

기 일	
-----	--

주 심	가	나	다
-----	---	---	---

사 건 손해배상

원 고 정평덕 외 22명

피 고 에스케이텔레콤 주식회사

소 장

2014. 8. .

원고들 소송대리인

변호사 한범석

전화 : 032-323-9466 팩스: 032-323-9469

서울중앙지방법원 귀중

소 장

원 고 별지 목록 1. 기재와 같음
 소송대리인 변호사 한범석

피 고 에스케이텔레콤 주식회사
 대표이사 하성민

손해배상 청구의 소

청 구 취 지

1. 피고는 별지 목록 1. 기재 각 원고들에게 별지 목록 2. 기재 손해액란 금원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.
 2. 소송비용은 피고의 부담으로 한다.
 3. 제1항은 가집행 할 수 있다.
- 라는 판결을 구합니다.

청 구 원 인

1. 당사자의 관계

피고 주식회사는 이동전화서비스를 제공하는 사업자이고 원고들은 피고와 이동통신서비스 계약을 체결한 자입니다.

2. 손해배상책임의 성립

가. 우리나라 사회에서 이동통신서비스는 전파라는 공공재를 통하여 이루어지고 있으며 2000년대에 이르러서는 유선전화보다도 더 국민의 삶에 필수적인 의미를 갖는 서비스이자 기본적인 의사소통수단으로서 위치를 확보하고 있습니다. 2013. 8월말 이동전화 가입자 수는 5,415만 명입니다. 원고들은 피고와 이동통신서비스에 관한 약정을 체결하고 이동통신서비스를 이용하고 이에 대한 반대급부로서 매월 기본료, 사용료 등을 지급하고 있습니다.

나. 피고는 2014. 3. 20. 18시부터 23시 40분까지 대하여 피고의 '가입자 확인 모듈(HDR)¹⁾'의 문제로 인하여 피고의 이동통신서비스 가입자들 중 원고들을 포함한 약 560만 명의 이용자들이 이용하는 이동통신의 송·수신서비스가 안 되는 장애를 발생시켰습니다. 2014. 3. 20. 18시경 위 이용자들에게 전화를 걸면 “결번(없

1) 가입자 확인모듈(HDR)은 가입자가 보유하고 있는 단말기가 무엇이고 어디에 위치해 있는지를 관리하는 시스템이라고 합니다.

는 번호)”이라고 나오거나 아무런 신호음이 없이 전화가 끊기는 등 이동통신장애 현상이 발생하였습니다. 이에 관하여 피고는 일부 이용자에게 대한 이동통신서비스 장애 사실을 인정하였으며 이로 인하여 이동통신서비스를 사용하지 못한 가입자들에게 손해를 배상하겠다고 자인하였습니다(갑 제3호증 내지 제4호증 참조)

2014. 3. 20. 위 장애로 인하여 이동통신서비스를 사용하지 못한 가입자들에게 2014. 4월 요금 청구 시 ‘장애 보상’이란 명목으로 요금을 감면한 사실이 있습니다. 원고들은 204. 3. 20. 피고의 위 장애로 인하여 이동통신서비스를 사용하지 못한 자들입니다.

다. 기간통신사업자인 피고는 이동통신서비스를 이용하고자 하는 자와 인가받은 이용약관으로 이동통신서비스 제공계약을 체결을 하고 있습니다. 피고의 이용약관에서는 장애로 인한 손해배상에 관하여 아래와 같이 규정하고 있습니다(갑 제1호 증 참조).

제 33 조 (손해배상의 범위 및 청구)

①고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 때와 회사가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하여 3시간이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 **서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.**

②회사가 이용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지 받은 경우에는 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 서비스를 다시 이용할

수 있게 된 경우 이 사실을 이용자에게 통지하여야 합니다.

③회사는 상기의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 1의 사유를 입증하는 경우에는 요금감면 또는 손해배상 책임이 감면될 수 있습니다.

1. 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우

2. 전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스제공이 불가능한 경우

3. 고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우

4. 제휴 금융기관 등의 귀책사유로 발생한 경우

④회사는 이용자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 서비스 재개를 위한 회사의 조치내역과 서비스 재개시점에 관한 사실을 기록할 수 있도록 시스템을 구축하거나 별도의 이용자불만 접수 및 처리대장을 비치, 관리합니다.

라. 따라서 피고는 원고들이 이동통신서비스를 이용하지 못함으로 인하여 발생할 손해를 원고들에게 배상할 책임이 있습니다.

