

보도시점 2026. 10. 27.(화) 12:00 / 배포 2026. 10. 27.(화) 08:30
< 10. 28.(수) 조간 >

삼성전자(주)의 부당한 광고행위 제재

- 스마트기기를 광고하면서 ‘고사양 게임 실행 즉시 최대 성능 제한 사실’을 누락한
광고 행위에 대해 시정명령 및 과징금 약 2백억 원 부과 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 삼성전자(주)(이하 ‘삼성전자’)가 2021. 1. 15.~2022. 3. 21.* 스마트폰 갤럭시 S21·S22 시리즈 및 태블릿 컴퓨터 탭S8 시리즈 기기(이하 ‘이 사건 기기’)에 대해 게임 실행 성능을 강조하여 광고하면서, 고사양 게임앱 실행 즉시 ‘Game Optimizing Service(GOS)’**개별정책이 작동되어 기기의 상태와 무관하게 최대 성능이 일률적으로 제한된다는 중요한 정보를 누락하여 소비자를 기만한 행위에 대해 시정명령과 과징금 약 2백억 원(잠정)을 부과하기로 결정하였다.

* (S21) 2021. 1. 15. ~ 2022. 3. 21., (S22·탭S8) 2022. 2. 10. ~ 2022. 3. 10.

** ‘Game Optimizing Service(GOS)’는 게임앱에 적용되는 발열관리 시스템으로, **GOS 일반 정책**과 **개별정책**으로 구분됨. GOS 일반정책이 기기의 온도 등 상태에 따라 기기 성능을 조절하는 반면, **GOS 개별정책**은 기기의 온도 등 상태와 무관하게 특정 고사양 게임앱 실행 즉시 기기의 AP(CPU-GPU) 등 최대 성능을 사전에 정해진대로 제한함

특히, 삼성전자가 이 사건 광고행위를 시작한 2021년 전후는 PC의 고사양 게임*이 모바일 게임으로 도입되고, 동시에 고성능을 발휘하는 프리미엄 스마트기기가 시장에서 급성장하던 시기였다. 이 시기에 게임 실행 성능은 빠른 화면전환, 화려한 그래픽 효과 등을 통해 소비자에게 프리미엄 스마트기기의 성능을 보여주기ye 최적화된 지표 중 하나였고, 다수의 스마트기기 제조사들이 스마트기기의 성능을 광고하기 위해 게임 실행 성능을 강조하였다. 이와 같은 환경에서 일반 소비자들은 고가의 스마트기기를 구매할 때, 게임 실행 성능에 관한 정보를 중요하게 고려하였다.

* ‘고사양 게임’은 화려한 그래픽효과, 빠른 화면전환, 다수 이용자들의 실시간 대결 등으로 높은 연산이 요구되는 게임을 의미함 (예 : <원신>, <리그오브레전드> 와일드 리프트> 등)

이런 상황에서 삼성전자는 2021. 1월 및 2022. 2월 이 사건 기기 출시와 함께 홈페이지, 홍보 영상, 신제품 발표회(언팩), 언론 보도자료 등을 통해 이 사건 기기를 광고하면서 “역대 갤럭시 중 가장 빠른 5nm AP, 고사양 게임할 때 하드캐리”, “모바일 게임 경험의 끝판왕, 120Hz 디스플레이는 빠른 화면 전환과 터치에도 반응합니다”, “이젠 속도감 있는 게임을 할 때에도 (중략) 빠른 터치 반응과 부드러운 화면전환을 충분히 즐기실 수 있을 거예요” 등의 표현을 사용하여 기기의 게임 실행 성능이 뛰어나다는 점을 강조하여 광고하였다.

그러나 실제로는 소비자가 이 사건 기기에서 ①특정 고사양 게임앱을 실행하는 경우 ②기기의 온도 등 상태와 무관하게 ③즉시 GOS 개별정책이 작동되어 ④AP(CPU·GPU)* 최대 동작 속도(클럭), 주사율 등이 사전에 지정된 값으로 곧바로 제한되었다.

