

회원사를 위한 방송통신 법률 상식 ⑧

이용자 이익 저해행위



정수웅
법무법인 세종 변호사
syjung@shinkim.com

통신요금이 가게에서 차지하는 비중이 갈수록 높아지고 있는 요즘, 과거부터 통신에 관한 신문 기사를 열심히 읽어보신 분이라면 종종 방송통신위원회가 소위 이동통신 3사에 이용자 이익 저해행위를 이유로 대규모의 과징금을 부과했다는 이야기를 읽어 보신 적이 있을 것이다. 이처럼 통신시장에서 소비자 보호를 위하여 전가의 보도처럼 활용되고 있는 이용자 이익 저해행위에 대한 금지규정이 인터넷 멀티미디어 방송사업법 (이하 IPTV 사업법)에도 존재한다.

IPTV 사업법 제17조는 IPTV 사업자에 의한 (i) 정당한 사유가 없이 IPTV 서비스 제공을 거부하는 행위, (ii) 이용약관의 내용과 다르게 IPTV 서비스를 제공하거나 요금을 청구하는 행위 및 (iii) IPTV 서비스 제공과정에서 알게 된 이용자의 정보를 부당하게 유용하는 행위 및 (iv) 부당하게 이용자를 차별하여 현저하게 불리한 이용요금 또는 이용조건으로 IPTV 서비스를 제공하는 행위로서 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위를 금지하고 있다.

현재까지 IPTV 서비스와 관련하여 다른 유선방송사업자와의 공정경쟁 문제가 아닌 이용자 이익 저해행위가 크게 문제가 된 사실은 별로 없지만, 유료방송시장에서의 공정한 경쟁과 IPTV 서비스를 이용하는 시청자의 보호는 IPTV 사업에 대한 규제를 정당화하는 두 개의 큰 축이 된다고 할 것이므로 이용자 이익 저해 행위에 대해 이번 기회에 한번 살펴 보는 것도 좋을 것이다.

그렇지만, IPTV 사업법이나 이러한 이용자 이익 저해행위에 대한 규제의 모태가 되는 전기통신사업법을 살펴봐도 이와 같은 법률에 익숙한 사람이 아니라면 이용자 이익 저해행위에 대한 직관적인 이해는 쉬운 편이 아니다. 특히 법률을 처음 읽어보는 사람에게는 이용약관과 다르게 서비스를 제공하거나 요금을 청구하는 행위와 같은 것들은 도대체 무엇을 의미하는지 알기 어렵다. 특히 IPTV 사업법 제17조의 해석과 관련하여 이용자 이익을 저해할 우려가 있는 행위와 같은 추상적인 요건의 존재는 초심자에게 위 조항의 해석을 더욱 어렵게 한다.

이용자 이익 저해의 우려가 있는 행위라고 하는 것은 극도로 단순화시켜서 말하면 결국 IPTV 사용자가 서비스를 제공받으면서 예측치 못하게 요금을 부담하게 되는 행위나 같은 돈을 주고 IPTV 서비스를 제공받으면서 다른 이용자보다 불리한 조건에 처하게 되는 경우를 의미한다고 할 수 있다.

예컨대, 통신에 관한 심결례에서 보면 휴대폰으로 무선 데이터 사이트에 접속을 했는데, 접속 시 나오는 요금안내 정보나 이벤트 광고가 나오는 시간에 대해서도 데이터 이용요금을 부과한다든지 아니면 이용자의 동의를 받지 않고 해외 USIM 잠금장치 등을 설정하여 이용자가 가지고 있는 휴대폰으로 해외장기 체류 시 그 나라의 통신서비스를 이용하지 못하게 하고, 국내 통신사가 제공하는 상대적

으로 고액의 국제로밍서비스 등을 강제로 이용하게 하는 행위가 예측불가능한 요금 과금 행위에 속하는 것이라고 보면 될 것이다.

이 경우, 약관에 이러한 내용이 명시되어 있지 않으면 이는 약관과 다르게 요금을 청구하는 행위로서 이용자 이익 저해행위에 해당하게 된다. 이러한 의미에서 약관과 다르게 요금을 청구하는 행위는 우리가 생각하는 상식과는 약간 다르게, 즉 계약에 정해진 조건과 다른 방식으로 요금을 청구하는 행위보다는 약관을 통해 예측되기 어려운 과금행위를 규제하는 수단으로 운영되고 있다는 점에 유의할 필요가 있다.

다음으로 부당한 차별은 쉽게 말하면 같은 돈 내고 남보다 못한 서비스를 제공받는 것을 금지한다는 것이므로 이해하기가 그리 어렵지는 않을 것이다. 이외에, 시청자가 자기 돈을 내고 IPTV 서비스를 제공 받았는데, 감히 IPTV 사업자가 이를 거부하는 행위라든지 아니면 제공받은 개인정보를 다른 곳에 유용하는 행위는 어떻게 보아도 시청자의 권리를 침해하는 정도가 크기 때문에 정당한 이유가 없으면 당연히 허용되어서는 아니 될 것이다.

그렇다면, IPTV 사업을 함에 있어서 이용자 이익 저해행위의 금지규정은 과연 어느 정도로 규제요소로 작용하는 지가 문제될 것인데, 통신 쪽과는 달리 IPTV 쪽에서 이용자 이익 저해행위가 중요한 규제요로 작용할 가능성은 높지는 않아 보인다. 그 이유는 데이터 사용량에 따른 종량제 요금이 오히려 우세한 통신업계와는 달리 IPTV 서비스는 대부분 정액요금제를 취하고 있기 때문에 예측 불가능한 과금의 우려가 상대적으로 낮기 때문이다. 이 외에, 부당차별의 문제에 대해서도 사실상 같은 요금을 내고 콘텐츠의 제공이나 기타 서비스의 제공이 차등적으로 이루어질 가능성은 현재 시장상황에서 높지는 않을 것으로 예상된다.

법무법인 세종(대표 김두식)은 2010년 12월 13일, 협회와 양해각서(MOU)를 체결하고, 법률적 대응이 쉽지 않은 중소규모의 디지털미디어 업체들에게 저작권, 계약, 보안 등 법률적 분쟁이 있을 경우 무료법률상담 서비스를 제공하고 있다.

정수웅 변호사는 법무법인 세종의 파트너 변호사로 주된 업무 분야는 방송통신 및 에너지 관련 자문 업무, M&A 업무, 일반 기업 업무이다.