3. 손해배상의 범위

가. 휴업손해

원고들 중 정평덕, 유한근, 명남기, 양주석, 김명도, 강명주, 김종용, 김정철, 안상묘는 대리운전기사로 근무하는 자들입니다. 대리운전기사는 고객으로부터 대리운전기사가 필요하다는 연락을 받은 회사가 그 정보를 회사시스템에 입력하면 이동

통신을 이용하여 스마트폰 앱으로 이를 확인하고 선택을 한 후에 고객을 찾아가서 운전을 해주고 이에 대한 대가를 지급받습니다. 이러한 점에서 대리운전기사에게 이동통신서비스는 영업을 위한 너무나도 중요하다고 할 것입니다. 위 원고들은 피고의 이동통신서비스 장애로 인하여 2014. 3. 20. 18시경부터 회사에서 입력한 고객의 요청정보를 확인하기 위한 프로그램에 접속하지 못하여 전혀 영업을 할 수 없었으므로 이로 인한 손해가 발생하였습니다. 위 원고별 구체적인 손해액은 추후 입증하도록 하겠습니다.

나. 위자료

(1) 이동통신서비스는 현대인들에게 삶에 필수적인 의미를 갖는 서비스이자 기본적인 의사소통수단이 되고 있습니다. 많은 이들이 이동통신서비스를 이용하여 주변인들과 소통하고 있으며 자신에게 필요한 여러 가지 정보를 확인하고 업무에도 적극적으로 활용하는 등 사회생활에 밀접한 관련이 있습니다. 이와 같은 이동통신을 서비스가 중단되는 경우 현대인들은 사회와 갑자기 단절됨으로 인하여 불안감이 발생하게 되며 중요한 연락을 하거나 또는 받지 못하게 되고 업무를 하는데 불편함을 겪는 등 곤경에 처하게 됩니다.

(2) 원고들 중 위 대리운전기사업을 하는 정평덕, 유한근, 명남기, 양주석, 김명도, 강명주, 김종용, 김정철, 안상모는 피고의 장애로 인하여 이동통신서비스를 이용할 수 없게 되자 본인들의 휴대전화가 고장이 난 것으로 오인하고 피고의 대리점을 방문하여 고장여부를 확인하였습니다. 위 원고들은 장애가 해소될 것이

라는 피고의 답변을 믿고 거리에서 수 시간 동안 계속 휴대전화만을 바라보면서 기다렸습니다. 그러나 조만간 해결될 것이라는 피고의 주장과는 달리 이동통신 서비스 장애는 6시간이 지나도록 해결되지 않았으며, 위 원고들은 거리를 방황하다가 결국 지쳐서 집으로 들어갈 수 밖에 없었습니다. 대리운전기사로 하루하루 벌어서 겨우 생계를 유지하는 원고들로서는 계속 이런 상황이 지속되어 영업을 못하게 되는 것은 아닌지 불안감에 너무나도 큰 정신적인 고통을 받았습니다.

(3) 원고 중 김해영은 이 사건 장애 발생 당일에 퇴근 후에 서로 연락을 하여 친구들을 만나기로 약속을 하였으나 피고의 이동통신서비스 장애로 인하여 연락도 할 수 없게 되자 김해영의 잘못이 아니었음에도 약속을 어길 수 밖에 없었습니다. 김해영은 다음 날 친구들에게 다시 연락을 하여 약속을 지키지 못한 것에 대하여 일일이 설명하고 사과를 하였습니다. 이러한 과정에서 김해영은 피고의 장애로 인하여 정신적인 고통을 받았습니다.

(4) 원고 중 노국래는 광고회사에 근무하는 자로서 이 사건 장애 발생 당일 저녁에 고객에게 광고에 관하여 설명하기 위하여 지방으로 출장을 가는 중이었습니다. 노국래는 겨우 어렵게 고객을 만났으나, 만나자마자 고객으로부터 전화를 왜 받지 않았는지에 대하여 불평을 들었으며 이에 대하여 수차례 사과를 하여야만 했습니다. 또한 피고의 장애로 인하여 수시로 확인해야하는 업무상 메일과 상사에게 지시사항을 확인하여야 하였음에도 이를 할 수 없어서 업무를 진행하는데 큰 불편을 겪었으며 이로 인한 정신적인 고통을 받았습니다.

(5) 원고 중 박고운은 이 사건 장애 발생 당일에 회사 업무와 관련한 중요한 약속이 있어서 지하철로 이동하던 중, 몇가지 중요한 확인할 사항을 확인하기 위하여 전화통화를 계속하여 시도하였으나 통화를 할 수 없었습니다. 박고운은 본인의 휴대전화가 수신 및 발신 모두 되지 않자 이를 지하철 내 통신장애로 알고 약속시간에 늦음에도 불구하고 이를 확인하기 위하여 지하철에서 내렸습니다. 이로 인하여 박고운은 시간이 지연되어 약속에 늦었으며 약속한 이에게 사과를 할 수 밖에 없었습니다. 위와 같은 일로 인하여 박고운은 업무처리에 불편함을 겪고 고객에게 사과하고 약속에 늦어 신뢰를 잃는 등 정신적인 고통을 받았습니다.

