

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. desember 2013 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-55/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 10. 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 þess að seljandi geri úrbætur á gallanum.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 11. júní sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 18. júní. Með bréfi, dags. 15. júlí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær hinn 22. júlí. Með bréfi, dags. 24. júlí, var seljanda gefinn kostur á að koma að frekari andsvörum og frestur til þess til 7. ágúst. Engin frekari gögn bærust nefndinni. Með bréfi, dags. 21. nóvember, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 6. maí 2011 keypti álitsbeiðandi fartölvu af seljanda gegnum Z. Var tölvan af gerðinni Asus og var kaupverðið kr. 77.940. Var tölvan afhent álitsbeiðanda hinn 15. júní 2011. Álitsbeiðandi segir að í maí sl. hafi hún haft samband við seljanda vegna bilana í tölvunni. Lýstu bilanirnar sér þannig að þegar tölvan var ræst kom oft svartur skjár. Eins vann tölvan hægt og hitnaði mikið. Þá virtist rafhlaða tölvunnar ekki hlaða sig. Kveðst álitsbeiðandi hafa farið með tölvuna í hlutlaust mat hjá tölvuverkstæði hinn 17. maí sl. Þar hafi komið fram að villur voru á harða disk tölvunnar. Seljandi álagsskodaði tölvuna sjálfur hinn 28. maí en fann engar slíkar villur, né aðrar bilanir. Álitsbeiðandi segir að þrátt fyrir það mat seljanda virki tölvan ekki sem skyldi. Þá segist álitsbeiðandi hafa verið í vandræðum með umrædda tölvu í langan tíma, en hún hafi átt að vera með tveggja ára ábyrgð. Gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi skipti um harðan disk tölvunnar eða gert verði við tölvuna á annan hátt sem teljist fullnægjandi, henni að kostnaðarlausu.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er m.a. þjónustureikningur frá A, dags. 17. maí 2013. Þar segir m.a. orðrétt: „Tölva ræst upp í UbuntuLiveBoot. Vélbúnaður álagsprófaður; villur koma fram á hörðum disk. Bilað [...]“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að eftir að seljandi fékk tölvu álitsbeiðanda afhenta í maí sl. hafi hún verið álagsprófuð. Ekkert óeðlilegt hafi komið út úr þeim prófunum og engin bilun fundist. Reynt hafi eftir fremsta megni að framkalla „svartan skjá“ líkt og álitsbeiðandi hafði kvartað undan, en án árangurs. Segist seljandi hafa óskað eftir nánari upplýsingum frá álitsbeiðanda um hinn svarta skjá, en aðeins fengið þau svör að álitsbeiðandi hefði farið með tölvuna í prófun hjá A sem hefði fundið villur á harða disk tölvunnar. Í framhaldi af þessu óskaði álitsbeiðandi sérstaklega eftir því að harði diskur tölvunnar yrði álagsprófaður af

seljanda. Segist seljandi hafa orðið við þeirri ósk. Var álagsprófun framkvæmd eftir leiðbeiningum framleiðanda harða disksins, en prófunin leiddi engar villur í ljós, þrátt fyrir nokkrar prófanir. Kveðst álitsbeiðandi ekki geta tekið afstöðu til þeirrar vinnu eða prófana sem farið hafi fram á tölvunni eða íhlutum hennar á öðrum verkstæðum og sé því erfitt fyrir hann að svara fyrir prófun A á harða disknum. Að lokum segist seljandi vera boðinn og búinn til að framkvæma viðgerð á tölvu álitsbeiðanda og hafi reynt það eftir fremsta megni, en enga bilun fundið á tölvunni. Því verði hann að hafna kröfum álitsbeiðanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í frekari athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur fram að álitsbeiðandi hafi ekki séð aðra leið við að lýsa biluninni á tölvunni en með þeim hætti að skjár tölvunnar yrði stundum svartur við ræsingu. Segist álitsbeiðandi enn lenda í því að skjár tölvunnar verði svartur þegar tölvan er ræst. Þá sé tölvan enn mjög hæggeng.

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 tölvu af gerðinni Asus hinn 6. maí 2011 fyrir kr. 77.940. Var tölvan keypt í gegnum Z og fékk álitsbeiðandi hana afhenta hinn 15. júní 2011. Í maí lét álitsbeiðandi þriðja aðila framkvæma villuprófun á hörðum disk tölvunnar og kom þar fram að diskurinn var bilaður. Seljandi framkvæmdi einnig villuprófun á hörðum disk tölvunnar hinn 28. maí, ásamt því að framkvæma álagsprófun á vélinni, en fann engar villur eða bilanir.

Í 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er að finna ákvæði um frest neytenda til að bera fyrir sig galla á söluhlut. Í 2. mgr. 27. gr. segir m.a. að ef neytandi leggi ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku geti hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Skv. því sem fram kemur í álitsbeiðni fékk álitsbeiðandi umrædda tölvu afhenta hinn 15. júní 2011. Álitsbeiðandi mun hins vegar hafa afhent seljanda tölvuna til skoðunar hinn 28. maí, þ.e. rétt tæpum tveimur árum eftir afhendingu, en ekkert liggur fyrir um að álitsbeiðandi hafi kvartað undan galla á tölvunni við seljanda á fyrra tímamarki. Er það því mat kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi kvartað undan galla á tölvunni við seljanda innan tímamarka 27. gr. laganna.

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.

Það er vitað að harðir diskar í tölvum geta bilað án þess að hægt sé að komast að því hvað biluninni veldur. Jafnframt er ekki útilokað að villuprófanir geti í sumum tilvikum ekki sýnt villur, án þess að það þýði að diskur sá sem verið sé að prófa sé í fullkomnu lagi. Í málinu liggur fyrir villuprófun óháðs aðila á hörðum disk í tölvu álitsbeiðanda. Að mati kærunefndarinnar verður því að líta svo á að harður diskur í tölvu álitsbeiðanda sé bilaður, þrátt fyrir að villuprófun seljanda hafi ekki leitt í ljós slíka bilun. Bilanir á hörðum diskum geta einnig leitt til þess að ræsing stýrikerfis tölvu gangi illa, en svo virðist vera háttað með

tölvu álitsbeiðanda. Þá vill kærunefndin taka fram að ekkert bendi til þess að bilunin stafi af ástæðum sem varði álitsbeiðanda. Er það því mat kærunefndarinnar að umræddur harður diskur sé haldin galla í skilningi áðurrakinna ákvæða 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr.
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Álitsbeiðandi hefur í máli þessu farið fram á úrbætur, skv. 29. og 30. gr. laganna. og fellst kærunefndin á þá kröfu. Er það því mat kærunefndarinnar að seljanda beri að framkvæma úrbætur á fartölvu þeirri er álitsbeiðandi keypti af seljanda hinn 6. maí sl. og skulu úrbæturnar fara fram samkvæmt 29. og 30. gr. laganna, án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir álitsbeiðanda og innan hæfilegs tíma.

VII

Álitsorð

Seljandi, Y, framkvæmi úrbætur á fartölvu þeirri er X keypti af seljanda hinn 6. maí í sl.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir