

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. nóvember 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-48/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 28 júní sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á fartölvu, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst riftunar, en til vara nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 9. júlí sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 22. júlí. Með bréfi, dags. 7. ágúst, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 8. ágúst. Með bréfi, dags. 15. ágúst, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og frestur til þess að skila þeim til 29. ágúst. Engin frekari gögn bærust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 30. janúar 2013 keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Toshiba Satellite S55-A5276 af seljanda fyrir kr. 139.900. Í mars 2014 segist álitsbeiðandi hafa farið með tölvuna í viðgerð í kjölfar þess sem hún reyndi að uppfæra stýrikerfi hennar úr Windows 8.0 í Windows 8.1, en við þá aðgerð hætti tölvan að virka. Kemur fram að vinur álitsbeiðanda, sem mun hafa verið fyrrum starfsmaður tölvuverkstæðis, hafi fylgt álitsbeiðanda á verkstæði seljanda og þar tjáð starfsmönnum seljanda að það sem amaði að tölvunni væri ekki bilun í hörðum disk, líkt og starfsmenn seljanda munu hafa haldið fram, heldur væri móðurborð tölvunnar bilað, en bilun í móðurborði hefði leitt til þess að tölvan hefði hætt að virka við stýrikerfisuppfærsluna. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi virt þessar upplýsingar að vettugi og aðeins skipt um harðan disk tölvunnar. Segir álitsbeiðandi að nokkru síðar hafi hún óvart brotið skjá tölvunnar. Hafi seljandi framkvæmt viðgerð á skjánum á kostnað álitsbeiðanda, en viðgerðin hafi tekið óhóflega langan tíma. Segir álitsbeiðandi að þegar hún hafi tekið við tölvunni úr skjáviðgerð hafi hún tekið eftir því að gleymst hafði að fjarlægja filmu af skjánum. Hafi hún því farið aftur með tölvuna til seljanda og látið fjarlægja filmuna. Þegar hún síðan fékk tölvuna aftur til baka hafi hún tekið eftir því að rammi utan um skjáinn var brotinn, ásamt skjáfestingu og bakhliðsfestingu. Þá hafi kælibúnaður verið beyglaður og brotinn. Álitsbeiðandi segist engu að síður hafa ætlað að nota tölvuna og reynt aftur að uppfæra stýrikerfi hennar en þá hafi harður diskur tölvunnar bilað á nýjan leik. Hafi hún þá farið enn á ný með tölvuna til seljanda til viðgerðar. Þar hafi starfsmenn seljanda neitað að bera ábyrgð á því að tölvan var brotin með fyrrgreindum hætti. Þó hafi tölvan verið límd saman og skipt um harðan disk í henni. Við tilraun til uppfærslu stýrikerfis í þriðja skiptið hafi tölvan aftur bilað. Þá loksins hafi seljandi komist að þeirri niðurstöðu að móðurborð tölvunnar væri bilað, en þó neitað að skipta um það álitsbeiðanda að kostnaðarlausu á þeim forsendum að sú bilun hefði komið í ljós eftir að tölvan varð fyrir tjóni.

Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi endurgreiði sér tölvuna en til vara að sér verði afhent ný tölva. Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af kvittun fyrir kaupum á tölvunni, dags. 30.

