

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. janúar 2014 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-92/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 21. október sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á fartölvu, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst úrbóta og skaðabóta eða nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 25. október sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 8. nóvember. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 27. janúar sl., 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. júlí 2011 keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Asus U31F-RX130V af seljanda fyrir kr. 123.675. Í lok apríl 2013 byrjaði að koma fram bilun í tölvunni. Bilunin lýsti sér sem svo að blár skjár kom á tölvuna og hún endurræsti sig. Segist álitsbeiðandi hafa enduruppsett hugbúnað vélarinnar til að kanna hvort bilunin væri orsökun af villu í hugbúnaði sem e.t.v. myndi lagast við enduruppsetningu. Í maí sl. endurtók sama bilun sig og taldi álitsbeiðandi því ljóst að ekki var um hugbúnaðarvillu að ræða. Hinn 21. maí tilkynnti álitsbeiðandi bilunina til seljanda, enda taldi hann víst að orsök bilunar í vélinni væri að finna í vélbúnaði hennar. Fékk álitsbeiðandi það svar frá seljanda að erfitt væri að vita hvort um væri að ræða bilun í vél- eða hugbúnaði. Fékk álitsbeiðandi þær leiðbeiningar frá seljanda að ef hægt væri að framkalla bilunina reglulega, væri líklega um vélbúnaðarbilun að ræða sem væri í ábyrgð hjá seljanda, en ef ekki væri hægt að framkalla bilunina reglulega, væri líklega um hugbúnaðarbilun að ræða, sem ekki væri á ábyrgð seljanda. Segir álitsbeiðandi að bilunin hafi síðan ekki endurtekið sig fyrr en hinn 30. maí, en um það leyti hafi álitsbeiðandi farið erlendis. Þegar álitsbeiðandi kom aftur til landsins í byrjun ágúst og byrjaði að nota tölvuna á nýjan leik kom aftur upp sama bilun en þá reglulegar en áður. Taldi álitsbeiðandi því fullvíst að tölvan væri haldin vélarbilun og hafði aftur samband við seljanda hinn 2. ágúst. Segir álitsbeiðandi að seljandi hafi hafnað því að bera ábyrgð á tölvunni, þar sem 2 ára ábyrgð á henni hefði runnið út í júlí 2013. Segist álitsbeiðandi þá hafa bent seljanda á að hann hefði tilkynnt honum um að bilunina í maí, þ.e. áður en ábyrgðin rann út. Seljandi hafi svarað því til að þar sem álitsbeiðandi hefði ekkert aðhafst í tvo mánuði frá því hann tilkynnti um bilunina, væri ábyrgðin fallin niður. Segist álitsbeiðandi telja að seljandi misskilji ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, þar sem fjallað sé um tilkynningarfresti. Í lögunum sé kveðið á um að neytandi hafi 2 mánuði til að tilkynna um galla frá því að hann varð hans var og það hafi álitsbeiðandi gert. Eftir 23. ágúst sl. hafi seljandi hætt að svara tölvupóstum. Hinn 11. september hafi hins vegar borist tölvupóstur frá seljanda þar sem hann vísi á annað fyrirtæki, sem tekið hafi við umboðinu hérlendis fyrir tölvur af gerðinni Asus. Segist álitsbeiðandi hafa farið með tölvuna til umrædds fyrirtækis í bilanagreiningu. Sú greining hafi leitt í ljós að harður diskur tölvunnar væri ónýtur og var skipt um hann. Fyrir þetta greiddi álitsbeiðandi kr. 14.980. Bilunin hélt þó

áfram að koma fram og eftir ítrekaðar heimsóknir til nýja umboðsaðilans hafi komið í ljós að móðurborð tölvunnar var ónýtt. Það sé því ljóst að orsök bilunarinnar hafi verið bilaður harður diskur og móðurborð.

Gerir álitsbeiðandi þá aðalkröfu að seljandi skipti um móðurborð tölvunnar og greiði auk þess útlagðan kostnað vegna bilanagreiningar og útskiptingar á hörðum disk, kr. 14.980, en til vara gerir álitsbeiðandi þá kröfu að seljandi afhendi sér nýja tölvu og greiði sér að auki kr. 14.980.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda við seljanda, afrit af reikningi vegna bilanagreiningar og útskipta á hörðum disk að fjárhæð kr. 14.980, dags. 26. september 2013, reikningur fyrir kaupum á Asus tölvu að fjárhæð kr. 123.675, dags. 6. júlí 2011, bilanagreining vegna móðurborðs, dags. 16. október 2013 og afrit af ábyrgðarskilmálum seljanda.

