SHIN&KIM
법무법인(유) 세종

모바일 게임의 이용자들이 게임 개발사, 운영사를 상대로 손해배상을 청구한 사건에서 이들의 책임을 인정한 제1심 판단을 항소심에서 취소시킨 사례

1. 사안의 개요

본 사건은 모바일 게임 이용자들이 '게임 내 버그 및 어뷰징 방치', '게임 내 아이템 확률 오류', '게임 내 스킬의 우열관계에 대한 잘못된 설명', '게임 버프 효과 오류' 등을 이유로 게임 운영사 및 개발사를 상대로 손해배상을 청구한 사안임

제1심에서는 '게임 내 스킬에 대한 잘못된 설명', '게임 버프 효과 오류'와 관련하여 원고들의 청구가 일부 인용되었고, 각 당사자들은 이에 불복하여 항소를 제기함.

법무법인(유) 세종은 항소심에서 피고들을 대리하여 소송을 수행하였음

2. 사안의 쟁점 및 법무법인(유) 세종의 대응

법무법인(유) 세종은 피고들을 대리하여 다음과 같은 논리를 중심으로 항소심을 수행하였음

가. 게임 내 스킬의 우열관계에 대한 잘못된 설명 관련

제1심은, 피고들이 게임 내 스킬의 수치화된 정보를 공개하기 전 우열관계를 묻는 이용자들의 질문에 대해 잘못된 정보를 제공하였고, 이에 따라 이용자들이 우월한 스킬을 가지고 있음에도 열등한 스킬을 얻기 위해 비용을 지출하는 손해를 입었다고 판단함.

이에 대해 법무법인(유) 세종은, 게임 운영사 및 개발사는 '스킬에서 요구하는 조건이 까다로울수록 더 높은 퍼포먼스를 보이는 경향'이 있다는 내용을 안내하였을 뿐이지 스킬간 우열관계에 관한 잘못된 설명을 한 사실이 없다는 점을 강조하였음.

또한 제1심에서 스킬간 우열관계에 관한 설명이 잘못되었다고 판단한 스킬들의 효과를 하나 하나 분석하여 제시하면서, 위 스킬들은 스킬의 활성화 조건이 다르고 그 효과도 다르기 때문에 서로 우열관계가 있다고 볼 수 없다는 점을 충실하게 설명하였음.

아울러 원고들이 주장하는 손해가 인정되기 위해서는 원고들이 열등한 스킬을 얻기 위해 비용을 지출한 내역이 확인되어야 하는데, 그러한 내역이 확인되지 않다는 점도 강조하였음.

나. 게임 버프 효과 오류

제1심은, 게임 내 버프 효과가 제대로 작동되지 않은 오류에 대하여 이용자들이 확인을 요청하였고 게임 운용사 및 개발사가 오류를 확인 및 수정하는 데 최대 10일 정도의 시간이 소요될 뿐인데도 21일만에 오류를 해결함으로 인하여 게임이용자들이 버프 효과를 기대하고 아이템 구입비용을 지출하는 손해를 입었다고 판단하였음.

이에 대해 법무법인(유) 세종은, 게임이용자들이 버프 효과와 관련하여 당시 문제를 제기하였던 부분은 실제 오류가 있었던 것이 아니었다는 점, 게임 운용사 및 개발사가 실제로 문제가 있는지를 확인하기 위하여 밸런스 테스트를 시행하는데 상당한 시간이 소요되었고 이는 적정한 조치였다는 점, 오류를 발견한 이후에는 3일만에 이를 수정하였다는 점을 설명하면서 제1심 판단의 부당성을 강조하였음.

3. 법원의 판단

항소심 재판부는 법무법인(유) 세종이 항소심 변론과정에서 주장한 내용을 거의 그대로 받아들여 제1심 판단 중 피고들의 책임을 인정한 부분을 취소하였음. 원고들이 항소를 제기하였던 부분에 대해서는 원고들의 항소를 모두 기각함.

4. 본건 결과의 의의 및 시사점

본 판결은 모바일 게임 서비스와 같이 확률형 요소와 다양한 변수가 존재하는 서비스에서, 일부 오류가 존재하였다는 사정만으로 곧바로 사업자의 손해배상책임이 인정되지는 않는다는 점을 명확히 한 사례임

또한 모바일 게임과 같이 재판부에게 익숙하지 않은 영역에 있어, 소송대리인이 그 특수성이나 고유한 내용 등을 면밀히 분석하고 이를 서면을 통해 충실히 설명함으로써 전혀 다른 결과를 이끌어낼 수 있다는 점을 잘 보여준 사례임

관련구성원

한성수
변호사

02-316-1673
sshan@shinkim.com

유성훈
변호사

02-316-4026
shyoo@shinkim.com

김지연
변호사

02-316-1731
jykim@shinkim.com

이민현
변호사

02-316-1687
mhlee@shinkim.com

정수현
변호사

02-316-2867
shjeong@shinkim.com

김민주
변호사

02-316-2809
mjukim@shinkim.com

Copyright SHIN & KIM LLC. All rights reserved.