대법원 2023. 6. 15.선고 2018다287034 판결

【소비자권익침해행위금지및중지】, [공2023하,1203]

【판시사항】

[1] 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률과 방문판매 등에 관한 법률상 청약철회권 제한사유가 존재하는지 및 제한사유 해당 사실에 대한 표시의무를 다하였는지에 관한 증명책임의 소재(=사업자)
[2] 단말기 구매계약과 이동통신서비스 이용계약이 함께 체결되어 밀접한 관련성을 가지는 경우, 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권이 보장되기 위해서는 단말기 구매계약의 청약철회권도 보장될 필요가 있는지 여부(적극)

【판결요지】

[1] 소비자기본법 제70조 는 “소비자단체 등은 사업자가 소비자기본법 제20조 를 위반하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 권익을 직접적으로 침해하고 그 침해가 계속되는 경우 법원에 소비자권익침해행위의 금지 및 중지를 구하는 소송을 제기할 수 있다.”라고 규정하고, 제20조 제4항 은 “사업자는 제12조 제2항 의 규정에 따라 국가가 지정·고시한 행위를 하여서는 아니 된다.”라고 규정하며, 제12조 제2항 은 “국가는 소비자의 합리적인 선택을 방해하고 소비자에게 손해를 끼칠 우려가 있다고 인정되는 사업자의 부당한 행위를 지정·고시할 수 있다.”라고 규정한다.
소비자기본법 제12조 제2항 에 근거하여 제정된 사업자의 부당한 소비자 거래행위 지정 고시 제6조는 “사업자는 법규 또는 계약에 근거한 소비자의 정당한 권리 행사를 방해하여 소비자에게 불이익을 주거나 줄 우려가 있는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.”라고 규정하면서, 제2호에서 “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 들고 있다.
전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 ‘전자상거래법’이라 한다) 제17조 , 제18조 및 방문판매 등에 관한 법률(이하 ‘방문판매법’이라 한다) 제8조 , 제9조 는 소비자의 청약철회권에 관하여 다음과 같이 규정하고 있다. 즉 소비자는 각 법률에서 정한 청약철회기간 이내에 계약에 관한 청약철회권을 행사할 수 있고, 청약철회권을 행사한 경우에는 소비자는 공급받은 재화 등을 반환하고 사업자는 지급받은 대금을 환급하여야 한다. 다만 법률에서 정한 사유가 있는 경우에는 소비자의 청약철회권 행사가 제한되어 소비자는 사업자의 의사에 반하여 청약철회권을 행사할 수 없다. 그러나 사업자는 법률에서 정한 청약철회권 제한사유를 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하는 등으로 소비자의 청약철회권 행사가 방해받지 않도록 조치하여야 하고, 이를 하지 않은 경우에는 청약철회권 제한사유에 해당하더라도 소비자는 청약철회권을 행사할 수 있다.
전자상거래법과 방문판매법은 소비자가 계약을 체결한 후라도 일정한 기간 내에는 그 의사를 재고하여 아무런 불이익 없이 계약을 처음부터 없었던 것으로 할 수 있도록 청약철회권 규정을 두어 소비자를 보호하고 있다. 소비자는 청약철회권을 행사함으로써 그 계약에서 정한 위약금 등을 부담하지 않고도 체결된 계약을 일방적으

로 해소할 수 있고, 이러한 점에서 청약철회권의 행사는 일반적인 계약의 해지와는 구별된다. 소비자에게 청약철회권 행사의 자유는 최대한 보장되어야 하고 그 제한은 예외적으로만 허용되어야 한다. 위 각 법률이 사업자에게 청약철회권 제한사유에 대한 표시의무를 부담시키고 이를 다하지 않는 경우에는 소비자에게 청약철회권 행사를 할 수 있도록 하는 것도 이러한 취지에서라고 할 수 있다. 위와 같은 소비자기본법 및 전자상거래법 등의 입법 취지와 청약철회권 제도의 목적 및 내용을 고려할 때, 소비자의 청약철회권 행사에 대해서 사업자가 이를 부정하고 계약을 유지시키기 위해서는 청약철회권 제한사유가 존재하는지 및 그러한 제한사유 해당 사실에 대한 표시의무를 다하였는지를 모두 증명하여야 한다.

[2] 소비자가 이동통신서비스 사업자와 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약을 함께 체결하는 경우가 있다. 소비자가 단말기를 구매하면서 이동통신서비스 이용계약도 함께 체결하는 것은 구매한 단말기를 이용하여 이동통신서비스를 향유하기 위함이다. 이동통신서비스 사업자는 소비자가 자신과 이동통신서비스 이용계약을 체결하도록 소비자에게 단말기지원금 등 각종 혜택을 제공한다. 이러한 계약에서 이동통신서비스 사업자의 단말기지원금 제공은 소비자가 일정기간 이동통신서비스를 이용할 것을 조건으로 하는 경우가 통상적이다. 단말기 구매계약의 주요 내용이라 할 수 있는 단말기 대금은 단말기지원금이 제공되는지에 따라 결정되므로 결국 단말기 구매계약과 별개의 계약인 이동통신서비스 이용계약이 약정기간 동안 유지되는지에 달려 있다고 볼 수 있다. 단말기를 구매하면서 공시지원금을 받지 않고 요금할인을 선택하는 경우에도 이동통신서비스 이용계약이 약정기간 동안 유지되어야 그 혜택을 최종적으로 받을 수 있다. 피고의 경우 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약에 관한 내용, 단말기지원금이나 할인반환금의 지급 조건 및 위약금 납부에 관한 내용을 하나의 약관에서 설명하고, 이동통신서비스 이용대금과 단말기 구매대금을 하나의 고지서로 청구하여 소비자에게 이를 함께 납부하도록 하고 있다. 결국 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약이 함께 체결되는 경우 밀접한 관련성을 갖고 있다고 할 수 있다.

따라서 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약이 함께 체결되면서 이동통신서비스 사업자가 소비자에게 단말기지원금이나 할인반환금의 지급을 조건으로 한 경우, 단말기 구매계약에서 청약철회권이 제한된다면 이동통신서비스 이용계약 자체의 청약철회권이 보장되었다고 하더라도 실질적으로는 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권이 제한되는 결과가 나타날 수 있다. 단말기 구매계약을 그대로 둔 채 이동통신서비스 이용계약에 대해서만 청약철회권의 행사가 이루어지면 소비자는 단말기지원금 등의 지급 조건을 어긴 것이 되어 단말기지원금 등을 반환할 수밖에 없다. 따라서 소비자로서는 단말기지원금 등의 반환을 감수하고서 이동통신서비스 이용계약을 철회하는 것에 주저하게 될 것이므로 사실상 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권을 제한하는 효과가 초래된다. 이처럼 단말기 구매계약과 이동통신서비스 이용계약이 함께 체결되어 밀접한 관련성을 가지는 경우 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권이 보장되기 위해서는 단말기 구매계약의 청약철회권도 보장될 필요가 있다.

【참조조문】

[1] 소비자기본법 제12조 제2항 , 제20조 제4항 , 제70조 , 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조 , 제18조 , 방문판매 등에 관한 법률 제8조 , 제9조 , 민사소송법 제288조 [증명책임] / [2] 소비자기본법 제12조 제2항 , 제20조 제4항 , 제70조 , 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조 , 제18조 , 방문판매 등에 관한 법률 제8조 , 제9조

【전문】

【원고, 상고인】 사단법인 한국소비자연맹 (소송대리인 법무법인 에셀 담당변호사 이상민 외 2인)
【피고, 피상고인】 주식회사 케이티 (소송대리인 법무법인(유한) 한결 담당변호사 이혁 외 1인)

【대상판결】

【원심판결】 서울고법 2018. 10. 26. 선고 2017나2059506 판결

【주문】

원심판결 중 원심판결의 별지 목록 제2항 기재 청약철회권 제한행위 청구에 관한 부분을 파기하고, 이 부분 사건을 서울고등법원에 환송한다. 나머지 상고를 기각한다.

