

소비자권익침해행위금지및중지

[서울고등법원 2018. 10. 26. 2017나2059506]



【전문】

【원고, 항소인】 사단법인 한국소비자연맹 (소송대리인 법무법인 에셀, 담당변호사 이상민)

【피고, 피항소인】 주식회사 케이티 (소송대리인 법무법인(유한) 한결, 담당변호사 최영철)

【제1심판결】 수원지방법원 2017. 9. 26. 선고 2015가합71866 판결

【변론종결】 2018. 9. 14.

【주문】

】

1. 원고의 항소를 기각한다.
2. 항소비용은 원고가 부담한다.

【청구취지 및 항소취지】 제1심판결을 취소한다. 피고는 별지 목록 기재 각 행위를 하여서는 아니 된다.

【이유】

】1. 기초사실

가. 원고는 소비자기본법 제29조에 따라 공정거래위원회에 등록한 비영리의 소비자단체(정회원수: 45,720명(2016년 기준))로 소비자의 권익증진을 목적으로 소비자의 피해구제 등 소비자 보호활동을 하고 있으며, 피고는 정보통신사업 등을 목적으로 하는 법인이다.

나. 원고는 2015. 12. 22. 이 사건 소를 제기한 뒤, 같은 달 24. 수원지방법원 2015카기1260호로 소비자기본법 제73조에 따라 소송허가신청을 하였으며, 이를 허가하는 위 법원의 결정이 2016. 11. 2. 원고, 같은 달 10. 피고에게 각 도달한 다음 그대로 확정되었다.

다.

피고는 더블유시디엠에이(WCDMA) 이용약관(변론종결 무렵인 2018. 5. 1.부터 시행된 개정 약관을 기준으로 하며, 이하 '이 사건 약관'이라 한다)에 따라 소비자와 휴대전화 이동통신서비스 계약을 체결하고 휴대전화 이동통신서비스를 제공하는데, 이 사건 약관의 주요 내용은 아래와 같다.

제17조(계약의 해지)① 고객은 언제든지 이용계약을 해지할 수 있습니다.

다만 해지신청일까지의 요금 등은 제23조의 납입기일과 상관없이 해지신청과 동시에 회사에 납부하여야 하며, 만약 위 요금 등을 납부하지 않을 경우에는 가산금 및 체납요금 징수, 가입제한 등의 불이익이 발생할 수 있습니다.

② 고객 또는 대리인이 이용계약을 해지하고자 할 때는 모든 지점 및 대리점에 직접 방문하여 신청할 수 있습니다.

다만 전화, FAX 또는 우편 등에 의한 해지는 고객센터에서만 가능합니다.

③ 고객은 제1항, 제2항의 규정에 의한 해지신청 시에는 '별표2의 구비서류'를 지점, 대리점 또는 고객센터에 제출하여야 합니다.

단, 본인의 전화에 의한 해지신청 시에는 본인임을 입증할 경우에는 구비서류를 제출하지 않아도 됩니다.

④ 대리인이나 법인의 전화에 의한 해지 신청의 경우와 팩스 또는 우편 등의 해지신청의 경우에는, 본인 및 대리인임을 입증할 수 있는 별표2.의 구비서류도 함께 보내야 합니다.

구비서류는 해지신청일로부터 14일 이내에 서류가 도착해야 하며, 해당 기간 중에는 일시 정지(발·착신정지) 상태를 유지하고 기간 내 서류가 도착하지 않을 경우에는 일시 정지 자동복구를 시행합니다.

단 회사는 이와 같은 사항을 사전에 고객에게 고지하며 일시 정지 기간 동안 비과금합니다.

?별표2. 제5항② 팩스, 전화, 우편 요청 시 일반: 가입고객 신분증 ※ 지점으로 고객이 보내야 할 공통 서류 -해지신청서 - 해지요청자 본인의 신분증 사본 -명의자 명의의 예금통장 사본(자동이체 납부자인 경우 자동이체 계좌) ※ 본인이 전화로 신청 시: 구비서류 중 해지신청서, 해지요청자 본인의 신분증 사본은 별도 본인 입증 시 제출 불필요
라. 피고는 이동통신서비스 계약자가 팩스 또는 우편으로 계약해지 신청을 하면 이 사건 약관의 내용에 따라 그때부터 이동통신서비스 제공 및 그에 따른 요금 부과를 일시정지 상태로 전환하고, 해지신청일로부터 14일 이내에 해당 계약자가 해지신청서 등 위 구비서류를 제출하지 않으면 일시정지 상태에 있던 서비스를 재개하고 있다.

[인정근거] 다툼 없는 사실, 갑 제1호증의 1, 2, 3, 을 제3호증의 각 기재, 변론 전체의 취지

2. 관련 법률 및 고시의 내용

가. 소비자기본법 제70조는 '소비자단체 등은 사업자가 소비자기본법 제20조의 규정을 위반하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 권익을 직접적으로 침해하고 그 침해가 계속되는 경우 법원에 소비자권익침해행위의 금지 및 중지를 구하는 소송을 제기할 수 있다'고 규정하고 있고, 같은 법 제20조 제4항은 '사업자는 제12조 제2항의 규정에 따라 국가가 지정·고시한 행위를 하여서는 아니 된다'고 규정하고 있으며, 같은 법 제12조 제2항은 '국가는 소비자의 합리적인 선택을 방해하고 소비자에게 손해를 끼칠 우려가 있다고 인정되는 사업자의 부당한 행위를 지정·고시할 수 있다'고 규정하고 있다.

나. 공정거래위원회가 소비자기본법 제12조 제2항에 따라 제정한 「사업자의 부당한 소비자거래행위 지정 고시」(이하 '이 사건 고시'라 한다) 제6조는 '사업자는 법규 또는 계약에 근거한 소비자의 정당한 권리 행사를 방해하여 소비자에게 불이익을 주거나 줄 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다'고 규정하고 있고, 같은 조 제2호에서는 소비자의 정당한 권리 행사를 방해하여 소비자에게 불이익을 주거나 줄 우려가 있는 사업자의 행위 중 하나로 '소비자가 법규의 규정 또는 계약의 내용에 근거하여 사업자에게 계약 또는 의사표시의 철회·취소·무효 또는 계약의 해제·해지를 주장하였음에도 불구하고, 법규의 규정 또는 계약의 내용을 초과하는 위약금 또는 손해배상을 요구하는 등의 방법으로 계약을 유지시키려는 행위(정당한 이유 없이 계약을 유지시키려는 행위)'를 규정하고 있다.

3. 원고의 주장 및 판단

가. 원고 주장의 요지

피고는 별지 목록 제1항 기재와 같이 이동통신서비스 계약자의 해지권 행사를 제한하는 행위(이하 '해지권 제한행위'라 한다)를 하고 있으며 이는 이 사건 고시 제6조 제2호에서 금지하고 있는 사업자의 행위인 '정당한 이유 없이 계약을 유지시키려는 행위'에 해당한다.

또한 '방문판매 등에 관한 법률'(이하 '방문판매법'이라 한다)이 적용되는 방문판매 또는 전화권유판매의 방법 및 '전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률'(이하 '전자상거래법'이라 한다)이 적용되는 인터넷판매 또는 홈쇼핑판매

의 방법으로 이동통신서비스 이용계약이 체결된 경우에는 위 각 법률에 따라 이동통신서비스 계약자의 청약철회권이 보장되어야 함에도 불구하고 피고는 이 사건 약관에 청약철회권에 관한 규정을 두지 아니한 채 별지 목록 제2항 기재와 같이 이동통신서비스 계약자의 청약철회권 행사를 제한하는 행위(이하 '청약철회권 제한행위'라 한다)를 하고 있으며, 이 또한 이 사건 고시 제6조 제2호에서 금지하고 있는 사업자의 행위인 '정당한 이유 없이 계약을 유지시키려는 행위'에 해당한다.

따라서 피고의 해지권 제한행위 및 청약철회권 제한행위는 소비자기본법 제20조 제4항에 반하는 것으로 원고는 같은 법 제70조에 따라 위 각 행위의 금지 또는 중지를 구한다.

나. 판단

1) 해지권 제한행위 부분에 관한 판단

가) 신분증 사본, 예금통장 사본을 제출해야 이동통신서비스 이용계약의 해지를 인정하는 행위

(1) 팩스, 우편을 통한 해지신청의 경우

(가) 피고가 제공하는 이동통신서비스를 이용하는 계약자가 팩스, 우편을 통하여 그 서비스의 해지신청을 하는 경우 해지신청서와 함께 신분증 사본, 예금통장 사본 등 구비서류를 제출해야 함은 앞서 본 바와 같다.

(나) 그러나 앞서 든 증거 및 변론 전체의 취지를 종합하여 인정할 수 있는 다음과 같은 사실 및 사정을 종합하여 보면, 피고가 팩스 또는 우편을 통하여 이동통신서비스의 해지신청을 하는 계약자에게 신분증 사본, 예금통장 사본을 제출하도록 하는 행위가 이 사건 고시 제6조 제2호에서 금지하고 있는 사업자의 행위인 '정당한 이유 없이 계약을 유지시키려는 행위'에 해당한다고 볼 수는 없다.

따라서 이 부분 원고 주장은 받아들일 수 없다.

① 해지는 상대방에 대한 의사표시로 하여야 하고(민법 제543조) 이때 해지권 발생의 요건이 되는 사실은 그에 따른 법률효과를 주장하는 자가 증명하여야 하는데, 해지의 의사표시는 해지권자 혹은 그 위임을 받은 자가 상대방에 대하여 하였을 때 비로소 그 효력이 있는 것이므로, 해지의 효과를 주장하는 자는 의사표시의 존재 자체뿐 아니라 그 의사표시가 해지권자 혹은 그 위임을 받은 자에 의하여 행해졌다는 사실까지 증명하여야 한다.

그런데 계약자가 팩스나 우편을 통하여 이동통신서비스 계약 해지의 의사표시를 할 경우, 객관적으로 그 의사표시의 주체가 불분명하므로, 계약자는 상대방 사업자에게 해지권자인 본인의 의사표시임을 증명하여야 하고, 사업자인 피고로서는 해지의 의사표시가 해지권자 본인 혹은 그 위임을 받은 자에 의하여 적법·유효하게 행해진 것임을 확인할 때까지 계약의 효력을 주장할 수 있다.

따라서 피고가 계약자로 하여금 신분증 사본, 예금통장 사본을 제출하게 하는 것은 의사표시의 주체를 확인하기 위한 것으로 그 필요성이 인정되며 의사표시의 주체가 확인될 때까지 해지의 효력을 인정하지 않는 것이 부당하다고 볼 수도 없다.

② 이동통신서비스 계약자는 팩스, 우편 이외에 전화를 통하여서도 손쉽게 해지를 신청할 수 있으며 이때에는 아래 (2)항에서 보는 바와 같이 신분증 사본을 제출할 필요가 없으므로 적어도 신분증 사본의 제출이 강제된다고 볼 수는 없다.

③ 이동통신서비스 계약자는 그 서비스 가입 시 본인의 신분증을 피고 측에 제시해야 하므로 해지신청과 함께 재차 제출되는 신분증 사본에 의하여 새로운 개인정보가 제공되는 것은 아니다.

또한 이동통신서비스 이용 중 계약자의 금융계좌에서 피고 측으로 이용요금이 송금됨에 따라 피고 측에서 계약자의 계좌번호 등 금융거래정보를 이미 파악하고 있는 경우도 많으므로 이때에는 예금통장 사본 제출로 인하여 새로운 개인정보가 제공된다고 볼 수도 없다.

따라서 계약자가 해지신청 시 신분증 사본 또는 예금통장 사본(기존에 계약자의 금융계좌를 통하여 이용요금이 송금되었던 경우) 제출로 인하여 개인정보가 유출 또는 도용될 것을 우려하게 되어 해지권 행사를 소극적으로 하게 된다고 단정할 수는 없다.

④ 또한 기존에 계약자의 금융계좌를 통하여 이용요금이 송금되지 않았던 경우에는 의사표시 주체의 확인 이외에 이용요금 정산 및 그 증빙을 위하여서도 계약자의 금융계좌를 파악할 필요가 있으므로 이러한 경우 예금통장 사본의 제출이 불가피하며, 피고로 하여금 예금통장 사본을 통하여 계약자의 금융계좌 정보를 파악하는 것을 금지 또는 중지하도록 할 경우에는 이용요금 정산 등 피고의 이동통신서비스 해지 관련 업무가 정상적으로 처리되기 어려울 것으로 보인다.

(2) 전화를 통한 해지신청의 경우

(가) 이 사건 약관에서 계약자 본인이 전화로 해지신청을 하는 경우 '신분증 사본은 별도 본인 입증 시 제출 불필요'라고 정하고 있음은 앞서 인정한 바와 같고, 피고가 이와 달리 계약자 본인이 전화로 해지신청을 하면서 별도의 수단으로 본인임을 입증하였음에도 불구하고 신분증 사본의 제출을 요구하여 해지권 행사를 제한하는 어떠한 행위를 하였다는 사실을 인정할 아무런 증거가 없다.

(나) 다만 전화를 통한 해지신청의 경우에도 예금통장 사본의 제출을 요구함은 앞서 본 바와 같으나, 예금통장 사본의 제출을 요구하는 것이 이 사건 고시 제6조 제2호에서 금지하고 있는 사업자의 행위인 '정당한 이유 없이 계약을 유지시키려는 행위'에 해당한다고 볼 수 없음은 앞서 (1)항에서 본 바와 같다.

(다) 따라서 이 부분 원고 주장 역시 받아들일 수 없다.

나) 구비서류 미제출 시 이동통신서비스 재개 행위

(1) 피고는 이동통신서비스 계약자가 팩스 또는 우편으로 계약 해지신청을 하면 그때부터 이동통신서비스 제공과 그에 따른 요금 부과를 일시정지 상태로 전환하고, 그로부터 14일 이내에 신분증 사본, 예금통장 사본 등 구비서류가 제출되지 않으면 일시정지 상태에 있던 서비스 및 요금 부과를 재개하고 있음은 위에서 인정한 바와 같다.

(2) 그런데 원고의 주장은 계약자 본인이 해지의 의사표시를 하였음이 객관적으로 증명되지 않았다고 하더라도 실제로 계약자 본인의 해지의 의사표시가 있었던 이상 해지의 효과가 곧바로 발생함을 전제로 하는 것인데, 앞서 본 바와 같이 계약자가 해지의 의사표시가 해지권자인 본인의 의사에 기인한 것임을 증명하지 않는 한, 피고는 계약의 효력이 존속함을 전제로 계약자에게 이동통신서비스를 제공하고 요금을 부과할 수 있다고 보아야 하므로, 피고가 해지신청일로부터 14일 이후에 이동통신서비스 제공 및 요금 부과를 재개하는 것은 이미 발생한 해지의 효력을 되돌려 소비자에게 추가적인 불이익을 주는 것이 아니라, 해지권자의 해지 의사표시의 존재가 증명되지 않은 상태에서 계약의 효력이 존속되었음에도 피고가 요금 부과를 임의로 중단하였다가 일정한 기간이 지난 후 요금 부과를 정상적으로 회복한 것에 불과하다.

(3) 따라서 원고의 이 부분 주장은 받아들일 수 없다.

2) 청약철회권 제한행위 부분에 관한 판단

가) 이 사건 약관에 청약철회권을 규정하지 않은 행위에 관한 판단

앞서 든 증거에 의할 때 이 사건 약관 자체에 방문판매법 또는 전자상거래법에 기한 청약철회권에 관한 규정이 명시적으로 포함되어 있지 아니한 사실이 인정되기는 하나, 앞서 본 바와 같이 소비자기본법 제70조에 근거한 소비자단체 소송은 소비자의 권익을 침해하는 사업자의 구체적 행위에 대하여 금지 및 중지를 구하는 부작위청구를 목적으로 하는 것이며, 또한 이 사건 약관에 청약철회권에 관한 규정이 포함되어 있지 않다 하더라도 소비자는 방문판매법 또는 전자상거래법의 관련 규정에 따라 청약철회권을 당연히 행사할 수 있다.

그렇다면 피고가 이 사건 약관에 청약철회권에 관한 규정을 두지 않은 것 자체로 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 권익을 직접적으로 침해하는 결과가 발생한다고 단정할 수는 없으므로 이는 금지 또는 중지를 구하는 부작위 청구의 대상인 구체적 행위(작위)라고 볼 수 없다.

따라서 원고의 이 부분 주장은 받아들일 수 없다.

나) 피고가 소비자의 청약철회 등을 거절하고 이동통신서비스 이용계약을 그대로 유지한다거나 소비자에게 위약금, 손해배상 등을 청구한다는 주장에 관한 판단

(1) 이동통신서비스 용역의 제공이 개시되지 아니한 경우

앞서 든 증거 및 변론 전체의 취지를 종합할 때, 피고가 이동통신서비스 이용계약 체결 이후 실제 용역의 제공이 개시되기 전까지, 즉 회선이 개통되기 전까지는 계약자가 청약철회 등을 요구하는 경우 회선 개통을 하지 아니하고 이동통신서비스 이용계약을 해지하여 주며 이때 계약자로부터 별도의 이용요금이나 위약금, 손해배상금 등은 지급 받지 아니하고 있는 사실이 인정되므로 이때에는 원고가 주장하는 청약철회권 제한행위가 존재할 여지가 없다.

(2) 이동통신서비스 용역의 제공이 개시된 경우

(가) 앞서 든 증거 및 변론 전체의 취지를 종합할 때, 피고는 이동통신서비스 용역의 제공이 개시되어 회선이 개통된 이후에도 계약자의 요청이 있으면 언제든지 계약을 해지하여 해당 계약자에 대한 이동통신서비스 제공을 중단하고 있는 사실이 인정되므로, 일단 피고가 계약자의 청약철회 요구를 거절하여 이동통신서비스 이용계약을 그대로 유지하고 있다고 볼 수는 없다.

(나) 나아가 피고가 청약철회를 요구하는 계약자에게 위약금, 손해배상 등을 청구하는 행위를 하여 계약자의 청약철회권 제한행위를 한다고 볼 수도 없는데, 그 이유는 다음과 같다.

- ① 방문판매법이 정한 방문판매 또는 전화권유판매의 방법으로 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 14일 이내에, 전자상거래법이 정한 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 7일 이내에 각 그 계약에 관한 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 '청약철회 등'이라 한다)를 할 수 있고(방문판매법 제8조 제1항, 전자상거래법 제17조 제1항), 방문판매자와 전화권유판매자 및 통신판매업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다(방문판매법 제9조 제9항, 전자상거래법 제18조 제9항). 따라서 이처럼 방문판매법 또는 전자상거래법이 적용되는 경우 피고가 청약철회를 요구하는 계약자에 대하여 위약금, 손해배상 또는 이와 유사한 돈을 요구하여 계약의 유지를 압박하고 청약철회에 대한 제재를 가한다면 이는 법령상 인정되는 계약자의 청약철회권 행사를 제한하는 것으로서 이 사건 고시 제6조 제2호에서 금지하고 있는 사업자의 행위인 '법규의 규정 또는 계약의 내용을 초과하는 위약금 또는 손해배상을 요구하는 등의 방법으로 계약을 유지시키려는 행위(정당한

이유 없이 계약을 유지시키려는 행위)'에 해당할 수 있다.

② 한편 앞서 든 증거에 변론 전체의 취지를 종합하면, 피고는 개별 소비자와 이동통신서비스계약을 체결하고 '이동통신서비스'라는 용역을 제공하게 되는데, 이때 그 용역의 제공이 개시되어 소비자에게 회선이 부여되면 소비자는 언제든지 통화, SMS, 데이터 사용 등 이동통신서비스를 이용할 기회를 보유하게 되어 실제 통화 등을 하고 있는 지와 무관하게 피고가 제공하는 이동통신서비스 용역을 사용·소비하게 되는 사실을 인정할 수 있다.

이러한 사정에다가 방문판매법 및 전자상거래법은 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우 소비자는 사업자의 의사에 반하여 청약철회를 할 수 없는 것으로 규정(방문판매법 제8조 제2항 제2호, 전자상거래법 제17조 제2항 제2호)하고 있는 점, 전자상거래법은 가분적 용역의 경우 이미 제공이 개시된 부분에 대하여 소비자가 사업자의 의사에 반하여 청약철회를 할 수 없는 것으로 규정(전자상거래법 제17조 제2항 제5호)하고 있는 점, 용역이 제공된 이후에는 그 반환이 불가능하여 이미 제공된 용역에 대하여 청약철회를 인정할 경우 사업자에게 지나친 불이익이 초래되는 점 등을 보태어 보면, 이동통신서비스 계약자의 청약철회권 행사에 따라 이동통신서비스 계약이 해지되는 경우 적어도 피고가 해지 시점까지 이미 제공한 용역 부분은 계약자의 사용 또는 소비에 따라 그 가치가 소멸하여 방문판매법 제8조 제2항 제2호, 전자상거래법 제17조 제2항 제2호 및 제5호에 따라 소비자가 일방적으로 청약철회를 할 수 없으며 아직 제공이 이루어지지 않은 용역 부분에 한하여 가분적으로 청약철회를 인정하는 것이 타당하다.

따라서 피고는 적어도 계약자의 청약철회에 따라 이동통신서비스계약이 해지된 시점까지의 이용요금은 위 계약이 약정하고 있는 금액을 전부 지급받을 수 있다고 보아야 한다.

③ 그런데 앞서 든 증거 및 변론 전체의 취지를 종합할 때, 피고는 12개월 또는 24개월 등 일정한 기간(이하 '약정기간'이라 한다) 이상 이동통신서비스를 이용할 것을 약정하는 계약자에게 그 약정기간을 준수할 것을 조건으로 단말기 구입비용 지원금을 제공하거나 지원금에 상응하는 이용요금 할인을 실시하고 있는 사실, 피고는 계약자가 약정기간의 경과 이전에 청약철회 등을 하는 경우 이동통신서비스를 해지하여 주면서 해지 시점까지의 약정된 '이용요금'과 함께 '위약금'(계약자에게 단말기 구입비용 지원금이 지급되었던 경우) 또는 '할인반환금'(계약자가 지원금에 상응하는 이용요금 할인을 받았던 경우)이라는 명목의 돈을 납부받고 있는 사실, 위 '위약금' 또는 '할인반환금'은 계약자에게 지급되었던 지원금 또는 할인된 이용요금을 회수하기 위한 것으로 그 지원금 또는 할인된 이용요금 총액을 한도로 하고 있는 사실, 약정기간이 별도로 없어 위 지원금 또는 이용요금 할인을 받지 않은 계약자의 경우 해지 시점까지의 약정된 '이용요금' 이외에 추가로 '위약금' 또는 '할인반환금' 등 다른 명목의 돈을 일체 납부하지 아니하고 있는 사실이 각 인정된다.

그렇다면 피고가 청약철회권을 행사한 계약자로부터 납부받는 해지 시점까지의 약정에 따른 '이용요금'은 앞서 본 바와 같이 제공이 완료된 용역 부분에 대한 계약자의 청약철회권 행사가 제한되는 데 따라 계약에서 미리 정한 용역대금을 지급받는 것으로 이로써 피고가 계약자의 청약철회권 행사를 부당하게 제한하였다고 볼 수는 없다.

또한 이동통신서비스 계약자에 대한 단말기 구입비용 지원 및 이용요금 할인은 계약자가 이를 청구할 권리를 당연히 가지는 것이 아니라 계약자가 약정기간을 준수할 것을 조건으로 하여 피고가 계약자에게 그 반대급부로 제공한 것에 불과하므로 청약철회에 따라 계약자가 약정기간을 준수하지 못한 채 이동통신서비스계약이 효력을 상실한 이상 계약자가 피고에게 단말기 구입비용 지원금 및 할인받은 이용요금을 반환함은 당연하며 결국 피고가 납부받는

‘위약금’ 또는 ‘할인반환금’ 역시 계약자의 청약철회권 행사를 부당하게 제한하는 위약금 또는 손해배상 등에 해당한다고 볼 수 없다.

이에 대하여 원고는, 피고와 사이에 이동통신서비스계약과 단말기 구매계약을 함께 체결한 소비자가 결합계약에 해당하는 위 두 계약 전체의 청약철회를 요구함에도 피고가 이동통신서비스계약의 해지만을 인정하고 단말기 구매계약에 대한 청약철회를 인정하지 않으면서 단말기 구매대금 지원금을 ‘위약금’이라는 명목으로 반환받는 것은 소비자의 청약철회권을 일부 제한하는 행위에 해당한다고 주장한다(다만 원고는 단말기 구매계약의 청약을 거절하는 행위 자체의 금지 또는 중지는 청구하지 아니하고 이동통신서비스계약에 기하여 ‘위약금’을 반환받는 행위의 금지 또는 중지만을 구하고 있다). 그러나 앞서 든 증거 및 변론 전체의 취지를 종합하여 인정할 수 있는 다음과 같은 사정, 즉 이동통신서비스계약과 단말기 구매계약이 항상 함께 체결되는 것은 아니며 양자 중 어느 하나의 계약만이 체결되는 경우도 얼마든지 있는 점, 이 사건 약관에서는 양자가 함께 체결되었다가 사후적으로 이동통신서비스계약의 효력만이 상실되는 경우에 대한 규정을 두고 있는 점, 이동통신서비스계약은 용역에 대한 계속적 공급을 내용으로 하는 것으로 소비자의 의사에 따라 자유로운 해지를 인정하는 것이 바람직함에 반하여 단말기 구매계약은 재화의 공급을 내용으로 하는 것으로 법령 등에 정하여진 해제 또는 청약철회 등의 요건이 갖추어진 경우에 한하여 그 효력을 상실시키는 것이 바람직한 점 등에 비추어 볼 때 양자가 반드시 그 존속을 함께 해야 하는 결합계약에 해당한다고 보기는 어렵다.

그런데 단말기 구매계약의 청약철회가 인정되지 않아 그 계약관계가 존속하고 이동통신서비스계약만 약정기간 중 청약철회가 된 경우 이동통신서비스계약에 따라 지급된 단말기 구입비용 지원금은 앞서 본 바와 같이 계약자가 이를 보유할 근거가 없으므로 피고에게 이를 반환함이 당연하며, 설령 피고가 단말기 구매계약의 청약철회를 인정하지 않는 것이 단말기 구매계약 상대방의 청약철회권 행사를 제한하는 행위에 해당한다 하더라도, 원고는 앞서 본 소비자기본법 제70조에 따라 소비자의 권익을 직접 침해하는 단말기 구매계약 청약철회 제한행위, 즉 ‘단말기 구매계약의 청약철회를 거절하고 당해 계약을 유지하는 행위’ 자체의 금지 또는 중지를 청구할 수 있을 뿐이고 단말기 구매계약의 효력이 유지되는 결과 부수적으로 이와 별개의 이동통신서비스계약에서 정한 ‘위약금’이 납부되는 것에 대하여 금지 또는 중지를 청구할 수는 없다.

