

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. mars 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-89/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 1. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings í tengslum við bilun í farsíma, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi telur sig ekki þurfa að sætta sig við að seljandi geri við nýlegan síma sinn, í stað þess að afhenda sér nýjan. Hljóðar því krafa álitsbeiðanda upp á annaðhvort nýja afhendingu eða fulla endurgreiðslu, þ.e. riftun.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 10. nóvember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bærust þau hinn 17. nóvember. Með bréfi, dags. 2. desember, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 16. desember. Engar athugasemdir bærust nefndinni, né frekari gögn. Með bréfi, dags. 18. mars, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgja kemur m.a. fram að hinn 7. október 2015 keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni Samsung Xcover af seljanda fyrir kr. 39.995. 12 dögum eftir kaupin fór álitsbeiðandi með símann aftur til seljanda þar sem ekkert hljóð barst frá tækinu þegar heyrnartól voru tengd við þar til gert tengi á því. Seljandi sendi símann til umboðsverkstæðis. Tók viðgerðin 19 daga og var skipt um snertiskjá „bracket“ hátalara og hljóðtengi. Telur álitsbeiðandi að eftir viðgerðina sé hætta á að síminn, sem sé vatnsheldur eftir svokölluðum PI67 staðli, sé alls ekki jafn þéttur og fyrir viðgerðina. Telur álitsbeiðandi því að seljanda sé rétt að afhenda honum nýjan samskonar síma, eða endurgreiða honum kaupverð hins gallaða síma. Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af tölvupóstsamskiptum aðila, ásamt afriti af kvittun fyrir kaupunum á umræddum síma, sem og reikningur vegna viðgerðar á símanum.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er fyrst rakið að aðilar deili ekki um hvort umræddur sími hafi verið haldinn galla heldur hvort seljanda hafi verið skylt eður ei að afhenda álitsbeiðanda nýjan síma þegar gallinn kom upp, eða hvort seljandi hefði átt rétt á því að láta gera við símann og afhenda álitsbeiðanda tækið viðgert. Er í þessu samhengi vísað til 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Þá tekur seljandi fyrir að viðgerð á símanum hafi tekið jafn langan tíma og álitsbeiðandi haldi fram. Segir seljandi að síminn hafi komið til félagsins hinn 19. október kl. 16:40. Viðgerð hafi verið lokið hinn 23. október kl. 11:12 og hafi síminn þá verið sendur aftur til verslunar. Þar sem 23. október var föstudagur voru skilaboð um að síminn væri tilbúinn ekki send álitsbeiðanda fyrr en 26. október, þ.e. mánudaginn eftir. Segir seljandi að ferlið hafi því tekið 3 virka daga. Eins hefði álitsbeiðanda átt að hafa verið boðið lánstæki á meðan á viðgerð stóð, en seljandi segist hins vegar ekki hafa gögn um hvort svo hafi verið.

V

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið neftdarinnar, 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni Sony Xcover hinn 7. október 2015 fyrir kr. 39.995. Hinn 19. október kvartaði álitsbeiðandi undan galla á símanum við seljanda og var síminn sendur í viðgerð hjá umboðsverkstæði sama dag. Þeirri viðgerð lauk hinn 23. október, en álitsbeiðanda mun skv. atvikalýsingu seljanda, hafa fengið skilaboð um að síminn væri tilbúinn mánudaginn 26. október sl. Málsatvikalýsingu þessari hefur álitsbeiðandi ekki mótmælt.

Tekið er fram að ekki er deilt um hvort síminn hafi verið haldinn galla, en aðilar máls eru sammála um að svo hafi verið. Hins vegar eru aðilar ósammála um það hvort seljanda var heimilt að gera við síma álitsbeiðanda, í stað þess að afhenda honum þegar nýtt samskonar símtæki.

Þegar söluhlutur reynist gallaður, líkt og hér stendur á, á álitsbeiðandi rétt á að bera fyrir sig vaneftdarúrræði laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í 1. mgr. 26. gr. segir eftirfarandi:

„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.“

Það ræðst af atvikum hvaða vaneftdarúrræði geta átt við í hverju og einu tilviki. Í máli þessu hefur álitsbeiðandi farið fram á riftun skv. 32. gr. eða nýja afhendingu skv. ákvæðum 29. og 30. gr. laganna. Er hér rétt að byrja á að rekja ákvæði 29. og 30. gr. laganna áður en afstaða er tekin til krafna álitsbeiðanda. 29. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er svohljóðandi:

„Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. málsl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.

Þótt neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar er seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögina getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.“

Í 1. mgr. 29. gr. kemur fram að neytandi geti valið milli þess að krefja seljanda um nýja afhendingu samskonar hlutar í staðinn fyrir hinn gallaða hlut, eða úrbóta á hinum gallaða hlut. Frá þessari reglu er hins vegar undantekning í síðari málslíð 1. mgr. en þar kemur fram að neytandi eigi ekki þetta val milli úrræða ef það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Í 2. mgr. er síðan að finna nánari útlistun á því hvernig skuli meta hvað teljist ósanngjarn kostnaður fyrir seljanda. Í skýringum við 29. gr. laganna, sem fylgdi frumvarpi til

laga nr. 48/2003 um neytendakaup, kemur m.a. fram hvað þetta atriði varðar að úrræðið um t.d. nýja afhendingu teljist óhóflegt ef það fæli í sér ósanngjarnan kostnað í samanburði við önnur úrræði, þ.e. ef kostnaður við nýja afhendingu er verulega hærri en við önnur úrræði. Meta þarf hverju sinni hvort ný afhending teldist „óhóflegt“ eða fæli í sér „ósanngjarnan“ kostnað miðað við önnur úrræði. Alla jafna er talið að ákvæðið um nýja afhendingu eigi skilyrðislaust við um galla í mjög ódýrum söluhlutum. Á meðan að farsími sem seldur er á kr. 39.995 getur varla talist vera dýr miðað við almenn verð farsíma, er engu að síður um að ræða fremur dýran söluhlut í almennu samhengi. Telur kærunefndin því að fallast megi á með seljanda að í þessu tiltekna máli geti álitsbeiðandi ekki krafist nýrrar afhendingar, heldur verði hann að sætta sig við úrbætur. Ekki verður annað séð en að seljandi hafi og virt skilyrði 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup við framkvæmd úrbótanna, þ.e. að úrbæturnar hafi farið fram án kostnaðar fyrir álitsbeiðanda, innan hæfilegs tíma, þar eð lýsingu seljanda á því hve langan tíma viðgerðin tók hefur ekki verið mótmælt. Er og rétt á að benda á að í 2. mgr. sömu greinar er tekið fram að seljandi eigi ekki rétt á að bæta úr sama galla oftast en tvisvar sinnum, nema við sérstakar aðstæður. Í 3. mgr. segir og að neytandi geti krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda á meðan á úrbótum stendur.

Að framangreindu virtu verður að telja að seljandi hafi farið eftir ákvæðum 29. og 30. gr. laganna við úrbætur á síma álitsbeiðanda. Þá er rétt að taka fram að skv. 3. mgr. 29. gr. getur neytandi ekki krafist riftunar eða afsláttar ef selandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu, en það hefur seljandi einmitt gert. Verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda um riftun eða nýja afhendingu. Rétt er að taka fram að verði sýnt fram á að sími álitsbeiðanda sé ekki jafn þéttur eftir viðgerð seljanda getur skapast úrbótaréttur vegna þess, enda á álitsbeiðandi að verða eins settur og ef síminn hefði ekki bilað til að byrja með.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir