

서 울 고 등 법 원

제 1 2 - 3 민 사 부

판 결

사 건	2023나2012591 손해배상(기) 2023나201260K(병합) 손해배상(기) 2023나2012638(병합) 손해배상(기) 2023나2012621(병합) 손해배상(기) 2023나2012614(병합) 손해배상(기)
원고, 항소인	1. AC 2. AD 3. AE 4. AF 5. AG 6. AH 7. AI
피고, 피항소인	1. A 인코퍼레이티드 2. B 유한회사
제 1 심 판 결	서울중앙지방법원 2023. 2. 2. 선고 2018가합20K8 판결
변 론 종 결	2023. 11. 21.
판 결 선 고	2023. 12. 6.

주 문

1. 제1심판결의 원고들과 피고 A 인코퍼레이티드에 대한 부분 중 아래에서 지급을 명하는 금액에 해당하는 원고들 패소 부분을 취소한다.
피고 A 인코퍼레이티드는 원고들에게 각 70,000원 및 각 이에 대하여 2019. 1. 31. 부터 2023. 12. 6.까지는 연 5%의, 그 다음 날부터 다 갚는 날까지는 연 12%의 각 비율로 계산한 돈을 각 지급하라.
2. 원고들의 피고 A 인코퍼레이티드에 대한 나머지 항소 및 피고 B 유한회사에 대한 항소를 모두 기각한다.
3. 원고들과 피고 A 인코퍼레이티드 사이의 소송 총비용 중 60%는 원고들이, 나머지는 피고 A 인코퍼레이티드가 각 부담하고, 원고들의 피고 B 유한회사에 대한 항소비용은 원고들이 부담한다.
4. 제1항의 금전지급 부분은 가집행할 수 있다.

청구취지 및 항소취지

제1심판결을 취소한다. 피고들은 공동하여 원고들에게 각 200,000원 및 각 이에 대하여 이 사건 소장 부분 최종 송달일 다음 날부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율로 계산한 돈을 각 지급하라.

이 유

1. 기초사실

가. 당사자의 지위

1) 피고 A 인코퍼레이티드(이하 '피고 A'이라 한다)는 미합중국(이하 '미국'이라 한다) 캘리포니아주에 본사를 둔 하드웨어 및 소프트웨어 관련 업체로, 스마트폰인 C (이하 'C'이라 한다)을 제조하여 판매하는 다국적 기업이다.

2) 피고 B 유한회사(이하 '피고 B'라 한다)는 컴퓨터 하드웨어 및 소프트웨어 등의 마케팅, 판매, 사용권 부여, 지원, 유지 및 수리, 개발, 구매, 수입, 수출 및 관련 서비스 제공 등을 목적으로 하는 피고 A의 자회사이다.

3) 원고들은 피고 A이 제조한 C을 구매하여 사용해 온 소비자들로, 피고 A과는 C 구동을 위한 고유의 운영체제인 I 소프트웨어 사용권 계약을, 피고 B와는 하드웨어 보증계약을 각 체결한 사람들이다.

나. 피고 A의 I 업데이트 제공 등

1) 예기치 않은 전원 꺼짐 현상의 발생과 피고 A의 인지 등

가) 피고 A의 C에 사용되는 배터리(리튬-이온 배터리)는 일반적으로 전체 충전사이클을 500회 반복할 때까지는 원래 용량의 80% 이상을 유지하도록 설계되었다고 알려져 있다. 그런데 피고 A은 늦어도 2016. 10.경 J 버전을 사용하는 D, E, F, G, H(이하 위 각 기종을 통틀어 'D 시리즈'라 한다), K과 L(이하 위 각 기종을 통칭하여 'K 시리즈'라 하고, D, K 시리즈를 합하여 '이 사건 C'이라 한다)에서 예기치 않은 전원 꺼짐 현상(이하 '이 사건 전원 꺼짐 현상'이라 한다)이 발생한다는 사실을 인지하게 되었다.

나) 이러한 문제점을 확인한 피고 A은 2016. 11. 30.경 F 기종 중 2015. 9. 경부터 2015. 10.경 사이에 제조된 기기에 대하여 배터리 무상 교체 서비스를 제공하였다.

2) 피고 A의 I 업데이트 관련 소프트웨어 개발 및 제공

가) 피고 A은 이 사건 전원 꺼짐 현상에 대응하여 C의 중앙처리장치(CPU) 및 그래픽처리장치(GPU)와 같은 일부 시스템 구성요소의 최고 성능을 제한하며 관리하는 기능(이하 '이 사건 성능조절기능'이라 한다)이 담긴 소프트웨어를 개발하였고, 이에 따라 2017. 1. 23. D 시리즈에 대하여 이 사건 성능조절기능이 탑재된 J 버전 업데이트(이하 'J 업데이트'라 한다)를 배포하였다. 그런데 피고 A은 J 소프트웨어 업데이트가 있음을 알리면서 'J은 C 또는 N의 오류 수정 및 보안 향상을 포함합니다.'는 등의 설명만 표시하였을 뿐 그외에 이 사건 성능조절기능에 대하여는 별다른 언급을 하지 아니하였다.

나) 이후 피고 A은 J 업데이트에 대하여 기존의 설명에 덧붙여 '이 업데이트는 또한, 작업부하량이 최대치일 때 전원 관리 기능을 향상시켜 C에서 예기치않은 전원 꺼짐 현상을 방지합니다(영문생략)'라는 취지의 설명을 추가하였다.¹⁾

다) 피고 A은 2017. 12. 2. K 시리즈에 대하여도 이 사건 성능조절기능이 포함된 M 버전 업데이트(이하 'M 업데이트'라 하고, J 업데이트와 통틀어 '이 사건 업데이트'라 한다)를 배포하였는데, 피고 A은 M 업데이트에 대하여 'M에는 O Pay Cash 기능이 추가되어 O Pay로 친구 및 가족 간에 송금하고 금액을 요청하거나 받을 수 있습니다. 이 업데이트는 오류 수정 및 개선사항도 포함합니다.'는 등의 설명만 표시하였을 뿐 그 외에 이 사건 성능조절기능에 대하여는 별다른 언급을 하지 아니하였다.

3) 원고들의 이 사건 업데이트 설치 및 성능저하 유사 증상의 경험

가) 원고들은 아래 표 기재와 같은 C 기종을 보유하고 있었는데, 아래 표

1) 을 제9호증 참조(해당 문서에는 그 시기가 나타나 있지 않으나, 피고들은 2017. 2.경 위와 같은 설명을 추가하였다고 주장한다).

기재 각 일자에 이 사건 업데이트를 다운받아 그 무렵 이를 원고들이 보유하여 사용하고 있던 C에 설치하였다.²⁾

	원고	아이폰 기종	iOS 버전	다운로드 시점
1	AC	L	M	2017. 12. 17.
2	AD	L	M	2017. 12. 15.
3	AE	D	J	2017. 2. 11.
4	AF	G	M	2017. 12. 3.
5	AG	L	M	2017. 12. 17.
6	AH	H	J	2017. 5. 6.
7	AI	K	M	2017. 12. 24.

나) 원고들은 이 사건 업데이트 이후 C의 속도 저하, 터치인식 오류, 설치된 소프트웨어가 작동되지 않고 멈추거나 앱 상호간 충돌하는 증상 등 기기 성능이 저하된 듯한 여러 증상을 경험하게 되었다.

다. 이 사건 업데이트로 인한 C 성능저하 의혹과 피고 A의 해명공지 등

1) 이 사건 업데이트로 인한 C 성능저하 의혹

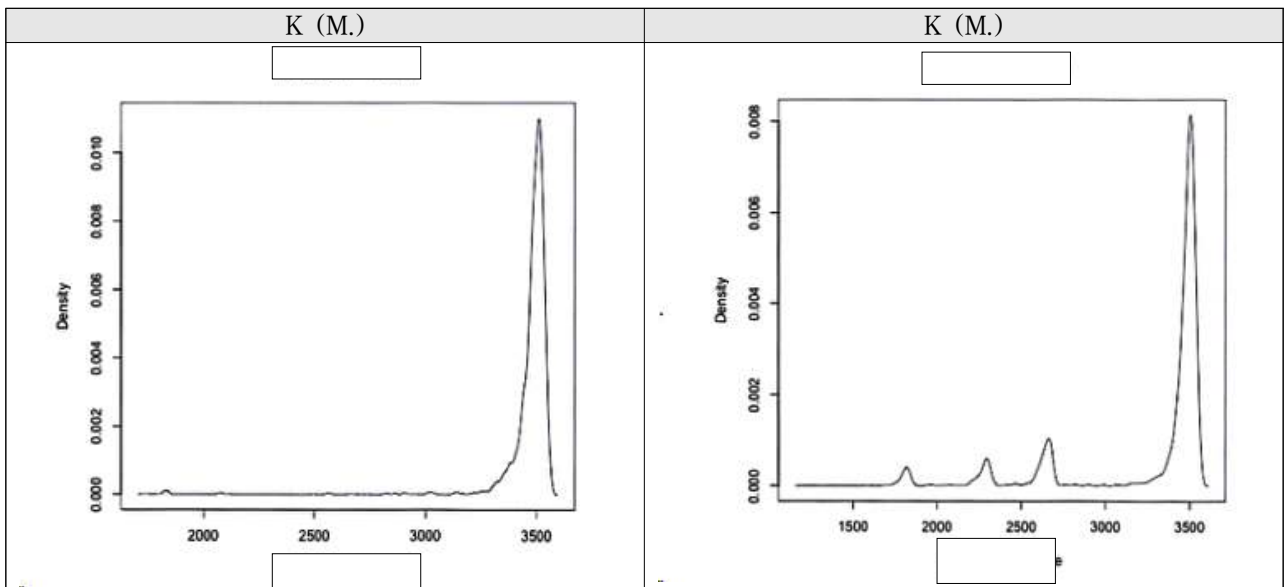
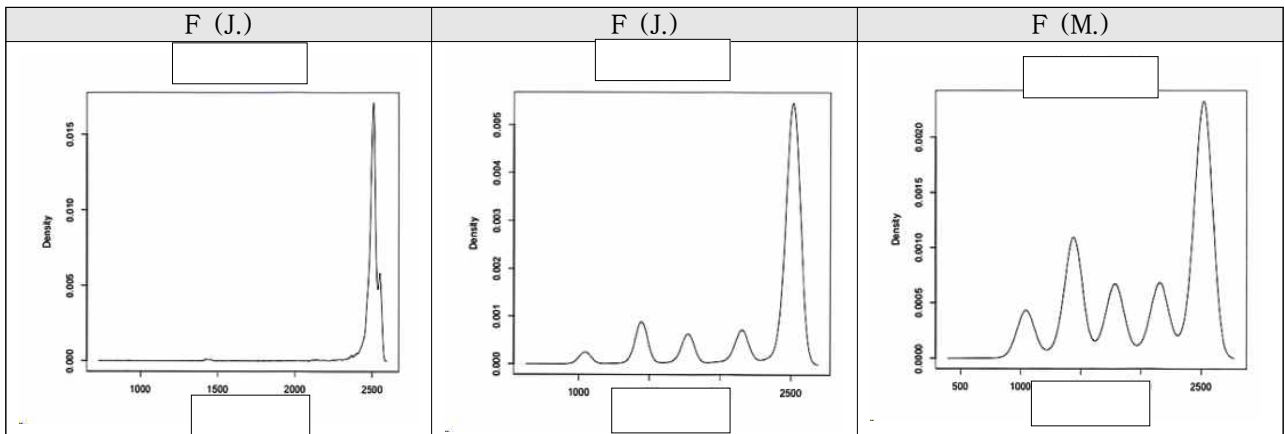
가) 그런데 2017. 12. 9.경 해외 인터넷 커뮤니티인 'AB(AB)'에 'F의 업데이트를 여러 번 시행했음에도 매우 느렸었는데 F의 배터리를 교체하니 다시 예전의 속도로 돌아왔다'는 취지의 글이 게시되었다.

나) 이어 2017. 12. 18.경에는 일반 사용자의 모바일 기기나 컴퓨터의 CPU 및 GPU의 연산 성능을 측정하여 비교할 수 있도록 벤치마크³⁾를 제공하는 V에서, 다

2) 이와 관련하여 피고들은, 원고들이 위 각 일자에 이 사건 업데이트를 다운로드 받은 사실은 인정하면서도, 이를 그 다운로드 일자 무렵에 설치하였음은 증명되지 않았다는 취지로 주장하기도 하나, 피고 A의 업데이트 알람 내용을 C에서 확인하여 이를 해당 기기에 다운로드한 사용자들의 경우 이를 곧바로 해당 기기에 설치하는 것이 일반적인 경험칙에 부합한다고 봄이 타당하다. 따라서 피고들의 위 주장은 받아들이지 아니한다.

3) 전자기기의 연산성능을 시험하여 수치화한 것을 의미한다.

음과 같은 F 및 K에 대한 벤치마크 측정결과를 제시하였다. 그 요지는, F, K 기종에서 이 사건 업데이트를 설치하지 않은 경우 CPU 및 GPU의 연산 성능이 유지되지만, 이 사건 업데이트를 설치한 경우 CPU 및 GPU의 연산 성능이 떨어지는 경우가 다수 발견되었다는 것이다.



다) 이후 국내에서도 2017. 12. 하순경 '배터리가 일정 수준 이상으로 노후 되면 C의 성능이 제한되도록 한 것 아닌가'라는 취지의 C 성능저하 의혹과 관련된 언론기사가 연이어 보도되기도 하였다.

2) 피고 A의 성명발표 등

가) 피고 A은 2017. 12. 20.경 언론을 통하여 '리튬 이온 배터리의 특성상 최대 전류 공급에 차질이 발생할 수 있고, 이에 따라 이 사건 전원 꺼짐 현상이 발생할 수 있다. 피고 A은 이를 방지하기 위해 필요한 경우 순간적으로 최대 전류 수요에 달하지 않도록 이 사건 성능조절기능을 도입하였다'는 취지로 설명하였다.

나) 이어서 피고 A은 2017. 12. 28. 홈페이지 '고객에게 전하는 메시지'를 통하여 아래와 같은 내용이 포함된 해명을 공지하였다.⁴⁾

배터리의 노화 원리

모든 충전식 배터리는 화학적으로 노화하고 전하를 유지하는 능력이 떨어짐에 따라 자연스레 효율이 감소하는 소모성 부품입니다. 이러한 화학적 노화 과정의 요인은 시간 및 배터리 충전 횟수 외에도 여러 가지가 있습니다.

기기를 다루는 방식 또한 배터리 수명 기간 중 그 성능에 영향을 미칩니다. 예를 들어, 직사광선이 비추는 곳 같은 고온 환경에 배터리를 두거나 그런 곳에서 충전하면 배터리 노화가 빨라질 수 있습니다. 이는 업계 전반의 리튬 이온 배터리가 공통으로 가지고 있는 화학적 특성입니다.

화학적으로 노화된 배터리는 또한 최대 전력 전달 능력이 떨어지게 됩니다. 특히 충전량이 적은 상태에서 이러한 현상은 두드러지며, 이로 인해 어떤 경우에는 기기가 예기치 않게 꺼질 수도 있습니다.

C의 충전식 배터리와 그 성능에 영향을 미치는 요소들에 대한 고객의 이해를 돕도록, 우리는 고객 지원 페이지 C 배터리 및 성능을 새롭게 게재하였습니다.

당연하게도 우리는 예기치 않게 갑자기 폰의 전원이 꺼지는 현상을 절대로 용납하지 않습니다. 우리는 가능한 한 우리의 사용자 그 누구도 전화가 끊기거나, 사진 찍을 기회를 놓치거나, C 사용 경험 이 중단되는 일이 없으면 하기 때문입니다.

이 사건 전원 꺼짐 현상 예방하기

약 1년 전 배포된 J 업데이트에는 D시리즈에서 이 사건 전원 꺼짐 현상을 방지하기 위해, 작업 부하가 최고치에 이를 시 전력 관리를 향상시켜 주는 소프트웨어 업데이트가 포함되었습니다. 이 업데이트를 설치하면 I는 전원 꺼짐을 방지해야 할 경우 일부 시스템 구성요소의 최대 성능을 능동적으로 관리하게 됩니다. 이러한 변화는 사용자가 체감하지 못할 수도 있으나, 간혹 앱 실행 지연 및 기타 성능저하를 경험할 수도 있습니다.

J 업데이트는 예기치 않은 전원 꺼짐 현상을 효과적으로 감소시켜 주었으며, 이에 대한 고객 반응은

4) 게시된 공지문의 내용 중 밑줄 표시된 부분은 이 법원이 표시한 것이다. 이하 같다.

긍정적이었습니다. 최근에는 M 업데이트를 통해 K시리즈까지 이 기능이 확대 적용되었습니다. 물론 화학적으로 노화된 배터리를 새것으로 교체할 경우, 표준 환경에서의 C 성능은 정상으로 돌아옵니다.

다) 피고 A은 2018. 1. 2. 홈페이지 'C 배터리 및 성능'란에 이 사건 성능조절기능에 대한 설명이 기재된 다음과 같은 공지사항을 게재하였다(앞서 인정한 바와 같이 원고들은 이에 관한 공지가 이루어지기 전에 이 사건 업데이트를 설치하였다).

배터리가 화학적으로 노화되었을 경우

모든 충전식 배터리는 소모품으로, 화학적으로 노화되면서 충전 효율이 떨어집니다.

리튬 이온 배터리가 화학적으로 노화되면 충전량이 감소하며 결국 기기를 재충전해야 하는 시간 간격이 짧아지게 됩니다. 이를 배터리의 성능 최대치라고도 하는데, 새 배터리와 비교하여 측정한 배터리 용량을 말합니다. 또한 순간적인 최대 성능 즉, '최고 전력'을 낼 수 있는 배터리 성능도 떨어질 수 있습니다. 전화기가 제대로 작동하려면 전자 부품이 배터리에서 전력을 순간적으로 가져와야 합니다. 순간적인 전력 공급에 영향을 미치는 요인 중 하나는 배터리의 임피던스입니다. 배터리의 임피던스가 높으면 시스템에서 필요로 할 때 전력을 충분히 공급하지 못할 수 있습니다. 배터리의 임피던스는 화학적 노화가 진행되면서 증가할 수 있습니다. 배터리의 임피던스는 충전량이 낮은 상태와 기온이 낮고 추운 환경에서 일시적으로 증가합니다. 화학적 노화가 더 많이 진행된 상황일수록 임피던스가 눈에 띄게 증가하게 됩니다. 이러한 현상은 배터리 화학 작용의 특징으로, 모든 리튬 이온 배터리에서 흔히 발생합니다.

전력을 공급하는 배터리의 임피던스 레벨이 높은 경우에는 배터리의 전압이 더 크게 떨어집니다. 전자 부품 구성요소가 제대로 작동하려면 최소한의 전압이 유지되어야 합니다. 이 구성요소로는 기기의 내장 저장 장치, 전력 회로, 배터리가 있습니다. 전력 관리 시스템은 배터리가 기기 작동에 필요한 전력을 공급할 수 있는 상태인지 판단하고 기기가 계속 작동할 수 있도록 로드를 관리합니다. 전력 관리 시스템의 기능을 모두 사용해도 더 이상 기기가 정상적으로 작동하지 않을 경우에는 전자 부품 구성요소를 보호하기 위해 전원이 꺼지게 됩니다. 이렇게 의도적으로 기기의 전원이 꺼지는 현상이 사용자 입장에서서는 예기치 않은 동작으로 보일 수 있습니다.

예기치 않게 전원이 꺼지는 현상 예방하기

배터리 충전량이 낮거나, 화학적 노화가 진행되었거나 기온이 낮은 상황에서 사용자는 예기치 않게 전원이 꺼지는 현상을 경험할 수 있습니다. 심각한 경우 전원이 꺼지는 현상이 더 자주 발생할 수 있어 기기의 안정성이 떨어지고 기기를 제대로 사용할 수 없게 됩니다. 이 사건 C에 설치된 이 사건 업데이트의 경우, 기기의 전원이 예기치 않게 꺼지지 않도록 최고 성능을 다이내믹하게 관리하기 때문에 C를 계속해서 사용할 수 있습니다. 이러한 성능 관리 기능은 C에만 적용되며 다른 A 제품에는 적용되지 않습니다.

이 같은 성능 관리는 기기의 온도, 배터리 충전 상태, 배터리 임피던스⁵⁾를 종합적으로 확인하며 작동합니다. 이 사건 업데이트는 이러한 변수들을 고려하여 반드시 필요한 상황에서만 CPU 및 GPU와 같은 일부 시스템 구성요소의 최대 성능을 다이내믹하게 관리하여 예기치 않게 전원이 꺼지지 않도록 합니다. 결과적으로 기기의 작업량이 자체적으로 적절한 균형을 유지하며, 한 번에 더 강력하고 빠른 성능을 사용하기보다는 시스템 작업을 더욱 효과적으로 분산 처리할 수 있습니다. 어떤 경우에는 사용자가 일상적으로 기기를 사용할 때 성능상의 차이를 전혀 체감하지 못할 수도 있습니다. 사용자가 체감하는 성능상의 차이는 특정 기기에서 어느 정도의 성능 관리를 필요로 하는지에 따라 다

를 수 있습니다.