따라서 원고의 위 주장은 받아들일 수 없다.

④ 또한 원고는, 피고가 이동통신서비스 계약자의 청약철회권이 배제된다는 사정을 명확하게 표시하지 않았기 때문에 피고는 계약자에 대하여 청약철회권의 배제를 주장할 수 없다고 다룬다.

그러므로 이에 관하여 보면, 방문판매법과 전자상거래법은 청약철회 등을 할 수 없는 재화 등의 경우에도 그 사실을 재화 등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 분명하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 조치를 취하지 아니하면 청약철회 등을 인정해야 하는 것으로 규정하고 있기는 하다(방문판매법 제8조 제2항 단서, 제5항, 전자상거래법 제17조 제2항 단서, 제6항). 그런데 이 사건의 경우 앞서 든 증거에다가 갑 제6호증, 을 제2호증의 각 기재, 변론 전체의 취지를 종합하면, 피고는 통신판매 및 전화권유판매의 경우 인터넷 가입화면 및 전화권유판매자의 안내를 통하여 ‘개통일로부터 14일 이내에 기기불량, 통화품질 불량 시에만 개통취소가 가능하다’는 취지의 설명을 하고 있는 사실, 이 사건 약관에는 ‘계약자가 언제든지 해지를 할 수 있으며 해지 시점까지의 이용요금을 납부해야 한다’는 내용이 표시되어 있는 사실, 위 인터넷 가입화면 및 이 사건 약관에는 계약자가 해지 시 납부할

이용요금, 위약금, 할인반환금 등의 산정 근거가 상세하게 표시되어 있는 사실, 인터넷을 통한 통신판매 시 계약자가 가입하는 인터넷 쇼핑몰 "KT Shop"의 약관에는 전자상거래법이 정한 청약철회 배제사유를 열거하며 소비자의 청약철회권 행사가 제한될 수 있음을 설명하는 규정이 포함되어 있는 사실, 용역의 경우 이미 제공된 부분은 반환이 불가능하여 이에 대한 청약철회가 제한될 수 있음을 일반인도 상식적으로 쉽게 알 수 있는 사실이 각 인정되므로, 이러한 제반사정에 비추어 볼 때 피고는 이동통신서비스계약을 체결하는 과정에서 계약자들에 대하여 제공이 완료된 이동통신서비스 용역에 대하여서는 특별한 사정이 없는 한 청약철회가 제한되어 원래의 약정에 따른 이용요금 등을 납부해야 하고 다만 장래의 용역에 한하여서는 언제든지 '해지'의 형태로 철회가 가능함을 구체적으로 설명하였다고 볼 수 있으며 이는 '청약철회를 할 수 없다는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 분명하게 표시하는 조치'에 해당한다.

따라서 피고가 이러한 조치를 다하지 아니하였음을 전제로 하는 원고의 위 주장은 받아들일 수 없다.

(다) 그렇다면 피고는 이동통신서비스 용역의 제공이 개시된 경우에도 계약자의 청약철회를 거절하고 이동통신서비스 이용계약을 그대로 유지한다거나 청약철회를 요구하는 계약자에게 위약금, 손해배상 등을 청구함으로써 계약자의 청약철회권 제한행위를 한다고 볼 수는 없다.

(3) 소결

따라서 원고의 이 부분 주장 역시 받아들일 수 없다.

4. 결론

원고의 청구는 이유 없으므로 기각하여야 한다.

제1심판결은 이와 결론을 같이하여 정당하므로 원고의 항소는 이유 없어 기각한다.

판사 정선재(재판장) 구자현 최승원