



# 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 방지’, ‘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 해결함으로써 인하여 게임이용자들이 버프 효과를 기대하고 아 이템 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 적절한 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

## 정수현

변호사

02-316-2867

shjeong@shinkim.com

## 이민현

변호사

02-316-1687

mhlee@shinkim.com

## 김민주

변호사

02-316-2809

mjukim@shinkim.com