

다) 이후 국내에서도 2017. 12. 하순경 '배터리가 일정 수준 이상으로 노후 되면 C의 성능이 제한되도록 한 것 아닌가'라는 취지의 C 성능저하 의혹과 관련된 언론기사가 연이어 보도되기도 하였다.

2) 피고 A의 성명발표 등

가) 피고 A은 2017. 12. 20.경 언론을 통하여 '리튬 이온 배터리의 특성상 최대 전류 공급에 차질이 발생할 수 있고, 이에 따라 이 사건 전원 꺼짐 현상이 발생할 수 있다. 피고 A은 이를 방지하기 위해 필요한 경우 순간적으로 최대 전류 수요에 달하지 않도록 이 사건 성능조절기능을 도입하였다'는 취지로 설명하였다.

나) 이어서 피고 A은 2017. 12. 28. 홈페이지 '고객에게 전하는 메시지'를 통하여 아래와 같은 내용이 포함된 해명을 공지하였다.⁴⁾

배터리의 노화 원리

모든 충전식 배터리는 화학적으로 노화하고 전하를 유지하는 능력이 떨어짐에 따라 자연스레 효율이 감소하는 소모성 부품입니다. 이러한 화학적 노화 과정의 요인은 시간 및 배터리 충전 횟수 외에도 여러 가지가 있습니다.

기기를 다루는 방식 또한 배터리 수명 기간 중 그 성능에 영향을 미칩니다. 예를 들어, 직사광선이 비추는 곳 같은 고온 환경에 배터리를 두거나 그런 곳에서 충전하면 배터리 노화가 빨라질 수 있습니다. 이는 업계 전반의 리튬 이온 배터리가 공통으로 가지고 있는 화학적 특성입니다.

화학적으로 노화된 배터리는 또한 최대 전력 전달 능력이 떨어지게 됩니다. 특히 충전량이 적은 상태에서 이러한 현상은 두드러지며, 이로 인해 어떤 경우에는 기기가 예기치 않게 꺼질 수도 있습니다.

C의 충전식 배터리와 그 성능에 영향을 미치는 요소들에 대한 고객의 이해를 돕도록, 우리는 고객 지원 페이지 C 배터리 및 성능을 새롭게 게재하였습니다.

당연하게도 우리는 예기치 않게 갑자기 폰의 전원이 꺼지는 현상을 절대로 용납하지 않습니다. 우리는 가능한 한 우리의 사용자 그 누구도 전화가 끊기거나, 사진 찍을 기회를 놓치거나, C 사용 경험 이 중단되는 일이 없으면 하기 때문입니다.

이 사건 전원 꺼짐 현상 예방하기

약 1년 전 배포된 J 업데이트에는 D시리즈에서 이 사건 전원 꺼짐 현상을 방지하기 위해, 작업 부하가 최고치에 이를 시 전력 관리를 향상시켜 주는 소프트웨어 업데이트가 포함되었습니다. 이 업데이트를 설치하면 I는 전원 꺼짐을 방지해야 할 경우 일부 시스템 구성요소의 최대 성능을 능동적으로 관리하게 됩니다. 이러한 변화는 사용자가 체감하지 못할 수도 있으나, 간혹 앱 실행 지연 및 기타 성능저하를 경험할 수도 있습니다.

J 업데이트는 예기치 않은 전원 꺼짐 현상을 효과적으로 감소시켜 주었으며, 이에 대한 고객 반응은

4) 게시된 공지문의 내용 중 밑줄 표시된 부분은 이 법원이 표시한 것이다. 이하 같다.