

1) 피고 A 인코퍼레이티드(이하 '피고 A'이라 한다)는 미합중국(이하 '미국'이라 한다) 캘리포니아주에 본사를 둔 하드웨어 및 소프트웨어 관련 업체로, 스마트폰인 C (이하 'C'이라 한다)을 제조하여 판매하는 다국적 기업이다.

2) 피고 B 유한회사(이하 '피고 B'라 한다)는 컴퓨터 하드웨어 및 소프트웨어 등의 마케팅, 판매, 사용권 부여, 지원, 유지 및 수리, 개발, 구매, 수입, 수출 및 관련 서비스 제공 등을 목적으로 하는 피고 A의 자회사이다.

3) 원고들은 피고 A이 제조한 C을 구매하여 사용해 온 소비자들로, 피고 A과는 C 구동을 위한 고유의 운영체제인 I 소프트웨어 사용권 계약을, 피고 B와는 하드웨어 보증계약을 각 체결한 사람들이다.

#### 나. 피고 A의 I 업데이트 제공 등

##### 1) 예기치 않은 전원 꺼짐 현상의 발생과 피고 A의 인지 등

가) 피고 A의 C에 사용되는 배터리(리튬-이온 배터리)는 일반적으로 전체 충전사이클을 500회 반복할 때까지는 원래 용량의 80% 이상을 유지하도록 설계되었다고 알려져 있다. 그런데 피고 A은 늦어도 2016. 10.경 J 버전을 사용하는 D, E, F, G, H(이하 위 각 기종을 통틀어 'D 시리즈'라 한다), K과 L(이하 위 각 기종을 통칭하여 'K 시리즈'라 하고, D, K 시리즈를 합하여 '이 사건 C'이라 한다)에서 예기치 않은 전원 꺼짐 현상(이하 '이 사건 전원 꺼짐 현상'이라 한다)이 발생한다는 사실을 인지하게 되었다.

나) 이러한 문제점을 확인한 피고 A은 2016. 11. 30.경 F 기종 중 2015. 9. 경부터 2015. 10.경 사이에 제조된 기기에 대하여 배터리 무상 교체 서비스를 제공하였다.