좀 더 극단적인 형태의 성능 관리가 필요한 경우, 사용자는 다음과 같은 현상을 경험할 수도 있습니다.

- 앱을 실행하는 시간이 더 오래 걸림
- 스크롤하는 동안 프레임 속도가 더 늦어짐
- 백라이트가 희미해짐(제어 센터에서 변경할 수 있음)
- 스피커 볼륨이 -3dB까지 더 낮아짐
- 일부 앱에서 점차적으로 프레임 속도가 감소됨
- 가장 심각한 상황에서는 카메라 UI에 카메라 플래시가 비활성화된 상태로 표시됨
- 백그라운드에서 새로 고침되는 앱을 다시 로드해야 실행되는 경우가 있음

대부분의 주요 작업은 해당 성능 관리 기능의 영향을 받지 않습니다. 주요 작업은 다음과 같습니다.

- 셀룰러 통화 품질 및 네트워크 처리량 성능
- 캡처된 사진 및 동영상 품질
- GPS 기능
- 위치 정확도
- 자이로스코프, 가속도계, 기압계와 같은 센서
- O Pay

배터리 충전량이 낮거나 기온이 낮은 경우, 성능 관리 변화는 일시적인 것입니다. 만약 기기 배터리가 화학적으로 많이 노화되었다면 성능 관리 변화는 좀 더 유지될 수 있습니다. 이는 모든 충전식 배터리는 소모품으로 사용 수명이 제한되어 있기 때문에 용량과 성능이 감소되어 결국 교체되어야 하기 때문입니다. 만약 이러한 현상으로 영향을 받았고 자신의 기기 성능을 개선하고자 한다면 기기의 배터리를 교체하는 것이 도움이 될 수 있습니다.

라) 피고 A은 2018. 4. 4. 위와 같은 내용의 공지사항을 게시하면서 그 무렵 피고 A이 배포한 Y 버전 업데이트에 대한 설명을 덧붙였는데, 그 주요 내용은 '① 배터리 성능 상태를 알려주고 배터리 교체가 필요하면 교체를 자동으로 추천해주는 기능이 추가되었고, ② 이 사건 성능조절기능이 작동하는 경우와 그렇지 않은 경우 표시되는 메시지에 대하여 안내하며, ③ 이 사건 성능조절기능은 이 사건 전원 꺼짐 현상이 처음 발생하는 경우 활성화되는데, 이를 수동으로 비활성화 할 수 있는 옵션을 추가하였다'는 것이다.

라. 관련 사건의 경과

5) 임피던스란 교류회로에서 전류가 흐르기 어려운 정도를 나타낸 수치를 의미한다.

1) 관련 형사사건

가) 이 사건 C의 사용자들은 '피고들의 대표이사들이 공모하여, 이 사건 업데이트가 C의 성능을 떨어뜨린다는 사실을 알면서도 사용자로 하여금 신형 C을 구매하도록 유도하기 위하여 그 사실을 고지하지 않고 위 업데이트를 배포함으로써 이 사건 C의 성능을 저하시켰다'고 주장하면서, 이들을 재물손괴, 컴퓨터등장애업무방해, 사기죄 혐의로 고발하였다.

나) 이후 위 사건을 수사한 서울중앙지방법검찰청 검사는 2019. 12. 30. 및 2021. 12. 3.경 '이 사건 업데이트 이후 이 사건 C의 성능이 저하되었다고 보기 어렵고, 피고들의 대표이사들이 이 사건 업데이트의 배포 이전에 C의 성능저하에 대하여 인식하였다거나 이 사건 업데이트로 이 사건 C의 기능을 저하시키고, 그로 인하여 소비자로 하여금 신형 C을 사도록 유도할 고의가 있었다고 인정하기도 어렵다'는 이유로 각 혐의없음(증거불충분)의 불기소결정을 하였다(이하 '관련 형사사건'이라 한다).

2) 관련 민사사건

한편 이 사건 C의 다른 사용자가 '피고 B가 이 사건 업데이트가 성능을 개선시키는 내용이라고 허위광고를 하여 이 사건 업데이트를 설치하였는데, 이 사건 업데이트는 성능을 저하시키는 것이어서 결국 스마트폰을 교체하게 되었다'고 주장하면서 피고 B를 상대로 서울중앙지방법원 2018가소1008359호로 손해배상을 청구하였으나 제1심에서 원고 패소판결이 선고되었다. 다시 서울중앙지방법원 2018나61026호로 항소심이 진행되었으나 2019. 6. 13. '위와 같은 허위광고를 인정하기 어렵고, 손해와 인과관계가 있다고 보기도 어렵다'는 이유로 항소기각 판결이 선고되었다(상고제기 없이 확정).

[인정 근거] 다툼 없는 사실, 갑 제1 내지 9, 22호증(가지번호 있는 것은 각 가지번호

포함, 이하 같다), 을 제2 내지 4, 6, 9, 10, 24, 27호증의 각 기재 및 영상, 변론 전체의 취지

2. 당사자 주장의 요지

가. 원고들

이 사건 C의 사용자인 원고들은 아래와 같은 피고들의 불법행위 또는 채무불이행으로 인하여 재산상 피해액 157,960원⁶⁾ 및 정신적 고통에 따른 위자료 100,000원 상당의 손해를 입게 되었으므로, 피고들은 공동하여 그 중 일부인 200,000원(재산상 손해 중 100,000원 + 위자료 100,000원) 및 이에 대한 지연손해금을 각 지급할 의무가 있다.

1) 재물손괴로 인한 손해배상청구

피고 A은 이 사건 업데이트의 배포를 통해 이 사건 C의 성능을 영구적·비가역적으로 저하시킬 수 있는 결함을 야기함으로써 소유자의 의사에 반하여 물건의 기능을 훼손하였는바, 이는 타인의 재물을 손괴하는 불법행위에 해당한다.

2) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제48조 제2항 위반 손해배상청구

이 사건 C과 같은 스마트폰은 휴대전화에 인터넷 통신과 정보검색 등 컴퓨터 지원 기능을 추가한 지능형 단말기로서 정보통신시스템에 속하고, 피고 A이 배포한 이 사건 업데이트는 정보통신시스템인 이 사건 C의 운용을 방해할 수 있는 이른바 악성프로그램이므로, 피고 A이 사용자들 몰래 이 사건 업데이트의 설치 및 실행을 유도한 행위는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 '정보통신망법'이라

6) 원고들은, 이 사건 C의 정가의 20%에 해당하는 금액을 재산상 피해액으로 보아야 한다고 주장하면서, 원고들이 보유한 이 사건 C 가운데 하위모델인 D 중 가장 저렴한 16GB 모델의 정가 K89,800원의 20%인 157,960원을 재산상 손해액이라고 주장한다.

한다) 제48조 제2항을 위반한 불법행위에 해당한다.

3) 고지의무 등 위반으로 인한 손해배상청구

가) 이 사건 업데이트가 이 사건 C의 성능저하를 일으키는 것임에도, 피고 A은 이러한 성능저하사실을 사용자들에게 고지하지 아니한 채 이 사건 업데이트의 설치·실행을 유도하였다. 이러한 행위는 소비자기본법 제19조 제2, 3항에 따른 고지의무를 위반한 불법행위에 해당한다.

나) 원고들은 이 사건 C을 구입하면서 피고 A이 미리 마련해 놓은 약관에 동의하는 방식으로 피고 A과 사이에 I 소프트웨어 사용권 계약을 체결하였다. 이에 따라 피고 A은 이 사건 업데이트를 배포함에 있어 원고들에게 위 업데이트를 통하여 발생할 수 있는 성능저하 등의 부정적인 효과를 명확히 설명·고지함으로써 원고들의 재산적 이익과 선택권이 침해되지 않도록 보호해야 할 계약상 또는 신의칙상 설명의무 내지 고객보호의무와 소비자기본법상 고지의무를 부담한다. 그럼에도 피고 A은 원고들에게 이 사건 업데이트로 인하여 발생할 수 있는 이 사건 C의 성능저하 사실을 고지하지 않음으로써 계약상 또는 신의칙상 설명의무 내지 고객보호의무와 소비자기본법상 고지의무를 위반하였으므로, 불완전이행으로 인한 채무불이행책임이 있다.

4) 피고 B의 손해배상 책임

피고 B는 피고 A의 자회사이자 대한민국지사로서, 원고들과 사이에 이 사건 C의 품질, 성능 및 안정성 등을 보증하는 하드웨어 보증계약을 체결하였는데, 그 지위 등에 비추어 피고 B 역시 이 사건 업데이트로 인하여 C의 성능이 저하된다는 사실을 알면서도 대한민국 내 사용자들에게 그와 같은 내용을 고지하지 아니하였고, 위 업데이트의 배포를 막지 아니하였다. 이는 적어도 과실에 의하여 피고 A의 불법행위를 용

이하에 방조한 것에 해당하므로, 피고 B는 피고 A과 공동하여 불법행위 손해배상 책임을 부담한다. 나아가 피고 B 역시 이 사건 업데이트의 부정적 효과를 충분히 알았다고 보아야 하고 피고 A과 동등한 계약상 또는 신의칙상 설명의무 내지 고객보호의무와 소비자기본법상 고지의무를 부담하므로, 불완전이행으로 인한 채무불이행 손해배상 책임을 부담한다.

나. 피고들

1) 피고들 공통

가) 이 사건 업데이트는 이 사건 전원 꺼짐 현상을 방지함으로써 이 사건 C을 지속적으로 사용할 수 있도록 한 것으로, 성능관리를 위한 것일 뿐 이 사건 C의 효용을 감소시키거나 훼손한 것이 아니다.

나) 이 사건 업데이트는 사용자의 원활한 C 사용을 위하여 개발 및 배포된 것으로서, 타인의 네트워크를 공격하기 위한 목적으로 개발 및 이용되는 '악성프로그램'과는 개발의 목적 및 사용용도 자체에 근본적인 차이가 있고, 정보통신망법상 훼손, 멸실 변경, 운용 방해 등의 금지 대상은 '소프트웨어'를 말하는 것이지 '하드웨어' 기기를 말하는 것이 아닌데, 하드웨어인 C은 '정보통신시스템'에 해당할 수 없으므로, 설령 이 사건 업데이트가 C의 성능에 변경을 가하였다 하더라도 이를 악성프로그램이라고 볼 수 없다. 또한 이 사건 업데이트는 이 사건 C의 사용자에게 유용한 것이고, 실제로도 그 설치 이후 이 사건 전원 꺼짐 현상이 대폭 감소하였으므로 위 업데이트의 제작·배포에 정당한 사유가 존재한다.

다) 이 사건 업데이트는 C의 통상적 용법에 따른 효용을 저하시킨 것이 아니라 오히려 사용자 경험을 개선한 것이고, 이 사건 C의 사용자들이 위 업데이트의 구

체적 내용을 알았다면 이를 설치하지 않을 것임이 명백하다고 볼 수도 없다. 소비자기본법의 규정은 민법이나 다른 구체적 법률에 정해진 고지의무나 손해배상책임을 확인하는 취지의 규정일 뿐, 민법 등에서의 법리와 다른 독자적인 고지의무나 책임을 창설하는 규정에 해당하지도 않으므로, 피고 A은 이 사건 업데이트에 관하여 고지 등의 의무를 부담하지 않는다.

라) 원고들은 이 사건 업데이트로 인하여 구체적으로 어떠한 재산상의 손해가 발생하였는지 증명하지 못하였다. 위자료 청구는 재산적 법익 침해로 인하여 인격적 법익까지 침해되었다는 특별손해를 주장하는 것이므로 그러한 특별한 사정과 이에 대한 상대방의 인식가능성 등이 추가적으로 주장·입증되어야 하는데, 이에 대한 증명이 없다.

2) 피고 B

이 사건 업데이트는 피고 A이 제작·배포한 것이고, 피고 B는 이 사건 C의 사용자와 하드웨어 보증계약을 체결하였을 뿐, 소프트웨어인 이 사건 업데이트에 관하여 관여한 사실이 없으므로 아무런 책임이 없다.

3. 이 법원의 판단

가. 재물손괴로 인한 손해배상청구에 대하여

1) 인정사실

갑 제22, 25 내지 30호증, 을 제32호증의 각 기재 및 영상에 변론 전체의 취지를 종합하면 다음과 같은 사실을 인정할 수 있다

가) 원고들이 이 사건 업데이트를 실시한 후 원고들은 자신들이 보유하고 있는 이 사건 C에서 C의 운영체제 및 기타 설치된 소프트웨어가 작동하지 않고 멈추

는 현상, 터치 등 사용자의 신호 입력에도 이 사건 C이 일체 반응하지 않는 현상, 화면 가로세로 전환 불능 현상 등 기기 성능이 저하된 듯한 경험을 하게 되었다.

나) V 테스트 결과 이 사건 업데이트를 설치한 F, K 기종에서 성능저하 현상이 발견되었고, 이후 피고 A이 공지한 내용에 따르면 이 사건 성능조절기능은 이 사건 C의 배터리 상태에 따라 갑작스런 이 사건 전원 꺼짐 현상을 방지하기 위해 CPU 및 GPU 성능을 일부 제한함으로써 이 사건 C의 성능을 저하시키는 결과에 이르게 되며, 이에 따라 사용자들 일부는 '어플리케이션을 실행하는 시간이 더 오래 걸리거나, 화면을 스크롤 하는 동안 프레임 속도가 더 늦어지거나, 액정밝기 및 소리 등이 최고 성능을 내지 못하는 경험'을 하게 되었다.

다) 이 사건 C 사용자들이 이 사건 업데이트로 인한 경험을 W, 인터넷 블로그 등에 올린 영상이나 게시글에서도, 이 사건 업데이트를 설치한 후 오래 사용한 C의 성능이 예전보다 낮아졌으나 배터리를 교체하면 성능이 회복되었다는 취지의 내용을 다수 확인할 수 있다.

2) 구체적 판단

그러나 위 인정사실 및 을 제21, 35, 36호증의 각 기재에 변론 전체의 취지를 더하여 인정되거나 이에 비추어 알 수 있는 다음과 같은 사실 또는 사정들에 비추어 보면, 원고들이 이 사건 업데이트로 인하여 이 사건 C이 영구적으로 훼손되는 재산상 피해를 입었다고 단정하기 어렵고, 달리 이를 인정할 증거가 없다.

가) 이 사건 C에 사용되는 리튬 이온 배터리의 특성상 이 사건 C이 출시된 당시의 기술 수준에서는 배터리의 화학적 노화 내지 진부화를 원천적으로 막을 수 있는 뚜렷한 방법은 없었던 것으로 보인다. 스마트폰이 정상적으로 작동하기 위해서는

스마트폰 내의 전자 부품이 필요한 전력을 배터리에서 순간적으로 가져올 수 있어야 하는데, 스마트폰에서 일반적으로 사용되는 리튬 이온 배터리의 경우 화학적으로 노화되어 충전 효율이 떨어져 있거나 충전량이 충분하지 않은 경우 또는 주변 기온이 낮은 경우 등에는 임피던스가 증가하여 순간적으로 공급할 수 있는 전력이 떨어지게 되고, 이 상태에서 스마트폰의 작업량이 최고치에 이르게 되면 배터리의 최대 전력 전달 능력이 이를 감당할 수 없게 되어 전원이 예기치 않게 꺼지는 상황이 발생하는 것으로 보인다. 따라서 배터리의 노화 등으로 인하여 이 사건 C 사용자의 사용 형태에 따라 필요로 하는 전력량이 해당 C의 배터리가 전달 가능한 최대 전력 전달 능력을 초과하게 되는 경우에는, 이 사건 전원 꺼짐 현상이 발생하게 되는 것으로 보인다.

나) 피고 A은 이 사건 전원 꺼짐 현상을 확인하고 이를 방지하기 위하여 이 사건 성능조절기능이 포함된 이 사건 업데이트를 배포하였던 것으로 보인다. 이 사건 성능조절기능은 위와 같은 경우에 시스템의 일부 구성요소의 최고 성능이 일부 제한되더라도 전원이 꺼지지 않고 지속적으로 작동할 수 있도록 설계되었고, C의 온도가 조절되거나 배터리가 최대 전력 전달 능력이 일정 수준 이상으로 회복되는 경우에는 작동하지 않도록 설계되어 있어 위와 같은 성능 제한이 상시적으로 계속되지는 않는 것으로 보인다. 즉, 이 사건 전원 꺼짐 현상이 발생할 가능성이 있는 일정한 조건에서만 위 전원 꺼짐 현상이 발생하지 않도록 CPU/GPU 성능을 일부 제한하는 것으로 보이며, 위 전원 꺼짐 현상이 발생하지 않는 조건에서는 위와 같이 CPU/GPU 성능 제한이 수반되는 이 사건 성능조절기능은 작동하지 않도록 되어 있는 것으로 보인다. 따라서 이 사건 C 사용자들이 이 사건 업데이트로 인해 영구적으로 또는 항상 C의 성능을 제한받게 되었다고 보기는 어렵다.

다) 한편 이 사건 C의 일반적인 사용자들의 경우, 이 사건 전원 꺼짐 현상이 발생하여 C을 사용할 수 없게 되는 것보다는 그보다 다소 낮은 성능이더라도 배터리 충전량이 남아 있는 동안 계속 이용하는 것의 효용이 더 크다고 생각할 가능성이 높다고 볼 여지가 있기는 하다. 그런데 이 사건 업데이트를 설치하고 나면 이를 사후적으로 제거하여 그 설치가 없었던 상태로 되돌리는 것은 사실상 불가능한 것으로 보인다. 다만 피고 A은 2018. 3.경 이 사건 성능조절기능을 비활성화시킬 수 있는 기능이 포함된 Y 업데이트를 제작·배포함으로써 사용자들로 하여금 위 기능을 선택적으로 사용할 수 있도록 하는 조치를 취하였다. 더욱이 스마트폰 배터리의 노화 상태나 충전 상태에 따라 해당 기기에서의 에너지 관리를 최적화시켜 기기의 동작 성능을 조절하는 방법이 일반적으로 사용자들의 효용을 해한다고 단정하기는 어려워 보인다. 이러한 제반 사정들을 종합해 보면, 이 사건 업데이트로 인해 이 사건 C이 물리적으로 훼손되거나 통상적인 기능에 영구적 장애가 발생하는 등과 같은 상태에 이르렀다고 보기는 어렵다.

라) 이 사건 C을 비롯한 전자기기의 경우 사용자가 설치한 소프트웨어의 구성, 기기의 사용 패턴, 기기의 사용 기간, 네트워크 상태, 외부 환경(온도 등) 기타 다양한 요인들에 의하여 성능저하가 발생할 수 있다. 그런데 원고들이 제출한 증거들만으로는, 원고들이 경험한 이 사건 C의 성능저하가 이 사건 업데이트로 인한 것인지 아니면 다른 요인에 의하여 또는 다른 요인이 경합하여 발생한 것인지 명확히 구분하여 파악하기 어렵다. 설령 원고들이 경험한 이 사건 C의 성능저하가 이 사건 업데이트로 인한 것이라고 하더라도, 이 사건 업데이트 배포가 이 사건 전원 꺼짐 현상을 방지하기 위한 것일 뿐 아니라 이 사건 전원 꺼짐 현상이 발생하지 않는 조건에서는 이 사

건 성능조절기능이 작동하지 않도록 설계된 것으로 보이는 점 등을 종합하여 보면, 사회통념상 이 사건 업데이트로 인해 이 사건 C이 훼손되거나 영구적인 기능 장애가 발생하는 등으로 손괴되었다고 평가하기는 어렵다.

마) 이 사건 업데이트와 관련하여 미국, 이탈리아, 프랑스, 러시아, 칠레 등에서 법적 분쟁이 제기되었는데, 그 과정에서 확인된 다음과 같은 자료와 결과 등에 의하더라도 이 사건 업데이트로 인하여 이 사건 C의 성능저하 현상이 영구적·불가역적으로 발생하였다거나 기기의 성능이 훼손되었다고 단정하기는 어려워 보인다.

① 미국에서 이 사건 C을 사용하는 자들이 피고 A을 상대로 이 사건 업데이트로 인한 손해배상을 구하는 집단소송을 제기하였고, 위 소송 과정에서 미국 캘리포니아 북부지방법원 산호세지부가 피고 A의 소 각하 신청을 일부 기각하는 결정을 한 바 있다. 그러나 미국 연방 절차법상 소 각하 신청 절차에서는 청구원인에 대한 본안 및 사실 심리가 진행되지 아니한 채 해당 사건의 원고들이 주장하는 사실이 모두 진실하다는 전제하에 소 각하 여부를 판단하는 것으로 보이는 점, 위 결정문에도 해당 사건의 원고들이 제출한 소장 기재 내용을 기초로 사실관계를 기재하였다고 언급하고 있는 점 등에 비추어 위 결정이 이 사건 업데이트로 인하여 이 사건 C의 성능이 저하되었다는 점에 대한 실체적 판단까지 포함된 것은 아니라고 봄이 상당하다.

② 피고 A은 미국에서의 집단소송과 미국의 34개 주(州)의 행정당국이 소비자보호법 위반을 이유로 제기한 민사소송, 칠레의 이 사건 C 사용자들이 제기한 집단소송에서 위 각 소송의 상대방 내지 합의집단 구성원 등에게 일정 금원을 지급하는 것으로 합의하고 소송을 종결하였다.⁷⁾ 그러나 ㉠ 이는 장기간 계속되는 집단소송으로 인하여

7) 미국의 집단소송에서는, 합의금 지급의 요건을 충족하고 절차를 준수한 합의 집단 구성원들에게 최대 집단 합의금 등 조건에 따라 개략적으로 1인당 미화 25달러를 지급받는 것을 골자로 하는 합의에 이르렀던 것으로 보인다.

발생하는 소송비용과 시간적 부담 등을 피하고, 불확실성에서 벗어나 분쟁을 조기 종결시키는 것이 경제적으로 더 이익이 된다는 피고 A의 경영적 판단이 작용한 것으로 보이는 점, ㉔ 위와 같은 합의 결정문에도 피고 A이 위 합의로써 이 사건 업데이트로 인한 결함이나 그로 인한 책임, 위법행위를 인정하는 것은 아니라는 취지로 기재되어 있는 점 등에 비추어 보면, 피고 A이 위와 같이 소송 상대방에게 일정 금원을 지급하고 합의하였다는 사정만으로 이 사건 업데이트로 인하여 이 사건 C의 성능이 영구적으로 저하되는 결함이 야기되었음이 증명되었다고 보기는 어렵다.

③ 이탈리아의 공정거래위원회(AGCM)와 프랑스의 경쟁소비부정행위방지국(DGCCRF)은 I 10 버전의 업데이트와 관련하여 소비자들에게 구체적 정보를 제공하지 않아 자국의 소비자법 등을 위반하였다는 이유로 피고 A에게 벌금을 부과하는 처분을 하였다. 한편 이탈리아 행정법원도 이탈리아 공정거래위원회의 결정을 받아들이는 취지의 판결을 선고하였지만, 그 상급심 법원인 국사원(Consiglio di Stato)에서는 피고 A의 항소를 받아들여 이탈리아 행정법원 판결을 취소하는 판결이 선고되었다. 한편 위 국사원에서 선임된 감정인은 '이 사건 업데이트가 C의 작동에 유해하거나 부정적인 속도저하를 초래하였다고 답변하기 어렵다. 피고 A이 계획되거나 예상된 진부화 또는 운영체제 내 구조적 결함을 유도하기 위한 고의적 행위 또는 기기의 작동에 해를 입히는 생산자의 불법행위에 대한 증거를 찾을 수 없었다.'는 취지의 감정보고서를 제출하기도 하였다.⁸⁾ 결국 위 국가에서의 벌금 부과처분 사실만으로는 이 사건 업데이트로 인하여 이 사건 C의 성능이 영구적·비가역적으로 저하되는 결함이 야기되었다고 단정하기에 부족하다.

④ 러시아에서 이 사건 C 사용자가 피고 A을 상대로 제기한 손해배상청구 소송

8) 다만 해당 감정보고서에는 '운영체제의 에너지 관리(배터리, 소비 등)와 관련한 자세한 문서는 제출되거나 온라인에서 공개되지 않아 그에 관해서는 분석이 이루어지지 않았다'는 취지가 기재되어 있는 등 해당 감정인의 결과 분석에 일정한 제한점이 있음이 나타나 있다.

에서, 러시아 연방지방법원은 '이 사건 업데이트는 소비자의 재산을 개선하고자 한 것이고, 최대 부하 상태에서 C의 전원이 갑작스럽게 꺼지는 현상을 방지하고, 용량이 줄어든 배터리를 고객이 더 오랜 기간 사용할 수 있도록 하는 것으로, 이 사건 성능조절 기능은 결함이 아니다.'라는 취지로 판결하였다.

바) 원고들은, 일정한 조건에서 이 사건 성능조절기능이 작동된다고 하더라도, 피고 A이 우수한 성능을 기반으로 고성능을 요구하는 어플리케이션을 원활하게 구동한다는 점을 장점으로 내세워 온 점을 고려하면, 이 사건 업데이트로 인하여 위와 같은 고성능 어플리케이션이 구동되지 않게 된다는 것은 곧 이 사건 C을 훼손한 것으로 보아야 한다는 취지로 주장하기도 한다. 그러나 앞서 본 바와 같이 이 사건 업데이트에 포함된 이 사건 성능조절기능은 이 사건 C의 전원이 예기치 않게 꺼질 수 있는 상황을 방지하기 위한 것이라는 점, 사용자의 C에 탑재된 배터리가 화학적으로 노화된 경우 이 사건 성능조절기능을 통해 이 사건 전원 꺼짐 현상이 감소되고 통상적인 기기의 작동 시간은 더 연장될 수 있을 것으로 보이는 점, 설령 이로 인해 고성능 어플리케이션 구동이 일부 어렵게 될 수 있다고 하더라도 이후 이 사건 성능조절기능이 작동되지 않을 정도로 배터리 상태 등 일정한 조건이 충족되면 다시 고성능 어플리케이션 구동도 가능해질 수 있는 것으로 보이는 점 등을 감안하면, 결국 이 사건 업데이트로 인하여 일정한 조건에서 고성능 어플리케이션이 구동되지 않을 수 있다는 사정만으로는 사회통념상 원고들의 C 기기가 훼손되거나 그 효용을 상실하는 등의 재산상 피해를 입게 되었다고 보기는 어렵다고 판단된다.

3) 소결론

따라서 이 사건 업데이트로 인해 원고들이 보유한 이 사건 C이 훼손되거나 영구

적·비가역적 기능 장애를 일으키는 등 재물손괴에 이르렀음을 전제로 한 원고들의 피고들에 대한 불법행위 손해배상청구는 더 나아가 살펴볼 필요 없이 이유 없다.

나. 정보통신망법 제48조 제2항 위반 손해배상청구에 대하여

1) 관련 법리

정보통신망법 제48조 제2항은 "누구든지 정당한 사유 없이 정보통신시스템, 데이터 또는 프로그램 등을 훼손·멸실·변경·위조하거나 그 운용을 방해할 수 있는 프로그램(이하 '악성프로그램'이라 한다)을 전달 또는 유포하여서는 아니 된다."라고 규정하고 있다. 정보통신망법 제48조 제2항의 악성프로그램에 해당하는지는 프로그램 자체를 기준으로 하되, 그 사용용도와 기술적 구성, 작동 방식, 정보통신시스템 등에 미치는 영향, 프로그램의 설치나 작동 등에 대한 운용자의 동의 여부 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다(대법원 2020. 10. 15. 선고 2019도2862 판결 등 참조).

2) 판단

앞서 인정한 사실관계 및 앞서 든 증거들에 비추어 알 수 있는 다음과 같은 사정들, 즉 ① 이 사건 업데이트는 이 사건 C에서 나타나는 이 사건 전원 꺼짐 현상을 방지하기 위한 목적으로 배포된 것인 점, ② 이 사건 성능조절기능은 이 사건 전원 꺼짐 현상이 발생할 가능성이 있는 경우에만 작동할 뿐, 상시적으로 작동하는 것이 아닌 점, ③ 관련 형사사건에서 피고들이 제출한 자료들을 검토한 수사기관은, 이 사건 업데이트 후 이 사건 전원 꺼짐 현상의 발생이 F는 86%, G는 82%, D는 71%, E는 65% 정도 감소하였다는 내용을 확인하였던 것으로 보이고, 관련 수사결과를 종합하여 결국 피고들에 대하여 불기소결정을 하였던 점 등을 종합하면, 원고들이 제출한 증거들만으로는 이 사건 업데이트가 악성프로그램에 해당한다고 단정하기 어렵고, 달리 이를 인정할

증거가 없다.

3) 소결론

따라서 이 사건 업데이트가 악성프로그램에 해당하는 등 피고들이 정보통신망법 제48조 제2항을 위반하였음을 전제로 한 원고들의 피고들에 대한 불법행위 손해배상 청구는 더 나아가 살펴볼 필요 없이 이유 없다.

다. 고지의무 위반으로 인한 손해배상청구에 대하여

1) 계약 당사자의 고지의무와 손해배상책임

가) 계약의 당사자는 주된 급부의무 외에도 계약을 통해 추구하고자 하는 목적의 달성을 위하여 또는 급부이익의 보호를 위하여 종된 의무로서 여러 가지 부수적 의무를 부담한다. 급부의 적절한 이행을 위한 상호 성실한 협력의무, 급부의 이행과정에서 상대방에게 손해가 확대되지 않도록 할 의무, 일정한 사항에 관하여 설명할 의무 등이 여기에 해당하는데, 이러한 부수적 의무는 법률이나 계약 외에도 채권관계의 성질 혹은 신의성실의 원칙으로부터도 발생할 수 있다.

나) 계약의 일방 당사자는 신의성실의 원칙상 상대방에게 계약의 효력에 영향을 미치거나 상대방의 권리 확보에 위험을 가져올 수 있는 사정 등을 미리 고지할 의무가 있다. 이러한 의무는 계약을 체결할 때뿐만 아니라 계약 체결 이후 이를 이행하는 과정에서도 유지된다. 특히 계속적 계약의 일방 당사자가 고도의 기술이 집약된 제품을 대량으로 생산하는 제조판매업자이고 상대방이 소비자인 경우에는 소비자보호법의 입법목적과 규정의 취지 및 정보 불균형 내지 비대칭성으로 인한 부작용 등을 해소하기 위해서도 위와 같은 고지의무를 인정할 필요가 더욱 크다고 봄이 상당하다.

다) 계약의 부수적 의무의 일환으로 요구되는 계약과 관련하여 사회적 상당

성 있는 조치의 내용 및 이행 여부는, 당해 계약에 관한 구체적 사실관계에 입각하여 그 계약의 체결에 이르게 된 경위와 의사 형성의 동기 및 내용, 계약이 예정하거나 그 해석상 도출되는 자기결정권 행사를 위한 기회 제공의 필요성과 정당성, 관련 법령의 규정, 기타 신의성실의 원칙을 토대로 합리적으로 판단하여야 한다. 특히 소비자와 사업자 사이의 소비자계약 및 거래에 관한 것인 경우, 소비자기본법의 입법목적⁹⁾ 및 관련 규정¹⁰⁾의 내용과 취지 등과 더불어 소비자와 사업자 사이에 정보의 불공정한 격차에 대한 시정 필요성 등을 종합적으로 고찰하여, 사업자가 제공하는 정보를 신뢰하고 자신의 선택 또는 의사결정을 하여야 하는 소비자로 하여금 그 계약 및 거래 목적에 부합하는 의사형성 및 자기결정이 가능할 수 있도록 합리적인 범위 내에서 사업자의 고지의무 유무를 판단하여야 할 것이다.

2) 이 사건 업데이트와 관련된 피고 A의 고지의무

가) 이 사건에서 원고들은 피고 A이 제조·판매한 C을 구매하고 피고 A과 사이에 C 고유의 운영체제인 I 소프트웨어 사용권 계약을 체결하였음은 앞서 본 바와 같다. 피고 A은 사업자로서 이 사건 업데이트의 배포가 이 사건 C을 구매한 소비자들에게 보다 유익한 사용경험을 제공하기 위한 것이었다고 주장하고 있고, 이 사건 업데이트 설치에 따른 결과 또는 영향 등에 관하여는 해당 프로그램을 개발·배포하여 그

9) 소비자기본법은 사업자와 소비자간 물품 등 거래에 있어서 소비자의 권익을 증진하기 위하여 여러 경제주체들이 경제활동을 함에 있어 준수해야 할 책무를 규율하는 것을 목적으로 한다(소비자기본법 제1조). 여기서 '소비자'란 '제공된 물품 또는 용역(이하 "물품등"이라 한다)을 최종적으로 사용하는 자'를 말하고, '사업자'란 '물품을 제조(가공 또는 포장)을 포함한다. 이하 같다)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자'를 말한다(소비자기본법 제2조 제1, 2호, 같은 법 시행령 제2조 제1호).

10) 소비자기본법은, 소비자는 물품, 용역 등을 선택함에 있어 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리, 그 물품 등으로 인한 생명, 신체 또는 재산에 대한 위해로부터 보호받을 권리 등을 가진다고 규정하고(제4조), 아울러 '사업자의 책무'로서 사업자는 물품등으로 인하여 소비자에게 생명·신체 또는 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하고(제19조 제1항), 물품등을 공급함에 있어서 소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하여서는 아니 되며(제19조 제2항), 사업자는 소비자에게 물품등에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공하여야 하고(제19조 제3항), 사업자는 물품등의 하자로 인한 소비자의 불만이나 피해를 해결하거나 보상하여야 하며, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 손해를 배상하여야 한다고 규정하고 있다(제19조 제5항).

상세한 내용을 파악하고 있는 사업자인 피고 A과 소비자들 사이에 현저한 정보 불균형 내지 비대칭성이 존재하고 있으므로, 소비자인 원고들로서는 사업자인 피고 A이 달리 설명하거나 알려주지 않는 한 피고 A이 배포한 이 사건 업데이트 소프트웨어를 설치하여 이용하는 것이 자신에게 유익하거나 적어도 불리한 결과를 초래하지는 아니할 것이라는 신뢰를 가질 수밖에 없었다고 봄이 상당하다. 그렇다면, 이 사건 C을 사용하는 소비자가 이러한 신뢰를 기반으로 이 사건 업데이트 설치 여부를 선택함에 있어 적어도 소비자에게 불이익한 결과가 초래될 수 있는 중요사항에 대하여는, 신의성실의 원칙상 계약의 일방 당사자인 사업자에게 그에 관한 고지의무 내지 설명의무가 있다고 봄이 상당하다.

나) 돌이켜 이 사건에 관하여 보건대, 앞서 든 증거와 갑 제8, 25호증의 각 기재 및 영상에 변론 전체의 취지를 더하여 인정되거나 이에 비추어 알 수 있는 다음과 같은 사실 또는 사정을 종합하면, '이 사건 업데이트에 이 사건 성능조절기능이 포함되어 있고 이 사건 업데이트를 설치하면 배터리 노화 등 일정한 조건 아래 이 사건 성능조절기능이 작동되어 이 사건 전원 꺼짐 현상이 예방될 수 있으나 그 과정에서 CPU/GPU의 성능이 제한되고 앱을 실행하는 시간이 더 오래 걸릴 수 있는 등의 현상이 나타날 수 있다는 점'은 원고들이 이 사건 업데이트 설치 여부를 선택함에 있어 그에 따른 불이익한 결과가 초래될 수 있는 중요사항에 해당한다고 봄이 타당하다. 따라서 피고 A은 I 소프트웨어 사용권 계약의 일방 당사자로서 그 계약상대방인 원고들에게 이를 고지 또는 설명하여야 할 의무가 있다고 봄이 옳다.

(1) 원고들과 피고 A이 체결한 I 소프트웨어 사용권 계약은 다음과 같이 규정하고 있다.

귀하는 I DEVICE 를 사용하거나 또는 소프트웨어 업데이트를 다운로드 함으로써 본 사용권 약관을 준수할 의무가 있음에 동의하는 것입니다. 만일 귀하가 본 사용권 약관에 동의하지 않으시면 I DEVICE를 사용하거나 소프트웨어 업데이트를 다운로드하지 마십시오.

1. 일반사항

(b) A은 A의 재량으로 I 소프트웨어 업데이트를 할 수 있습니다. I 소프트웨어 업데이트에는 현존하는 모든 소프트웨어의 기능이나 A이 출시하는 최신 I 또는 I Device의 다른 모델들을 위한 새로운 기능을 포함하지 아니할 수도 있습니다. 본 사용권 약관은 A이 제공하는 I 소프트웨어 업데이트에 적용됩니다. (후략)

K. 보증의 배제

K.2 귀하는 관련 법률이 허용하는 한도에서 귀하의 전적인 책임하에서 I 소프트웨어와 이에 의하여 수행되거나 이를 통해 접속되는 모든 서비스를 사용하며 품질에 대한 만족도, 성능, 정확도 및 노력에 대한 전적인 책임 역시 귀하에게 있다는 것을 명시적으로 인정하고 이에 동의합니다.

K.3 준거법이 허용하는 최대의 범위 내에서, I 소프트웨어와 서비스는 매수인의 책임으로 또한 기타 다른 종류의 보증 없이 “있는 그대로” “이용 가능한대로”의 상태로 제공됩니다. 또한 A과 A이 사용권을 부여한 자(제K항과 제8항과의 관련상 총칭하여 “A”이라고 함)는 이로써 명시적이든 묵시적이든 또는 법규상의 것이든, 상품으로서의 적합성, 품질에 대한 만족도, 특정한 목적을 위한 적합성, 정확성, 문제없는 사용에 대한 묵시적 보증이나 조건 및 제3자의 권리를 침해하지 아니할 것 등의 I 소프트웨어와 본 서비스와 관련된 모든 보증이나 조건에 대하여 책임이 없습니다.

K.4 A은 I 소프트웨어와 이에 포함되어 있거나 I 소프트웨어를 통해 수행 또는 제공되는 기능이 귀하가 요구하는 사항을 충족시킨다거나, I 소프트웨어 및 서비스의 동작이 중단되지 아니하고 오류가 없다거나, 모든 서비스가 계속 이용 가능하다는거나, I 소프트웨어 또는 본 서비스의 결함이 수정될 것이라거나, I 소프트웨어가 제3자 소프트웨어, A리케이션이나 제3자 서비스와 함께 작동될 수 있다는 등의 I 소프트웨어와 본 서비스를 사용하는 데에 대한 장애에 대하여 보증하지는 않습니다. 본 I 소프트웨어를 설치할 경우 제3자 소프트웨어, A리케이션 또는 제3자 서비스뿐만 아니라 A 제품 및 서비스의 이용가능성 및 기능에 장애가 발생할 수 있음을 명심하시기 바랍니다.

K.6 A 또는 A로부터 수권받은 대표자가 어떠한 구두 혹은 서면의 정보나 자문을 제공하였다고 하여도 이것이 보증을 의미하는 것은 아닙니다. 만일 I 소프트웨어 또는 본 서비스에 결함이 있는 것으로 판명될 경우, 필요한

서비스, 수리 혹은 수정비용 모두를 귀하가 부담하여야 합니다. 특정 지역에서는 묵시적 보증의 배제나 소비자에게 적용되는 성문법상의 권리에 대한 제한을 허용하지 않고 있는바, 이 경우 위와 같은 보증의 배제나 책임의 제한이 적용되지 않을 수 있습니다.

8. 책임 제한.

해당 법률로 금지되지 않는 범위 내에서, A, 그 자회사, 대리인 또는 본인은 I 소프트웨어와 본 서비스 및 I 소프트웨어 또는 본 서비스와 관련된 제3자 소프트웨어나 A리케이션의 사용이나 사용불능으로 인하여 발생되거나 그와 관련이 있거나 상관없이, 나아가 어떠한 이유로 초래된 것인지와도 상관없이, 기대이익상실의 손해, 데이터의 변조나 분실, 데이터(강의지침, 과제, 및 자료를 포함하나 이에 제한되지 않음)의 전송이나 수취실패, 영업의 중단 또는 기타 상업적인 손해와 멸실 등을 포함하여 인사사고나 어떠한 형태의 우연적인, 특수한, 간접적이고 결과적인 손해이든 그 손해에 대하여 책임을 지지 아니합니다. 이는 또한 배상책임의 법리(계약, 불법행위 또는 기타) 여하와 상관없으며, 나아가 A이 사전에 그러한 손해의 가능성에 대하여 통보받았다 하더라도 마찬가지입니다. 특정 국가들은 인사사고나 우연적 혹은 결과적인 손해에 대한 책임의 배제 또는 제한을 허용하지 아니하므로, 이러한 책임제한이 귀하에게 적용되지 아니할 수 있습니다. 귀하의 모든 손해(인사사고와 관련된 사건에서 적용되는 법률이 요구하는 경우는 제외)에 대한 A의 전 책임액은 어떠한 경우에도 미화 이백오십 달러(\$250.00)를 초과하지 않습니다. 위에서 언급한 구제수단이 본질적 목적에 부합하지 않는다고 하더라도 상기의 책임제한이 적용됩니다.