(6) 원고 중 신미지, 이현아, 전지영는 위 김해영, 박고운 등과 마찬가지로 이 사건 장애 발생 당일에 자신들의 잘못이 아닌 피고의 장애로 인하여 약속한 이들과 연락이 되지 못하여 약속장소에서 약속한 이들을 찾기 위하여 상당한 시간 동안 방황을 하였으며, 어쩔 수 없이 전혀 모르는 이들에게 휴대전화를 빌려달라고 부탁을 할 수 밖에 없었습니다. 또한 신미지, 이현아, 전지영은 본인을 휴대전화를 꺼내서 전화번호를 확인하면서 전화를 거는 이상한 행동을 하는 모습을 보여주는 등 피고의 장애로 인하여 불안감을 느끼고 정신적인 고통을 받았습니다.

(7) 원고 중 조귀제는 평소에 퇴근 시 집이 마을버스 연결이 불편한 곳에 위치하여 집 인근에서 퇴근하는 남편과 연락을 하여 만나서 귀가하였습니다. 그러나 조귀제는 이 사건 장애 발생 당일 피고의 장애로 인하여 남편에게 연락을 할 수 없었으며 그래도 혹시나 하는 마음에 평소 남편을 자주 만나던 곳에서 기다렸으나 만날 수 없었습니다. 결국 조귀제는 포기하고 결국 마을버스를 수차례 환승하

며 평소와 달리 힘들었으며 늦게 귀가할 수 밖에 없었습니다. 이로 인하여 조귀제는 본인의 잘못이 아님에도 갑자기 발생한 피고의 장애로 인하여 불편함을 겪으면서 힘들고 화가 나는 등 정신적인 고통을 받았습니다.

4. 결론

피고는 위와 같은 손해를 원고들에게 가하였으므로 이를 배상할 의무가 있습니다. 따라서 피고는 원고들에게 별지 목록 2. 기재 손해액란 금원 및 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지는 소송촉진 등에 관한 특례법 소정의 연 20%의 비율에 의한 지연손해금을 지급할 의무가 있습니다.

입 증 방 법

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| 1. 갑 제1호증 | 이동전화 이용약관 |
| 1. 갑 제2호증의 1 | 이동전화서비스 신규계약서 |
| 1. 갑 제2호증의 2 | 단말기 할부매매 계약서 |
| 1. 갑 제2호증의 3 | 요금할인제도 가입 신청서 |
| 1. 갑 제3호증 | 서비스 장애 관련 공지(에스케이텔레콤 주식회사) |
| 1. 갑 제4호증의 1,2,3,4,5,6,7 | 각 신문기사 |

첨 부 서 류

- | | |
|--------------------------|------|
| 1. 위 입증방법 | 각 1부 |
| 2. 법인등기부등본(에스케이텔레콤 주식회사) | 1통 |
| 3. 소송위임장 | 1통 |

2014. 8. .

위 원고들의 소송대리인 변호사 한범석(인)

서울중앙지방법원 귀중

별지 1.

원 고

1. 정 평 덕

2. 유 한 근

3. 명 남 기

4. 양 주 석

5. 김 명 도

6. 강 명 주

7. 김 종 용

8. 김 정 철

9. 안 상 묘

10. 김 해 영

11. 노 국 래

12. 박 고 운

13. 신 미 지

14. 이 현 아

15. 전 지 영

16. 조 귀 제

17. 강 민 영

18. 고 가 영

19. 박 혜 영

20. 서 상 훈

21. 조 재 범

22. 최 명 훈

23. 최 인 숙

별지 2.

원고별 손해액

번호	원고명	손해액	비고
1	정평덕	200,000원	
2	유한근	200,000원	
3	명남기	200,000원	
4	양주석	200,000원	
5	김명도	200,000원	
6	강명주	200,000원	
7	김종용	200,000원	
8	김정철	200,000원	
9	안상묘	200,000원	
10	김혜영	100,000원	
11	노국래	100,000원	
12	박고운	100,000원	
13	신미지	100,000원	
14	이현아	100,000원	
15	전지영	100,000원	
16	조귀제	100,000원	
17	강민영	100,000원	
18	고가영	100,000원	
19	박혜영	100,000원	
20	서상훈	100,000원	
21	조재범	100,000원	
22	최명훈	100,000원	
23	최인숙	100,000원	

별지 3.

원고별 휴대전화번호

(삭제)