가입 절차 상 미흡으로 판단해 시정을 권고했다.

방통위는 구글LLC의 전기통신사업법 위반행위에 대해 △정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한한 행위에 4억3500만원의 과징금을 부과하고 △이용요금 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않은 행위에 4억3200만원의 과징금을 부과하여 총 8억6700만원의 과징금을 부과하기로 결정한 것이다.

또 구글에 △ 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표 △ 3개월 이내 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선 △ 1개월 이내 시정조치 이행계획서 제출 △시정조치 이행완료 후 10일 이내 이행결과 보고 등의 시정명령을 내렸다.

한편, ‘유튜브 프리미엄’ 서비스 무료체험 가입을 명시적인 동의 없이 유료가입으로 간주한 행위에 대해서는 △ 유료서비스 가입 시의 이용조건, 유료 결제가 이루어진다는 사실 등에 대해 이용자가 명시적으로 동의할 수 있는 절차를 마련하고△ 유료결제 전에 결제 금액·시기·방법 등 내역을 이용자가 선택한 이메일 또는 문자메시지 등으로 설명하고 이러한 사실을 가입절차 단계에서 이용자에게 미리 알리도록 권고했다.

한상혁 위원장은 유튜브 프리미엄 과징금 부과 결정에 대해 “글로벌 동영상 콘텐츠 제공 사업자도 국내 사업자와 동일하게 이용자보호를 위한 국내법의 취지와 기준을 따라야 한다는 원칙 하에 처분이 이뤄졌다”고 설명했다.

이어 “디지털 경제 활성화를 위해서는 이용자의 신뢰가 중요한 만큼, 향후에도 인터넷 및 모바일 서비스 이용자의 권익을 보호하고 피해를 예방하기 위한 정책을 충실히 수행하는 한편, 관련 사업자의 법 위반행위에 대해서는 엄격하게 법률을 집행하겠다”고 강조했다.

김현아 (chaos@edaily.co.kr)

네이버 홈에서 '이데일리' 뉴스 [\[구독하기 ▶\]](#)

꿀잼가득 [\[영상보기 ▶\]](#), 청춘뉘우스~ [\[스냅타임 ▶\]](#)

< ©종합 경제정보 미디어 이데일리 - 무단전재 & 재배포 금지 >

이 기사 주소 <https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LPOD&mid=etc&oid=018&aid=0004560586>