(2) 피고 A은 이 사건 C을 출시하면서, D 시리즈에 탑재되는 'AJ' 프로세서 칩은 기존에 비해 25%까지 빠른 CPU, 50%까지 빠른 GPU 성능을 보이며 에너지 효율도 50%까지 높을 뿐 아니라 장시간 사용에도 기기의 성능이 안정적으로 유지된다는 점을 적극 홍보하였고, K 시리즈에 탑재되는 'AK' 프로세서 칩 덕분에 기존 모바일 기기에서는 불가능하였던 '전용 게임기 수준의 게임(console level gaming)'도 C에서 구동할 수 있게 되었다는 점 등을 상당한 비중을 두어 홍보하였다.

(3) 이 사건 업데이트 이후에 이루어진 Y 버전 업데이트에서는 이 사건 성능조절기능을 수동으로 비활성화시킬 수 있는 기능이 탑재되었으나, 이 사건 업데이

트가 일단 설치되고 나면 원고들과 같은 일반 소비자들이 이를 삭제하거나 다운그레이드를 할 수 있는 방법은 사실상 없는 것으로 보인다.¹¹⁾ 더욱이 원고들과 같은 일반 소비자들은 이 사건 업데이트를 설치할 당시 이로 인해 자신들의 기존 C의 CPU/GPU 성능이 일부 제한될 수 있다는 사정을 전혀 알지 못한 상태였으므로, 이 사건 업데이트 설치 이후 이 사건 성능조절기능이 작동하여 '앱을 실행하는 시간이 더 오래 걸리는 등'의 현상이 나타나게 되면 그 원인이 이 사건 업데이트로 인한 것이라는 점을 알지 못한 채, 자신이 보유한 C 기기의 성능이 설치된 앱 프로그램 등의 최소 요구성능에 부합하지 않거나 지나치게 노후됨으로써 그러한 증상이 나타난 것으로 오인하게 될 가능성도 배제하기 어려워 보인다.

(4) 관련 형사사건의 조사과정에서 피고 A 측은 '기온이 일정 수준 이하로 낮아지고, 배터리의 충전 사태가 일정 수준 이하로 낮아져 있으며, 배터리에 화학적 노화가 일정 부분 진행되었을 때'라는 3가지 조건이 모두 충족되었을 때 이 사건 전원 꺼짐 현상이 발생할 수 있다는 사실을 확인하여 그 문제 해결을 위해 이 사건 업데이트를 개발·배포하였다고 진술하였고, 당시 수사기관에서는 이 사건 업데이트 배포 후 D 시리즈의 경우 기종별로 이 사건 전원 꺼짐 현상이 최소 65%에서 최대 86%까지 감소하였다는 취지의 피고 A 측 내부자료를 확인하였던 것으로 보이기는 한다.

그러나 이 사건 성능조절기능으로 인해 이 사건 전원 꺼짐 현상을 예방할 수 있는 긍정적 효과가 기대된다고 하더라도, 특히 이 사건 C에 탑재된 AJ 또는 AK 프로세서 칩 등의 뛰어난 성능을 선호하는 소비자들로서는 이 사건 성능조절기능으로 인하여 CPU/GPU의 성능이 제한되는 것을 원하지 않을 수 있고, 소비자들의 이러한 선

11) 관련 형사사건에서도 피고 A 측은 이미 업데이트된 C의 운영체제를 이전으로 복귀시키는 다운그레이드에 대해 보안상의 이유로 이를 제공하지 않았던 것으로 보이고, 해당 수사기관의 의뢰를 받은 감정기관에서도 감정을 위해서는 C를 다운그레이드하여야 하는데 그 작업에 실패하였다고 보고하였던 것으로 보인다(을 제10호증의 1, 2 참조).

택 가능성이 일방적으로 배제되어서도 아니 될 것이다. 그런데 원고들과 같은 이 사건 C 사용자들이 이 사건 업데이트의 설치 여부를 결정함에 있어 이 사건 성능조절기능의 작동 조건인 '배터리의 화학적 노화 상태'가 어느 정도에 이르러야 하는지에 대하여 아무런 객관적 자료가 제시된 바 없고, 이 사건 성능조절기능이 작동되어 이 사건 C에 탑재된 AJ 또는 AK 프로세서 칩 등의 우수한 성능이 일부 제한되고 순간적인 전력소비량 등이 많은 앱의 구동 또는 여러 앱의 동시 구동시 '앱을 실행하는 시간이 더 오래 걸리는 등'의 현상이 구체적으로 어떠한 조건에서 나타나는지에 대하여도 소비자들에게 알려진 바 없다. 결국 소비자들이 자신들이 사용 중인 C의 CPU/GPU 성능이 일부 제한적으로만 작동되는 경험을 하게 될지 아닌지는 이 사건 업데이트에서 설정된 조건에 따라 결정되는 것과 다를 바 없고, 거기에 원고들과 같은 소비자의 선택이 개입될 가능성은 없어 보인다.

(5) 원고들은 이 사건 C을 구매하고 피고 A과 I 소프트웨어 사용권 계약을 체결한 소비자들이다. 그런데 이 사건 C을 정상적으로 사용하기 위하여는 그 운영체제인 I의 꾸준한 업데이트가 필수적이므로, 위 소프트웨어 사용권 계약은 계속적 계약의 성질을 갖는다고 봄이 상당하다. 그런데 위 소프트웨어 사용권 계약의 일방 당사자인 피고 A은 고도의 기술이 집약된 이 사건 C을 생산·판매하는 제조업자이자, 이 사건 C의 운영체제인 I를 제작·배포하는 자이고, 그 상대방인 원고들은 소비자이므로, 그들 사이의 현저한 정보의 불균형 내지 비대칭으로 인한 부작용을 해소하기 위해서라도 피고 A에게 신의성실의 원칙상 고지의무 내지 설명의무를 인정할 필요가 크다.

한편 위 소프트웨어 사용권 계약은 사용자인 원고들이 이 사건 업데이트를 다운받음으로써 원고들이 위 사용권 계약에 동의한 것으로 간주하고 있는데, 위 사

용권 계약은 원고들에게 이 사건 업데이트 다운로드 및 사용으로 인한 모든 책임을 부과하는 반면, 피고 A은 모든 책임으로부터 면책된다는 취지의 계약조항을 포함하고 있다. 이러한 점에 비추어 보더라도 피고 A은 이 사건 업데이트에 관한 충실한 정보를 알림으로써 원고들이 이 사건 업데이트를 설치하여 위 사용권 계약에 따른 책임을 부담할지 여부를 선택할 수 있도록 할 신의칙상 의무가 있다고 봄이 타당하다.

(6) 이 사건 C의 사용자인 원고들로서는 이 사건 C의 운영체제인 I의 업데이트가 일반적으로 이 사건 C의 성능을 개선하는 방향으로 이루어지는 것이라고 신뢰할 수밖에 없었을 것으로 보이고, 이 사건 업데이트가 이 사건 C에 탑재된 프로세서 칩의 최대 성능을 제한하거나 이로 인해 앱 실행이 지연되는 등의 현상이 수반될 것이라고 예상하기는 어려웠을 것으로 보인다. 더욱이 이 사건 C은 당시의 스마트폰 기술 수준에 비추어 최상급의 성능을 갖춘 고가의 기기에 속하였고, 피고 A도 이를 강조하여 홍보하였던 것으로 보이는데, 비록 이 사건 전원 꺼짐 현상을 방지하기 위한 목적이라고 하더라도 그 방식이 이 사건 C의 CPU/GPU 성능을 일부 제한하는 것인 이상, 피고 A로서는 피고 A을 신뢰하여 이 사건 C을 구매한 소비자인 원고들에게 이 사건 업데이트를 설치할 것인지 여부를 스스로 선택할 수 있도록 이에 대한 충분한 설명을 함께 이를 고지할 의무가 있었다고 봄이 상당하다.

(7) 피고 A이 2017. 2.경 J 업데이트에 대하여 '이 업데이트는 작업량이 최대일 때 전원 관리 기능을 향상시켜 C에서 이 사건 전원 꺼짐 현상을 방지'한다는 취지로 공지한 바 있으나, 위와 같은 내용만으로는 소비자들인 원고들이 이 사건 성능 조절기능의 구체적인 내용을 알 수 있었다고 보기 어렵다. 만약 피고 A이 이 사건 성능조절기능 및 그 작동원리 등을 충실하게 고지하였더라면, 원고들과 같은 소비자들로

서는 이 사건 성능조절기능을 피하고 그 대신 노화된 배터리를 교체하여 이 사건 전원 꺼짐 현상의 발생을 예방하면서 이 사건 C의 하드웨어 성능을 최대한 사용하는 방법을 선택할 수도 있었을 것이다(앞서 본 바와 같이 피고 A은 이 사건 업데이트의 개발·배포에 앞서 D 중 일부 제품에 대하여 배터리 리콜을 실시하기도 하였고, 이 사건 업데이트 배포 후에는 C 배터리 교체수리비를 할인제공하기도 하였다).

3) 고지의무 위반으로 인한 손해배상 책임

가) 이상 살핀 바와 같이, 피고 A은 이 사건 업데이트를 배포함에 있어 이 사건 성능조절기능이 이 사건 업데이트에 포함되어 있고 이 사건 업데이트를 설치하면 CPU/GPU의 일부 성능이 제한될 수 있다거나 적어도 피고 A이 2018. 1. 2. 홈페이지에 게시한 공지사항 중 앱을 실행하는 시간이 더 오래걸리게 되는 등 C 사용자들에게 있어 불이익한 결과가 초래될 수 있다는 점을 소비자인 원고들에게 설명하거나 고지하여야 할 의무가 있었다. 그럼에도 피고 A은 이러한 중요사항에 관하여 소비자들에게 제대로 알려주지 아니하였고, 이는 피고 A이 위와 같은 고지의무를 위반한 것이다. 이러한 피고 A의 고지의무 위반으로 인하여 원고들은 이 사건 C의 CPU/GPU 등 일부 성능이 제한되고 앱을 실행하는 시간이 더 오래 걸리게 되는 등의 가능성을 알지 못한 채 이 사건 업데이트를 설치하였는바, 이 사건 I 소프트웨어 계약의 내용에 비추어 원고들이 그러한 가능성을 알았더라면 경험칙상 이 사건 업데이트를 설치하는 것 이외에도 이 사건 업데이트를 설치하지 않거나 배터리를 교체하는 등의 대안을 선택할 수 있었다고 봄이 상당하므로, 결국 원고들은 이 사건 업데이트 설치 여부에 관한 선택권 또는 자기결정권을 행사할 기회를 상실하였다. 따라서 피고 A은 위와 같은 고지의무 위반의 불완전이행으로 인하여 원고들이 입은 손해를 배상할 책임이 있다.

