

KT 통신서비스 요금할인 약속이행 및 손해배상 재정 (보충자료)

1. 기초사실

(1) 신청인의 가입 현황

- 신청인은 '13.4.24 KT oo지사'에서 월 기본료 22,500원(가입비 24,000원과 유심비 11,000원은 별도)에 '3G data 1GByte'를 제공받을 수 있는 'Olleh데이터콤보(1G)' 상품에 가입하여 데이터 서비스를 이용하고 있음

(2) 신청인의 가입 사실 확인

- 신청인이 데이터 전용 단말기로 가입 가능한 서비스의 이용요금에 대해 피신청인의 고객센터('13.4.9.) 및 oo지사('13.4월 중순)에 문의한 결과, 월 기본료가 22,500원인데 10,000원 할인이 가능하다고 안내 받음
- '13.4.24. 피신청인의 oo지사'에서 서비스 개통을 위해 전산시스템 입력 작업 중 요금할인이 불가함을 확인함
- 신청인이 요금할인을 주장하였으나 피신청인은 정상요금(월 기본료 : 22,500원)으로 전산시스템에 입력하고 신청인에 대한 서비스를 개통시킴
 - 신청인은 정상요금(월 22,500원, 가입비·유심비 별도 부과)을 '13.5월 이후 매달 피신청인에게 자동납부(월 32,750원~24,750원)하고 있음

2. 주요 쟁점

(1) 신청인의 주장

- '13. 4월 중순, oo지사로부터 월 기본요금 10,000원 할인뿐만 아니라, 가입비 및 유심비도 면제됨을 안내받았음
- oo지사 직원이 건네 준 유심칩을 신청인의 단말기에 끼움으로써 사전에 안내한 대로 할인요금으로의 이용계약이 성립된 것이며,

- 그 이후 개통을 위한 전산입력이 안되었다 하더라도 이는 이용계약의 성립과 관계가 없으므로 당초 안내한대로 요금할인 등을 해 주어야 함

(2) 피신청인의 주장

- 이용요금 할인이 가능하다고 잘못 안내한 사실은 인정하나, 전산처리 과정에서 정정안내를 하였고,
- 가입비 및 유심비 면제는 잘못된 안내에 대한 보상차원에서 제시한 것임
- 통신서비스 이용계약은 개통을 위한 전산시스템 입력 절차를 완료하여야 성립되는 것임

3. 판 단

- 전기통신사업법은 계약 체결과정에서 사업자에 대한 엄격한 고지의무와 가입의사 확인의무를 부여하고 있음
- 또한, 일반적으로 이용약관에 근거하여 이루어지는 통신서비스 이용계약은 이용자의 청약과 사업자의 승낙으로 완성되므로,
- 사업자가 승낙의사를 확인하는 전산입력절차가 종료된 이후에야 계약이 성립되었다고 볼 수 있음
- 본 건 계약은 신청인의 의사에 반한 피신청인의 일방적인 서비스 개통 등 정상적인 가입 과정을 거치지 않아 적법·유효한 계약이 성립되었다고 볼 수는 없으나,
- 신청인이 서비스를 이용하면서 이용요금을 납부하고 있고 피신청인도 서비스를 제공하면서 정상요금을 청구하고 있어 ‘이용계약 성립’에 관한 당사자간 묵시적인 의사합치가 있다고 볼 수 있음
- 다만, ‘이용요금’과 관련하여 신청인은 할인요금을, 피신청인은 정상요금을 주장하여 당사자의 의사가 일치한다고 보기 어려움

- 그러나, 피신청인의 고객센터 및 oo지사의 잘못된 안내, 신청인의 명시적 의사(할인요금 적용)에 반하여 정상요금을 적용한 일방적인 서비스 개통 등 피신청인의 매우 중대한 과실이 존재하므로
- 전기통신사업법의 이용자 보호를 강화하는 근본 취지를 고려할 때 신청인의 주장을 수용하는 것이 적정함
- 신청인 역시 피신청인의 정정안내 이후 계약을 취소할 수 있었음에도 서비스를 지속적으로 이용하면서 정상요금을 납부해 온 점 등을 감안할 때 신청인의 주장을 모두 받아들이기는 어렵다고 판단됨
- 따라서, 통상적인 이동통신 서비스 이용기간이 24개월임을 고려하여 본 건 이용계약 체결일인 2013.4.24.일부터 2015.4.23.일까지의 기간동안 피신청인이 최초 안내한 할인요금(월 10,000원)을 적용한 이용요금(월 12,500원)으로 계약이 성립되었음을 인정하는 것이 타당함

4. 결 론

- 피신청인은 본 건 이용계약 체결일인 2013.4.24일부터 2015.4.23.일까지 24개월 동안 최초 안내한 할인요금(월 10,000원)을 적용한 서비스 이용요금(월 12,500원)을 청구해야 함
- 또한, 피신청인은 신청인에게 최초 청구한 '13.5월부터 재정결정일 현재까지 부당하게 징수한 요금 (2014.1월 현재 79,570원) 및 반환할 때까지 법정이율인 연 6%의 지연손해금을 신청인에게 지급해야 함
- 신청인의 유심비와 가입비 면제 주장은 당사자간 의사가 합치되었음을 인정할 자료가 없어 이를 기각함
- 일반적으로 재산적 손해 배상만으로 회복될 수 없는 정신적 손해가 있음을 입증하지 않는 한 위자료는 인정되지 않으므로,
- 신청인이 본 건 행위로 인하여 회복될 수 없는 정신적인 고통을 받았다는 사실을 입증할 만한 자료가 없어 이를 기각함