【이유】

상고이유를 판단한다.
1. 사안의 개요
원심판결 이유와 기록에 의하면 다음 사실을 알 수 있다.
가. 원고는 소비자 보호를 위한 입법 또는 법 개정 추진 등 소비자의 권익을 보호하고 신장하기 위한 사업을 목적으로 하는 법인이고, 피고는 더블유시디엠에이(WCDMA) 이용약관(이하 '이 사건 약관'이라 한다)에 따라 휴대전화 이동통신서비스 이용계약을 체결한 소비자에게 이동통신서비스를 제공하는 사업자이다.
나. 원고는 소비자기본법 제70조 에 근거한 단체소송인 이 사건 소를 제기하여 피고를 상대로 소비자권익침해의 금지·중지를 구하고 있다. 원고가 금지·중지를 구하는 구체적인 행위는 첫째 이동통신서비스 계약자 본인이 팩스, 우편 등의 방법으로 서비스 해지 신청을 한 경우 반드시 신분증 사본 제출을 요구하고, 해지 신청일로부터 14일 이내에 신분증 사본을 제출하지 않으면 서비스를 정상 이용 상태로 복귀시키는 행위(원심판결의 별지 목록 제1항 행위), 둘째 통신판매, 방문판매 또는 전화권유판매로 이동통신서비스 계약을 체결한 소비자가 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 '전자상거래법'이라 한다), 「방문판매 등에 관한 법률」(이하 '방문판매법'이라 한다)에서 규정하는 청약철회권 행사에 따른 청약철회를 거절하고 이동통신서비스 이용계약을 그대로 유지하거나 청약철회를 이유로 위약금 등을 청구하는 행위(원심판결의 별지 목록 제2항 행위)이다.
2. 정당한 이유 없이 해지권 행사를 제한하는 행위(원심판결의 별지 목록 제1항 행위)에 관하여
원고는 원심판결 전부에 대하여 상고하였으나 이 부분에 대하여는 상고장이나 상고이유서에 아무런 상고이유의 기재가 없다.
3. 정당한 이유 없이 청약철회권 행사를 제한하는 행위(원심판결의 별지 목록 제2항 행위)에 관하여
가. 원심의 판단
원심은 다음과 같이 판단하여 원고의 주장을 배척하였다.
① 피고는 이동통신서비스 이용계약이 체결되어 회선이 개통된 후에도 소비자가 요청하면 언제든지 계약을 해지하여 이동통신서비스 제공을 중단하도록 함으로써 소비자의 청약철회권 행사를 보장하며, ② 이동통신서비스 이용계약이 청약철회된다 하더라도 별개의 계약인 단말기 구매계약의 청약철회가 인정되지 않아 그 부분 계약이 존속하는 이상 소비자에게 단말기지원금 등의 위약금을 반환할 의무가 있으며, ③ 피고는 약관 등을 통하여 청약철회권 제한사유를 명확하게 표시하였다는 이유를 들었다.
나. 대법원의 판단
그러나 원심의 위와 같은 판단은 다음과 같은 이유로 수긍할 수 없다.
1) 소비자의 청약철회권 보장과 그 제한사유에 대한 사업자의 표시의무

가) 소비자기본법 제70조는 “소비자단체 등은 사업자가 소비자기본법 제20조를 위반하여 소비자의 생명·신체 또는 재산에 대한 권익을 직접적으로 침해하고 그 침해가 계속되는 경우 법원에 소비자권익침해행위의 금지 및 중지를 구하는 소송을 제기할 수 있다.”라고 규정하고, 제20조 제4항은 “사업자는 제12조 제2항의 규정에 따라 국가가 지정·고시한 행위를 하여서는 아니 된다.”라고 규정하며, 제12조 제2항은 “국가는 소비자의 합리적인 선택을 방해하고 소비자에게 손해를 끼칠 우려가 있다고 인정되는 사업자의 부당한 행위를 지정·고시할 수 있다.”라고 규정한다 .

소비자기본법 제12조 제2항에 근거하여 제정된 「사업자의 부당한 소비자 거래행위 지정 고시」 제6조는 “사업자는 법규 또는 계약에 근거한 소비자의 정당한 권리 행사를 방해하여 소비자에게 불이익을 주거나 줄 우려가 있는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.”라고 규정하면서, 제2호에서 “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 들고 있다 .

전자상거래법 제17조, 제18조 및 방문판매법 제8조, 제9조는 소비자의 청약철회권에 관하여 다음과 같이 규정하고 있다. 즉 소비자는 각 법률에서 정한 청약철회기간 이내에 계약에 관한 청약철회권을 행사할 수 있고, 청약철회권을 행사한 경우에는 소비자는 공급받은 재화 등을 반환하고 사업자는 지급받은 대금을 환급하여야 한다. 다만 법률에서 정한 사유가 있는 경우에는 소비자의 청약철회권 행사가 제한되어 소비자는 사업자의 의사에 반하여 청약철회권을 행사할 수 없다. 그러나 사업자는 법률에서 정한 청약철회권 제한사유를 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하는 등으로 소비자의 청약철회권 행사가 방해받지 않도록 조치하여야 하고, 이를 하지 않은 경우에는 청약철회권 제한사유에 해당하더라도 소비자는 청약철회권을 행사할 수 있다 .

나) 전자상거래법과 방문판매법은 소비자가 계약을 체결한 후라도 일정한 기간 내에는 그 의사를 재고하여 아무런 불이익 없이 계약을 처음부터 없었던 것으로 할 수 있도록 청약철회권 규정을 두어 소비자를 보호하고 있다. 소비자는 청약철회권을 행사함으로써 그 계약에서 정한 위약금 등을 부담하지 않고도 체결된 계약을 일방적으로 해소할 수 있고, 이러한 점에서 청약철회권의 행사는 일반적인 계약의 해지와는 구별된다. 소비자에게 청약철회권 행사의 자유는 최대한 보장되어야 하고 그 제한은 예외적으로만 허용되어야 한다. 위 각 법률이 사업자에게 청약철회권 제한사유에 대한 표시의무를 부담시키고 이를 다하지 않는 경우에는 소비자에게 청약철회권 행사를 할 수 있도록 하는 것도 이러한 취지에서라고 할 수 있다. 위와 같은 소비자기본법 및 전자상거래법 등의 입법 취지와 청약철회권 제도의 목적 및 내용을 고려할 때, 소비자의 청약철회권 행사에 대해서 사업자가 이를 부정하고 계약을 유지시키기 위해서는 청약철회권 제한사유가 존재하는지 및 그러한 제한사유 해당 사실에 대한 표시의무를 다하였는지를 모두 증명하여야 한다 .

다) 소비자가 이동통신서비스 사업자와 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약을 함께 체결하는 경우가 있다. 소비자가 단말기를 구매하면서 이동통신서비스 이용계약도 함께 체결하는 것은 구매한 단말기를 이용하여 이동통신서비스를 향유하기 위함이다. 이동통신서비스 사업자는 소비자가 자신과 이동통신서비스 이용계약을 체결하도록 소비자에게 단말기지원금 등 각종 혜택을 제공한다. 이러한 계약에서 이동통신서비스 사업자의 단말기지원금 제공은 소비자가 일정기간 이동통신서비스를 이용할 것을 조건으로 하는 경우가 통상적이다. 단말기 구매계약의 주요 내용이라 할 수 있는 단말기 대금은 단말기지원금이 제공되는지에 따라 결정되므로 결국 단말기 구매계약과 별개의 계약인 이동통신서비스 이용계약이 약정기간 동안 유지되는지에 달려 있다고 볼 수 있다. 단말기를 구매하면서 공시지원금을 받지 않고 요금할인을 선택하는 경우에도 이동통신서비스 이용계약이 약정기간 동안 유지되어야 그 혜택을 최종적으로 받을 수 있다. 피고의 경우 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약에 관한 내용, 단말기지원금이나 할인반환금의 지급 조건 및 위약금 납부에 관한 내용을 하나의 약관에서 설명하고, 이동통신서비스 이용대금과 단말기 구매대금을 하나의 고지서로 청구하여 소비자에게 이를 함께 납부하도록 하고 있다. 결국 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약이 함께 체결되는 경우 밀접한 관련성을 갖고 있다고 할 수 있다 .

라) 따라서 이동통신서비스 이용계약과 단말기 구매계약이 함께 체결되면서 이동통신서비스 사업자가 소비자에게 단말기지원금이나 할인반환금의 지급을 조건으로 한 경우, 단말기 구매계약에서 청약철회권이 제한된다

면 이동통신서비스 이용계약 자체의 청약철회권이 보장되었다고 하더라도 실질적으로는 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권이 제한되는 결과가 나타날 수 있다. 단말기 구매계약을 그대로 둔 채 이동통신서비스 이용계약에 대해서만 청약철회권의 행사가 이루어지면 소비자는 단말기지원금 등의 지급 조건을 어긴 것이 되어 단말기지원금 등을 반환할 수밖에 없다. 따라서 소비자로서는 단말기지원금 등의 반환을 감수하고서 이동통신서비스 이용계약을 철회하는 것에 주저하게 될 것이므로 사실상 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권을 제한하는 효과가 초래된다. 이처럼 단말기 구매계약과 이동통신서비스 이용계약이 함께 체결되어 밀접한 관련성을 가지는 경우 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권이 보장되기 위해서는 단말기 구매계약의 청약철회권도 보장될 필요가 있다 .

2) 이 사건에 관한 판단

가) 피고가 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권 행사를 제한하는지 판단하기 위해서는 단순히 소비자가 이동통신서비스 이용계약을 제한 없이 해제 또는 해지할 수 있다는 사정만으로는 부족하고, 단말기 구매계약과 이동통신서비스 이용계약이 함께 체결되는 경우 단말기 구매계약에서 청약철회권이 보장되고 있는지를 확인할 필요가 있다. 단말기 구매계약의 특수성을 고려하더라도 청약철회권 제한사유를 지나치게 넓게 인정하는 것은 청약철회권 제도의 취지에 부합하지 않는다. 특히 이동통신서비스 이용계약에 따라 회선이 개통되기는 하였으나 소비자가 아직 단말기를 배송조차 받지 않은 때나 배송받은 단말기의 포장을 개봉하지 않은 때 등의 경우까지도 법에서 소비자보호를 위해 특별히 보장한 청약철회권을 제한할 수 있는 '재화의 가치가 현저히 감소한 경우' 등의 청약철회권 제한사유에 해당한다고 판단할 수 있는지는 추가적인 심리가 필요해 보인다. 나아가 단말기 구매계약에 대해서 청약철회권 제한사유가 있다고 보더라도 그러한 사실이 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시되어야 소비자의 청약철회권 제한을 인정할 수 있으므로, 이에 대한 심리의 필요성이 있으며 그 증명책임은 피고에게 있다. 그런데 피고가 제출한 약관이나 계약서에는 단말기 구매계약의 특수성을 반영한 청약철회 제한사유가 기재되어 단말기 구매계약과 이동통신서비스 이용계약을 함께 체결한 소비자가 이를 숙지할 수 있도록 조치하였음을 피고가 증명하였다는 사정은 보이지 않는다.

나) 그럼에도 원심은 단말기 구매계약과 이동통신서비스 이용계약이 별개의 계약이고 피고가 납부를 요구하는 위약금이 피고가 지급한 지원금의 범위 내에서 이를 반환받는 것이라는 이유만으로, 단말기 구매계약은 항상 그 청약철회권이 제한되는지, 피고가 청약철회권 제한사유에 대한 표시의무를 다하지 않았음에도 단말기 구매계약에 대한 소비자의 청약철회권이 부당하게 제한되는 것은 아닌지, 단말기 구매계약에 대한 청약철회권의 부당한 제한이 이동통신서비스 이용계약의 청약철회권을 부당하게 제한하는 결과를 가져오는지에 대하여 심리하지 않은 채 피고가 이동통신서비스 이용계약에 대한 청약철회권을 부당하게 제한하는 행위를 하였다고 볼 수 없다고 판단하였다.

이러한 원심의 판단에는 청약철회권의 행사 및 제한, 사업자의 청약철회권 제한사유에 대한 표시의무 및 증명책임에 관한 법리를 오해하고 필요한 심리를 다하지 아니하여 판결에 영향을 미친 잘못이 있다.

4. 결론

그러므로 원심판결 중 소비자의 청약철회권 행사를 제한하는 행위에 대한 금지 또는 중지 청구에 관한 부분을 파기하고(이 부분에 관한 나머지 상고이유에 대한 판단을 생략한다), 이 부분 사건을 다시 심리·판단하도록 원심법원에 환송하고, 나머지 상고를 기각하기로 하여, 관여 대법관의 일치된 의견으로 주문과 같이 판결한다.

대법관 천대엽(재판장) 조재연 민유숙(주심) 이동원