나) 다만 원고들은 피고 B에 대하여도 피고 A과 동등한 손해배상책임을 구하고 있는데, 앞서 본 바와 같이 피고 B와 원고들이 하드웨어 보증계약을 체결하였다고 하더라도, 그러한 사실이나 원고들이 제출한 증거들만으로는 이 사건 업데이트의 개발·배포에 피고 B가 관여하였거나 피고 B에게 이 사건 업데이트와 관련된 고지의무가 있음을 인정하기에 부족하고, 달리 이를 인정할 증거가 없다.¹²⁾ 따라서 피고 B가 원고들에 대한 고지의무를 위반하였음을 전제로 한 원고들의 손해배상청구는 더 나아가 살펴볼 필요 없이 이유 없다.

4) 피고 A의 주장에 대한 판단

가) 이에 대하여 피고 A은, 피고 A에게 신의칙상 고지의무가 인정되기 위해서는 피고 A이 이 사건 성능조절기능에 대해 고지하였더라면 원고들이 이 사건 업데이트를 설치하지 않았을 것임이 경험칙상 명백한 경우여야 할 것인데, 이 사건 성능조절기능을 비활성화되도록 할 수 있는 Y 버전 업데이트 이후 이 사건 C 사용자들 중 이를 비활성화한 비율은 극히 낮은 것으로 확인되는 등 사실상 모든 사용자들이 이 사건 성능조절기능을 활성화하여 사용하고 있고, 결국 원고들이 이 사건 성능조절기능에 대해 고지받았다면 이 사건 업데이트를 설치하지 않았을 것임이 경험칙상 명백하다고 할 수 없고, 따라서 피고 A에게는 위와 같은 고지의무가 인정될 수 없다는 취지로 주장한다.

살피건대, 을 제41호증의 기재에 의하면, 피고 A의 2018. 8.경 자체 조사 결과 Y 버전 또는 그 이후의 버전 업데이트가 설치된 이 사건 C 기기 중 이 사건 성

12) 앞서 든 증거에 의하더라도, 피고 B는 사용자들에게 이 사건 하드웨어 보증서를 교부한 후, 이 사건 C의 국내 판매와 기기 자체의 외부적 결함 등(하드웨어 부분)에 대한 보증을 담당하였을 뿐이고, 위 보증서에도 피고 A이 유통하는 소프트웨어에 대해서는 보증이 적용되지 아니한다는 점이 명확히 기재되어 있음을 알 수 있다. 이 사건에서 피고 A은 사용자가 소지하고 있는 이 사건 C에 직접 전송하는 방식으로 이 사건 업데이트를 배포하였는데, 이러한 방식은 피고 B가 이 사건 C과 관련하여 맡은 위 보증 등의 업무와 특별한 관련성이 있다고 보기도 어렵다.

능조절기능이 활성화된 비율¹³⁾ 및 그 중 사용자에게 의해 비활성화가 선택된 비율이 상당히 낮은 수준으로 나타났고, 특히 그 표본 가운데 K 시리즈에서는 이 사건 성능조절기능이 작동된 사례가 적게 나타났던 것으로 보이기는 하나, 위 조사에서 활용된 표본 샘플 추출의 방법과 그 표본조사의 신뢰도 등을 명확히 알 수 없고, 위 자료에 의하더라도 이 사건 C 사용자들 중 일부는 Y 버전 업데이트 후에도 여전히 이 사건 성능조절기능을 사용하지 않고 있는 점 등을 감안하면, 원고들이 이 사건 업데이트 소프트웨어에 이 사건 성능조절기능이 포함되어 있다는 점을 고지받았다 해도 이를 설치하여 사용하였을 것이라고 단정하기는 어렵다. 한편, 을 제42호증의 기재에 의하면 이 사건 업데이트 이후 특히 D 시리즈의 경우 이 사건 전원 꺼짐 현상이 대폭 감소한 것으로 조사된 것으로 보이기는 하지만 이 역시 그 조사방법과 신뢰도 등을 알기 어려울 뿐 아니라 그와 같은 사정만으로 원고들과 같은 개별 소비자들의 이 사건 업데이트 설치 여부에 관한 선택권 또는 자기결정권이 배제된다거나 피고 A의 설명의무 내지 고지의무가 인정되지 않는다고 보기는 어렵다. 따라서 피고 A의 위 주장은 결국 받아들일 수 없다.

나) 피고 A은 또한, 이 사건 업데이트로 인한 원고들의 재산상 손해가 없는 이상, 원고들의 정신적 손해는 특별손해에 해당할 뿐이며, 원고들이 보유한 C 기종의 구매시점 등에 비추어 추단되는 배터리 노후 정도 등을 감안하면 극히 제한된 조건에서만 활성화가 이루어지는 이 사건 성능관리기능으로 인해 홈페이지 공지문과 같은 현상을 경험하였을 가능성은 매우 낮으므로, 원고들이 정신적 손해를 입었다고 볼 수 없다는 취지로 주장하기도 한다.

13) 피고 A은 이에 대해 '① 적어도 1회 이상 예기치 않은 전원 꺼짐 현상이 발생하고, ② 배터리의 임피던스가 일정한 기준치를 초과하여 소프트웨어에 의해 이 사건 성능조절기능이 활성화된 비율'로 조사된 것이라고 설명하고 있다.

살피건대, 원고들이 이 사건 업데이트를 설치한 이후 C의 작동이 느려지거나 기기 성능이 일부 제한되는 현상을 경험하였음은 앞서 본 바와 같고, 여기에 C 사용자들이 보유한 C의 배터리 노화 정도나 충전 가능 상태 등은 제각기 서로 다를 수 있다는 점, 피고 A의 제조·판매한 C이 500회의 충전 사이클이 이루어질 때까지는 원래 용량의 80% 이상이 유지되도록 설계되었다고 하지만 원고들이 보유한 C 배터리가 위 성능유지 기준에 부합하지 못하는 상태였을 가능성도 배제하기 어려운 점 등을 종합하여 보면, 을 제41, 42호증의 각 기재만으로는 원고들의 C이 이 사건 성능조절기능의 작동 조건이 충족되지 않는 기기였다고 단정하기 어렵고, 달리 원고들이 피고 A의 2018. 1. 4.자 및 2018. 4. 4.자 홈페이지 공지문에서와 같은 일부 성능제한 현상조차 경험하지 않았다고 볼 증거가 없다.

한편 이 사건에서와 같이 계약의 일방 당사자인 사업자가 그 귀책사유로 고지의무를 위반하였고 이로 인해 계약 상대방인 소비자가 해당 정보를 알지 못한 채 합리적 선택의 기회나 자기결정권을 상실하게 되었다면 사회일반의 거래관념 또는 사회일반의 경험칙에 비추어 해당 소비자로서는 통상 그로 인한 정신적 손해를 입게 된다고 봄이 상당하다. 나아가 설령 이를 특별사정으로 인한 손해 내지 특별손해로 본다 하더라도, 피고 A로서는 거래 상대방인 원고들이 CPU/GPU 성능을 일부 제한하는 기능이 수반되어 있는 이 사건 업데이트에 대하여 알지 못한 채 의사결정을 하게 됨으로써 합리적 선택의 기회나 자기결정권을 침해당하는 손해가 발생할 수 있음을 알았거나 알 수 있었다고 봄이 상당하므로, 피고 A의 위 주장은 어느 모로 보나 받아들일 수 없다.

5) 손해배상책임의 범위

가) 앞서 본 바와 같이 이 사건 업데이트로 인하여 이 사건 C이 훼손되거나 재산적 피해가 발생하였다고 인정하기는 어렵고, 피고 A의 고지의무 위반으로 인하여 원고들이 어떠한 재산상 손해를 입었다고 보기도 어렵다.

나) 그러나 원고들은 피고 A의 고지의무 위반으로 인하여 자신들이 보유한 C의 성능이 일부 제한될 가능성이 있는 이 사건 업데이트를 설치할 것인지 여부에 관한 선택권 내지 자기결정권을 행사할 기회를 상실하였고, 이러한 선택권 등의 침해로 인해 원고들의 정신적 손해가 발생하였다고 봄이 타당하므로, 피고 A은 원고들에게 그 위자료 상당을 배상할 책임이 있다.

다음으로 위자료 액수에 관하여 보건대, 앞서 본 바와 같은 원고들의 각 이 사건 업데이트 설치 시기, Y 업데이트 이후 이 사건 성능조절기능을 비활성화시킬 수 있게 된 사정, 이 사건 C의 통상적인 교체 주기, 원고들이 경험한 이 사건 C의 성능 저하 현상과 이에 비추어 추단되는 배터리 노화 정도, 원고들이 이 사건 업데이트를 설치하지 아니하고 이 사건 C의 성능을 최대한 사용하였을 가능성 및 그로 인한 편익, 그 밖에 기록에 나타난 제반 사정을 종합하면, 원고들의 정신적 손해에 대한 위자료는 각 70,000원으로 정함이 상당하다.

6) 소결론

그렇다면 피고 A은 원고들에게 각 70,000원 및 각 이에 대하여 원고들이 구하는 이 사건 소장 부분 최종 송달일인 2019. 1. 31.부터 피고 A이 그 이행의무의 존부나 범위에 관하여 항쟁하는 것이 타당하다고 인정되는 이 판결 선고일인 2023. 12. 6.까지는 민법이 정한 연 5%의, 그 다음 날부터 다 갚는 날까지는 소송촉진 등에 관한 특례법이 정한 연 12%의 각 비율로 계산한 지연손해금을 각 지급할 의무가 있다.

4. 결론

그렇다면 원고들의 피고 A에 대한 청구는 위 인정범위 내에서 이유 있어 이를 인용하여야 하고, 피고 A에 대한 나머지 청구와 피고 B에 대한 청구는 모두 이유 없어 이를 각 기각하여야 한다. 제1심판결 중 원고들과 피고 A 사이에 대한 부분은 이와 결론을 일부 달리하여 부당하므로 원고들의 항소를 일부 받아들여 이를 각 취소하고, 피고 A에게 이 법원에서 인정한 위 돈의 지급을 명하며, 제1심판결 중 나머지 부분은 정당하므로 원고들의 피고 A에 나머지 항소 및 피고 B에 대한 항소는 모두 이유 없어 이를 각 기각하기로 하여 주문과 같이 판결한다.

재판장 판사 박형준

판사 윤종구

판사 권순형