* AP(Application Processor)는 스마트기기의 핵심 반도체 칩으로, CPU 및 GPU 등으로 구성. CPU(Central Processing Unit)는 주된 연산, GPU(Graphic Processing Unit)는 그래픽 처리를 담당함

이에 따라 CPU·GPU의 동작 속도(클럭)의 경우 그 상한을 본래 최대 성능의 최저 약 30% 수준*까지 낮추어 그 이상으로 작동되지 못하도록 제한하기도 하였다.**

* 예를 들어, <배틀그라운드:뉴스테이트>게임 실행 시 S22시리즈의 CPU·GPU 최대 클럭을 각각 최대 성능인 2.99GHz, 818MHz에서 0.94GHz, 220MHz로 제한(최대 성능 대비 31.4%, 26.9% 수준)

** CPU·GPU 최대 동작속도 제한 대상 게임 수: S21시리즈(82개), S22시리즈(47개), 탭S8시리즈(8개)

일반적으로 소비자들이 고사양 게임을 실행하는 경우 부드러운 화면전환, 빠른 터치반응 속도 등을 위해 높은 AP 성능 및 주사율 등이 빈번하게 요구된다. 그러나 GOS 개별정책이 적용되면 게임별 CPU·GPU 속도 같은 최대 성능이 제한되어 제한된 값 이상의 성능이 필요하더라도 그러한 성능이 발휘될 수 없다. 이 경우 높은 성능이 필요한 순간에 게임 멈춤·지연 현상(일명 ‘버벅임’ 또는 ‘지연(lag)’), 그래픽 품질 저하 등이 발생할 수 있다. 실제 소비자들은 이 사건 기기로 GOS 개별정책 적용 게임을 실행하면서 화면이 끊기고, 해상도가 저하되는 등 게임 성능이 저하되었다고 다수의 불만을 제기하기도 하였다.

그럼에도 불구하고, 삼성전자는 이 사건 기기의 게임 실행 성능이 뛰어나다고 강조하여 광고하면서 실제 고사양 게임앱 실행 즉시 기기의 최대 성능이 일률적으로 제한된다는 사실을 소비자에게 알리지 않았다.

이에 공정위는 삼성전자의 이 사건 광고행위가 일반 소비자로 하여금 이 사건 기기의 게임 실행 성능에 대해 잘못 알게 하여 이 사건 기기를 구매하도록 유인하는 등 소비자의 합리적 구매 선택을 방해하였으므로 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」(이하 ‘표시광고법’) 제3조 제1항 제2호의 ‘기만적인 표시 광고’에 해당한다고 판단하고, 시정명령과 함께 과징금 약 2백억 원을 부과하기로 결정하였다.

이번 조치는 상품의 특정 성능을 기기의 특징점으로 강조하여 광고하면서 광고를 통해 소비자에게 전달한 인상과 달리 그 특정 성능에 영향을 미치는 중요한 제한사항이 있는 경우, 이를 소비자가 명확히 인식할 수 있도록 표시하여야 함을 확인했다는 점에서 의의가 있다.

공정위는 앞으로도 소비자의 합리적 구매 선택에 중요한 영향을 미칠 수 있는 정보가 정확하게 제공되도록 부당한 표시·광고행위를 지속적으로 감시하고, 공정한 경쟁을 촉진함과 동시에 소비자가 신뢰할 수 있는 거래 환경을 조성할 수 있도록 노력할 계획이다.

담당 부서	시장감시국 표시광고감시과	책임자	과 장	이영희 (044-200-4569)
		담당자	사무관	주하연 (044-200-4571)



I 행위사실

- 삼성전자는 2021. 1. 15. ~ 2022. 3. 21.* 홈페이지, 홍보 영상, 신제품 발표회(언팩), 언론 보도자료 등을 통해 갤럭시 S21, S22, 탭S8 시리즈 기기에 대해 기기의 게임 성능이 뛰어나다고 광고하면서 고사양 게임 실행 즉시 성능이 제한된다는 사실을 명시하지 않음

* (S21) 2021. 1. 15. ~ 2022. 3. 21., (S22·탭S8) 2022. 2. 10. ~ 2022. 3. 10.

- 한편, 삼성전자는 2022. 3월 경* 소프트웨어 업데이트를 통해 CPU-GPU 최대 동작 속도(클럭) 제한을 해제하고, 온도 제어를 완화하는 ‘게임 퍼포먼스 모드’를 설정할 수 있도록 하는 한편, GOS 개별정책 우회 차단 조치를 해제함

* 소프트웨어 업데이트 일자 는 이 사건 기기마다 차이가 있으며(위 광고 종료일 참고), CPU-GPU 최대 클럭 제한을 해제한 날을 이 사건 광고 행위의 종기로 봄

< 이 사건 기기 광고 화면(예시) >

(S21) 홍보 영상 광고



역대 갤럭시 중 가장 빠른 5nm AP
고사양 게임할 때 하드캐리

[음성]
 그리고 5nm 최신 AP가 들어갔는데요.
 역대 갤럭시 시리즈 중에서 가장 빠르다면서요?
 빨라졌고 전력을 효율적으로 쓸 수 있어서 고사양 게임을 할 때 하드캐리죠

(S21) 홈페이지 광고



모바일 게임 경험의 끝판왕

120 Hz 디스플레이는 빠른 화면 전환과 터치에도 즉각 반응합니다. 당신의 순간적인 판단에도 잘 따를 수 있도록 말이죠. 물론, 5G와 Wi-Fi 6E로 안정적이고 빠른 네트워크 연결은 기본입니다.

[문구]

모바일 게임 경험의 끝판왕

120Hz 디스플레이는 빠른 화면 전환과 터치에도 즉각 반응합니다.

(S22) 홍보 영상 광고



[음성]

이젠 속도감 있는 게임을 할 때에도,

보던 동영상에서 장면이 빠르게 바뀔 때에도,

빠른 터치 반응과 부드러운 화면을 충분히 즐기실 수 있을 거예요.

(S22) 홈페이지 광고

갤럭시 사상 가장 빠른 칩

하루를 브이로그로 기록하거나, 밤새 게임을 즐기거나, 그저 피드를 넘겨 볼 때도 느낄 수 있습니다.
모든 경험이 놀랍도록 매끄럽게 이어지는 4 nm의 위력을.



[문구]

갤럭시 사상 가장 빠른 칩

하루를 브이로그로 기록하거나,
밤새 게임을 즐기거나,
그저 피드를 넘겨 볼 때도
느낄 수 있습니다.

모든 경험이 놀랍도록 매끄럽게
이어지는 4nm의 위력을

(탭S8) 홈페이지 광고

부드럽고 매끄러운 화면 움직임

120 Hz 디스플레이로 빠른 전환이 필요한 게임을 잔상 없이 부드럽게 즐길 수 있습니다.
스크롤을 넘겨야 하는 eBook도 문제없죠.

[문구]

부드럽고 매끄러운 화면 움직임

120Hz 디스플레이로 빠른 전환이 필요한 게임을 잔상 없이 부드럽게 즐길 수 있습니다.
스크롤을 넘겨야 하는 eBook도 문제없죠.