desember 2013, afrit af kvittun vegna útskiptingar á hörðum disk, dags. 21. mars sl., afrit af kvittun vegna brotins skjás, dags. 4. júní sl., en á kvittuninni kemur fram að tölvan hafi komið til viðgerðar hinn 11. apríl. Þá er fylgir álitsbeiðni afrit af kvittun í tengslum við fjarlægingu á plastfilmu, dags. 5. júní, afrit af viðgerðarkvittun vegna límingar á skjá, dags. 14. júní og að lokum afrit af viðgerðarkvittun, dags. 19. júní þar sem m.a. er komist að þeirri niðurstöðu að móðurborð tölvunnar sé ónýtt.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi hafi keypt fartölvu af seljanda hinn 30. desember 2013. Segist seljandi fengið tölvuna fimm sinnum inn á verkstæði sitt á tímabilinu 14. mars 2014 til 16. júní s.á. Í fyrstu viðgerðinni, hinn 14. mars, hafi verið skipt um harðan disk tölvunnar og þar með hafi verið komist fyrir bilun í tölvunni. Í annarri viðgerðinni, 7. apríl, hafi tölvan komið til viðgerðar með brotinn skjá. Ekki hafi verið um ábyrgðarviðgerð að ræða þar sem skjárinn hafði brotnað í meðförum álitsbeiðanda og greiddi hún því fyrir viðgerðina. Hinn 5. júní kom tölvan í þriðja skiptið en þá var aðeins fjarlægð plastfilma af skjá. Í fjórðu viðgerðinni, hinn 6. júní, hafði tölvan verið orðin meira tjónuð en áður, þar eð skjáfesting var laus og kæliplata hafði orðið fyrir hnjaski. Segir seljandi að umrætt tjón á tölvunni hafi ekki orðið á verkstæðinu. Hafi álitsbeiðandi engu að síður gert við tölvuna á eigin kostnað. Hinn 16. júní kom tölvan í fimmta skiptið á verkstæði seljanda. Þá vantaði skrófu undir tölvuna auk þess sem hún ræsti sig ekki eðlilega. Við skoðun reyndist ólag vera komið á móðurborð og harðan disk tölvunnar. Var niðurstaðan sú að ekki borgaði sig að framkvæma viðgerð á tölvunni. Segir seljandi að álitsbeiðandi hafi beðið um að verkstæðið útbyggi tjónaskýrslu fyrir tryggingafélag vegna ástands tölvunnar. Hafi álitsbeiðandi á þessum tímapunkti kannast við það að einhver hlutur hafi orðið á milli skjás og tölvu sem hafi valdið því að tölvan tjónaðist. Telur seljandi að hann geti ekki borið ábyrgð á því hvernig komið sé fyrir tölvunni og hafnar því kröfum álitsbeiðanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur fram að álitsbeiðandi telji sig hafa tjáð seljanda strax við fyrstu viðgerð að móðurborð tölvunnar væri gallað. Seljandi hafi hins vegar kostið að horfa framhjá því. Raunin sé að móðurborð tölvunnar hafi alltaf verið gallað, en seljandi hafni því þar sem tölvan hafi á síðara stigi orðið fyrir tjóni.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi, hinn 30. desember 2013, fartölvu af seljanda fyrir kr. 139.900. Var tölvan af gerðinni Toshiba Satellite S55-A5276.

Á tímabilinu 14. mars 2014 til 16. júní s.á. kom tölvan fimm sinnum inn á verkstæði seljanda til viðgerða. Í síðustu viðgerðinni var það niðurstaða seljanda að ekki svaraði kostnaði að gera við tölvuna þar sem móðurborð hennar væri ónýtt. Álitsbeiðandi hefur haldið því fram að móðurborð tölvunnar hafi frá upphafi verið gallað - og að hún hafi bent seljanda á þann möguleika þegar gert var við tölvuna hinn 14. mars, en seljandi telur að það hnjask sem tölvan varð fyrir á tímabilinu hafi hins vegar orsakað bilun í móðurborðinu.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.” Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.” Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða” eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Samkvæmt því sem rakið er að framan liggur fyrir að umrædd fartölva nýtist ekki sem skyldi. Hlutlægt séð er því fartölvun haldin galla í skilningi 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 2. mgr. 15. gr. sömu laga m.a. vegna þess að hún, í núverandi ástandi, hentar ekki í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða” eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Í 18. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um tímamark galla. Í 1. mgr. greinarinnar kemur fram sú meginregla að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður, skuli miðað við það tímamark þegar áhætta af söluhlut flyst yfir til neytanda, jafnvel þó gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. greinarinnar er síðan að finna mikilvæga undantekningu frá þessari reglu, en þar segir::

Ef annað sannast ekki skal galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda. Þetta gildir þó ekki þegar telja verður að það geti ekki á nokkurn hátt samrýmst eðli gallans eða vörunnar.

Ákvæðið hefur þá þýðingu að ef galli hefur komið í ljós innan sex mánaða, þarf seljandi almennt að sanna að gallinn hafi ekki verið fyrir hendi við áhættuflutninginn, í þessu tilviki afhendinguna. Seljandi hefur haldið því fram að ástand tölvunnar megi rekja til meðferðar álitsbeiðanda á tölvunni, þ.e. að tölvun hafi orðið fyrir tjóni í meðförum álitsbeiðanda sem leiddi til þess að móðurborð hennar eyðilagðist. Þessu til stuðnings bendir seljandi á að tölvun hafi í tvígang orðið fyrir umtalsverðu tjóni í meðförum álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi hefur hins vegar haldið því fram, sem fyrr greinir, að móðurborð tölvunnar hafi verið bilað eða gallað frá upphafi. Álitsbeiðandi hefur hins vegar ekki gert neinn reka að því að sýna fram á að fullyrðing hennar eigi við rök að styðjast. Verður kærunefndin því að fallast á það með seljanda að ástand tölvunnar eins og það var orðið þegar álitsbeiðandi fór með hana til viðgerðar hinn 16. júní 2014, verði rakið til aðstæðna sem varða álitsbeiðanda sjálfa. Leiðir það til þess að álitsbeiðandi getur ekki borið fyrir sig vanefndarúrræði laga nr. 48/2003 um neytendakaup gagnvart seljanda, sbr. 1. mgr. 26. gr. laganna. Verður því kærunefndin að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VII
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir