

M-87/2014 Álit 22. desember 2014

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 22. desember 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-87/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 20. október sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á farsíma, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi afhendi sér nýjan ógallaðan síma. Einnig beinir álitsbeiðandi kröfum sínum að Z, hér eftir einnig nefnt gagnaðili, en Z, er umboðsaðili hérlendis fyrir síma af þeirri gerð sem deilt er um.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 24. október sl., gaf kærunefndin seljanda og gagnaðila kost á andsvörum og bærust þau frá seljanda hinn 29. október og gagnaðila hinn. 7 nóvember. Með bréfi, dags. 10. nóvember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 24 nóvember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 18. desember, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 29. júlí 2013 keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni iPhone 5 af seljanda fyrir kr. 109.990. Segir álitsbeiðandi að í júlí 2014 hafi síminn bilað, þ.e. komið „svartur skjár“ og síminn ekki virkað í kjölfarið. Fór álitsbeiðandi með símann til seljanda og var henni þar tjáð að hugbúnaðurinn í símanum væri ónýtur, sem og að nefndur gagnaðili höndlaði með öll útskipti á gölluðum sínum sömu tegundar hérlendis. Var síminn sendur til gagnaðila. 5 vikum síðar fengust þær upplýsingar frá gagnaðila að síminn hefði orðið fyrir höggi og væri því ekki í ábyrgð. Telur álitsbeiðandi fullyrðingu gagnaðila ranga. Síminn hafi ávalt verið hafður í högg- og rykheldu hulstri. Segist álitsbeiðandi því beðið þjónustustjóra gagnaðila að kanna málið frekar og var það gert, en niðurstaðan varð sú sama. Síminn hefði orðið fyrir höggi og því myndi framleiðandi ekki skipta honum út fyrir nýjan síma. Segir álitsbeiðandi að framleiðandi vilji ekki skipta út símanum þar sem rispa sé á einu horni hans. Sú rispa hafi komið til vegna þess að álitsbeiðandi rak símann í borðplötu kringum liðin áramót, en síminn hafi ekki bilað í kjölfarið af því. Telur álitsbeiðandi málið lævi bandið og vísar þá til þess að seljandi hafi talið hugbúnað símans bilaðan en gagnaðili hafi síðan komist að allt annarri niðurstöðu, sem henti framleiðandanum betur. Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi afhendi sér nýjan samskonar síma.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af kvittun fyrir kaupunum á umræddum síma, afrit af tölvupóstsamskiptum vegna málsins og myndir af símanum.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að seljandi hafi aldrei komist að þeirri niðurstöðu að hugbúnaður í síma álitsbeiðanda væri ónýtur, enda auðvelt að laga slíka bilun með því að setja hugbúnað símans upp á nýjan leik. Telur seljandi að um einhvern misskilning sé að ræða, en væntanlega hafi tæknimaður seljanda sagt að síminn tæki ekki við hugbúnaði, sem eitt og sér bendi til þess að um vélbúnaðarbilun sé að ræða. Segist seljandi hafa sent gagnaðila símann þar sem gagnaðili sjái um að skoða síma af umræddri gerð og taka svo ákvörðun í kjölfarið um hvort síminn sé gallaður. Slíkt taki oft töluverðan tíma og segist seljandi hafa boðið þeim sem þess óska lánstæki á meðan, en slíkt hafi verið gert í tilfalli álitsbeiðanda. Þá segir seljandi að niðurstaða gagnaðila hafi verið sú að síminn hefði orðið fyrir höggi sem samkvæmt söluskilmálum ógildi ábyrgð á símanum. Í flestum samskonar tilfellum séu mál leyst með aðkomu tryggingarféлага og geti seljandi útbúið tjónaskýrslu sé þess óskað. Að lokum tekur seljandi fram að hann telur meðferð sína á málinu uppfylla skilyrði 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

V

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum gagnaðila kemur m.a. fram að gagnaðili sinni alþjóðlegri ábyrgðarþjónustu fyrir framleiðanda símans og að starfsmenn gagnaðila hafi fengið viðeigandi þjálfun og vottun framleiðanda til að sinna slíkri þjónustu. Framleiðandi hafi gefið út viðmið og greiningarferli varðandi m.a. höggskemmdir á búnaði. Standist búnaður ekki þetta próf firri framleiðandi sig allri ábyrgð. Í máli álitsbeiðanda sé um að ræða símtæki sem gagnaðili hafi fengið í hendur þar sem bilun kom upp á ábyrgðartíma framleiðanda. Niðurstaða greiningar gagnaðila hafi verið sú að ekki þýddi að senda símann út þar sem greinilegar höggskemmdir voru á honum.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni iPhone 5 af seljanda hinn 29. júlí 2013 fyrir kr. 109.990. Síminn bilaði í júlí 2014. Telur álitsbeiðandi símann haldinn galla og krefst þess að fá nýjan síma afhentan. Seljandi hafnar kröfum álitsbeiðanda og vísar til þess að síminn hafi verið sendur til nefnds gagnaðila, sem er umboðsaðili framleiðanda símans hér á landi, en þar hafi komið í ljós að síminn hafði orðið fyrir höggskemmdum.

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.

Ekki er um það deilt að sími sá er álitsbeiðandi keypti hinn 29. júlí 2013 er bilaður. Hlutlægt séð er síminn því haldinn galla í skilningi 16. gr. laganna, sbr. 15. gr. sömu laga. Í 2. mgr. 18. gr. laganna er að finna reglu um sönnun á galla. Þar segir m.a.: „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.“ Samkvæmt framangreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir

Því að síminn sé haldinn galla á seljanda fyrstu 6 mánuðina eftir að kaup fara fram. Að þeim tíma liðnum færast sönnunarbyrðin yfir á neytanda, í þessu tilviki álitsbeiðanda. Umrædd bilun kom fram tæpu ári eftir kaupin. Að mati kærunefndarinnar hefur ekki verið annað í ljós leitt, en að sá galli, eða bilun sem hér um ræðir, verði rakin til höggskemmda á símanum, á meðan síminn var í umráðum álitsbeiðanda.

Verður því ekki annað séð en að umræddur galli sé sök álitsbeiðanda eða stafi af aðstæðum sem hann varði í skilningi áðurnefndrar 1. mgr. 26. gr. laganna. Þegar af þeim sökum verður að hafna kröfum álitsbeiðanda.

Kærunefndin telur þó rétt að taka fram að mögulegar ábyrgðir seljanda á göllum ráðist af lögum nr. 48/2003 um neytendakaup, en ekki ábyrgðarskilmálum framleiðanda þeirrar vöru sem seld er.

VII **Álitsorð**

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir