

살피건대, 원고들이 이 사건 업데이트를 설치한 이후 C의 작동이 느려지거나 기기 성능이 일부 제한되는 현상을 경험하였음은 앞서 본 바와 같고, 여기에 C 사용자들이 보유한 C의 배터리 노화 정도나 충전 가능 상태 등은 제각기 서로 다를 수 있다는 점, 피고 A의 제조·판매한 C이 500회의 충전 사이클이 이루어질 때까지는 원래 용량의 80% 이상이 유지되도록 설계되었다고 하지만 원고들이 보유한 C 배터리가 위 성능유지 기준에 부합하지 못하는 상태였을 가능성도 배제하기 어려운 점 등을 종합하여 보면, 을 제41, 42호증의 각 기재만으로는 원고들의 C이 이 사건 성능조절기능의 작동 조건이 충족되지 않는 기기였다고 단정하기 어렵고, 달리 원고들이 피고 A의 2018. 1. 4.자 및 2018. 4. 4.자 홈페이지 공지문에서와 같은 일부 성능제한 현상조차 경험하지 않았다고 볼 증거가 없다.

한편 이 사건에서와 같이 계약의 일방 당사자인 사업자가 그 귀책사유로 고지의무를 위반하였고 이로 인해 계약 상대방인 소비자가 해당 정보를 알지 못한 채 합리적 선택의 기회나 자기결정권을 상실하게 되었다면 사회일반의 거래관념 또는 사회일반의 경험칙에 비추어 해당 소비자로서는 통상 그로 인한 정신적 손해를 입게 된다고 봄이 상당하다. 나아가 설령 이를 특별사정으로 인한 손해 내지 특별손해로 본다 하더라도, 피고 A로서는 거래 상대방인 원고들이 CPU/GPU 성능을 일부 제한하는 기능이 수반되어 있는 이 사건 업데이트에 대하여 알지 못한 채 의사결정을 하게 됨으로써 합리적 선택의 기회나 자기결정권을 침해당하는 손해가 발생할 수 있음을 알았거나 알 수 있었다고 봄이 상당하므로, 피고 A의 위 주장은 어느 모로 보나 받아들일 수 없다.

5) 손해배상책임의 범위