Adobe Bayar 150 Juta Dolar AS Terkait Gugatan Biaya Langganan

Category: HUKUM
written by Redaksi | March 14, 2026



Adobe secara resmi menyelesaikan gugatan hukum yang diajukan Pemerintah Amerika Serikat terkait tuduhan penggunaan biaya tersembunyi untuk “menjebak” konsumen dalam kontrak langganan. Dalam kesepakatan yang difinalisasi pada Jumat (13/3/2026), Adobe setuju untuk membayar kompensasi dan mengubah total sistem transparansi biaya mereka.

Meski menyepakati penyelesaian tersebut, Adobe tetap membantah adanya kesalahan dalam praktik bisnis mereka. “Meskipun kami tidak setuju dengan klaim pemerintah dan membantah segala tuduhan pelanggaran, kami senang dapat menyelesaikan masalah ini,” tulis pernyataan resmi perusahaan.

Paket Ganti Rugi dan Layanan Gratis

Sebagai bagian dari penyelesaian, Adobe akan memberikan layanan gratis senilai 75 juta dolar AS kepada pelanggan yang memenuhi kriteria tertentu. Perusahaan berjanji akan menghubungi pelanggan yang terdampak secara proaktif setelah dokumen pengadilan diproses sepenuhnya.

Selain layanan gratis tersebut, Adobe diwajibkan membayar denda sipil tambahan sebesar 75 juta dolar AS kepada Pemerintah Amerika Serikat. Hingga kini, Departemen Kehakiman (DOJ) belum mengonfirmasi apakah denda tunai tersebut akan didistribusikan kembali kepada konsumen yang dirugikan atau masuk ke kas negara.

Larangan Praktik "Negative Options"

Inti dari gugatan ini adalah praktik negative options, di mana diamnya konsumen atau kegagalan mereka membatalkan layanan dianggap sebagai persetujuan untuk penagihan biaya berlangganan berulang. Perjanjian ini secara tegas melarang Adobe menggunakan taktik tersebut di masa depan, termasuk dalam program uji coba gratis (free trial).

Beberapa poin penting yang harus dipatuhi Adobe ke depan meliputi:

Transparansi Biaya: Mengungkapkan seluruh syarat pembayaran dan biaya pembatalan awal secara jelas sebelum mengambil informasi penagihan.

Larangan Tautan Tersembunyi: Diskonfigurasi atau pengungkapan biaya tidak boleh lagi disembunyikan di balik tautan terpisah atau jendela pop-up yang sulit ditemukan.

Notifikasi Proaktif: Adobe wajib mengirimkan email pemberitahuan kepada pengguna uji coba gratis sebelum akun mereka diubah menjadi langganan berbayar.

Proses Pembatalan Mudah: Perusahaan harus menyediakan sistem pembatalan layanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit bagi pengguna.

Akhir dari Keluhan Panjang Konsumen

Kasus ini bermula dari rujukan Komisi Perdagangan Federal (FTC) pada tahun 2024, yang mencatat bahwa konsumen telah bertahun-tahun mengeluhkan biaya terminasi dini yang mahal dan proses pembatalan yang membingungkan.

Langkah tegas pemerintah AS ini diharapkan menjadi peringatan bagi perusahaan teknologi lainnya untuk tidak menggunakan taktik pemasaran manipulatif atau “pola gelap” (dark patterns) dalam model bisnis berbasis langganan. Bagi pengguna setia produk seperti Photoshop atau Premiere, kesepakatan ini menjanjikan ekosistem yang lebih adil dan transparan di masa mendatang.