- (기만성) 스마트기기의 게임 실행 성능이 뛰어나다고 광고하면서 실제 고사양 게임 실행 즉시 기기의 최대 성능이 일률적으로 제한된다는 사실을 누락
 - 이 사건 기기로 게임을 실행할 때 성능에 대한 제한이 있다는 사실을 광고에 전혀 표기하지 않음
- (소비자 오인성) 이 사건 기기의 게임 실행 성능에 대해 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있음
 - 게임 성능이 광고에서 전달한 인상과 같이 우수할 것이라고 오인한 소비자 불만·피해가 소비자들의 후기 및 언론 등을 통해 다수 제기되었음

< 소비자오인 후기 및 언론 보도(예시) >

소비자 후기글	★GOS 피해사례★> GOS 성능저하 경험  2023.10.24. 15:59 조회 14 ☆ 구독 1:1 채팅 -- 기존 쓰고 있던 Note 10+에서 s22 Ultra로 바꾼 것은 순전히 성능향상에 대한 기대 때문이었습니다. s22 Ultra 광고를 보면서 기존 사용하던 Note 10+보다 월등한 성능 향상을 기대했고, 만약 GOS로 인한 성능저하가 있다는 사실을 사전에 알았다면 절대 그 가격에 새 기기를 구입하지 않고 Note 10+를 계속 사용했을 겁니다. -- 평소 전자기기에 관심이 많고 까다로운 편이라, 구매 전에 삼성닷컴의 광고 내용을 꼼꼼히 살펴보았고, 연팩 행사 내용도 살펴 보았습니다. 평소 떠도는 루머는 믿지 않고, 삼성에서 직접 게재한 공식 정보만 신뢰하는 편이라, GOS 관련 소식을 들었을 때 처음엔 믿지 않다가, 나중에 삼성 측에서 사실상 인정하는 분위기가 되자 적잖이 충격을 받았습니다. 아무리 신중하게 알아보고 구매한다고 해도, GOS에 의한 성능저하는 미리 예측이 불가능한 사항이었습니다. GOS라는 용어조차 알지 못했습니다. Note 10+에도 과열이 되면 앱 실행이 되지 않거나 멀티태스킹이 종료되는 등의 기능은 있었지만,	[문구] <u>기존 쓰고 있던 Note 10+에서 S22Ultra로 바꾼 것은 순전히 성능향상에 대한 기대 때문이었습니다.</u> <u>S22 Ultra 광고를 보면서 기존 사용하던 Note 10+보다 월등한 성능 향상을 기대했고,</u> <u>만약 GOS로 인한 성능저하가 있다는 사실을 사전에 알았다면 절대 그 가격에 새 기기를 구입하지 않고 Note 10+를 계속 사용했을 겁니다.</u>
KBS 뉴스 보도	KBS NEWS [ET] 갤럭시 S22 게임 켜면 성능 반토막?...GOS가 뭐기에? 일찍 2022-03-07 17:32:51 수정2022-03-07 18:33:43 동영상뉴스ET 	[음성] (중략) 또 한 가지 문제는 저게 처음부터 게임에 들어갔을 때 계속 켜진다고 하는 게 문제인 것이죠. <u>뜨거워질 때 저런 성능이, GOS가 발휘되는 게 아니라 게임을 켤 때부터 60%의 성능이 나니까,</u> 그렇게 되면 뭔가 최신 스마트폰 폰을 써서 최고의 성능을 느끼고 싶으신 분들인데, 신제품을 샀는데 60%밖에 성능이 되지 않는다고 하는 것이 가장 큰 불만으로 나올 수 밖에 없을 것 같습니다.

- (공정거래저해성) 스마트기기에 대한 소비자의 합리적 구매 결정을 방해하여 관련 시장에서 공정한 거래질서를 저해할 우려가 있음
 - 소비자들이 이 사건 기기의 성능 제한에 대한 정보를 알았다더라면 다른 대안을 선택할 수 있었음에도, 이를 알지 못한 채 구매 결정을 방해받음

III

적용 법조 및 조치 내용

- (적용 법조) 표시광고법 제3조 제1항 제2호(기만적인 광고)
- (조치 내용) 시정명령(향후 행위금지명령) 및 과징금(201억 14백만 원, 잠정)