IV

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.

Seljandi hefur ekki sent kærunefndinni andsvör og verður að því er atvik málsins varðar að byggja á því sem kemur fram í þeim gögnum sem álitsbeiðandi hefur sent nefndinni.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi, hinn 6. júní 2011, fartölvu af gerðinni Asus U31F-RX130V af seljanda fyrir kr. 123.675. Í apríl 2013 kom fram bilun í tölvunni, sem lýsti sér þannig að skjár tölvunnar varð blár og tölvan endurræsti sig. Setti álitsbeiðandi stýrikerfi vélarinnar upp að nýju, en bilunin endurtók sig engu að síður. Hinn 20. maí sendi álitsbeiðandi svo seljanda svohljóðandi tölvupóst: „Ég er með asus 13 tommu vél sem var keypt sumar/haust 2011. Tölvan hefur reynst vel þangað til fyrir nokkrum vikum þegar fór að bera á því að blár skjár birtist og tölvan endurræsti sig. Ég hélt að það væri eitthvað í uppsetningunni og því notaði ég valmöguleikann og reebotaði hana þannig að factory setting er komin aftur. Þrátt fyrir þetta virðist tölvan enn vera í einhverju ólagi og blár skjár birtist sem segir að physical memory sé bilað og hún telur upp í 100 og svo endurræsir hún sig. Er þetta eitthvað sem þið kannist við?“

Í svari seljanda, dags. 21. maí, segir m.a. „Ef það er bilun í vélinni þá er líklegt að þú getir framkallað það reglulega. Ef þetta er óreglulegt er líklegar að það tengist hugbúnaði.“ Viðbrögð álitsbeiðanda við svari seljanda var að nota tölvuna áfram og sjá hvort bilunin héldi áfram að koma fram, reglulega. Eins og rakið er í álitsbeiðni notaði álitsbeiðandi tölvuna ekkert í júní og júlí 2013 þar sem hann var erlendis, en þegar hann hóf að nota tölvuna á ný í ágúst s.á. byrjaði áðurnefnd bilun að koma fram reglulega. Hinn 2. ágúst 2013 sendi álitsbeiðandi seljanda tölvupóst og gerði seljanda grein fyrir því að bilunin væri greinilega, samkvæmt upplýsingum frá þeim sjálfum, í vélbúnaði. Í svari frá seljanda, dags. 23. ágúst, segir orðrétt: „Þú kvartaðir 21. maí en dróst það lengur en 2 mánuði. Eins og kemur fram í textanum frá þér [álitsbeiðandi hafði sent seljanda tilvitnun í lög nr. 48/2003 um neytendakaup] hafðir þú 2 mánuði til að fylgja þessu eftir að þú kvartaðir 21. maí sem þú gerðir ekki.“

Í september og október lét álitsbeiðandi annað tölvufyrirtæki í tvígang bilanagreina tölvu sína. Í fyrra skiptið kom í ljós að harður diskur vélarinnar var bilaður og var skipt um hann, en fyrir það greidd álitsbeiðandi kr. 14.980. Í síðara skiptið kom í ljós að móðurborð tölvunnar var einnig bilað.

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. Að mati kærunefndarinnar er tölva álitsbeiðanda haldin galla í skilningi áðurrakinna ákvæða laganna. Þá telur kærunefndin ekkert benda til þess að álitsbeiðandi eigi sjálfur sök á gallanum.

Í gögnum máls kemur hins vegar fram að seljandi telur að álitsbeiðandi hafi ekki tilkynnt sér um gallann í samræmi við 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, og því sé seljandi ekki ábyrgur fyrir gallanum.

Í 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir:

”Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. málsl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.“

Álitsbeiðandi tilkynnti seljanda fyrst um galla á tölvu sinni með tölvubréfi, dags. 20. maí 2013. Þá voru liðnir tæpir 23 mánuðir frá því álitsbeiðandi keypti tölvuna af seljanda. Skv. 2. mgr. 27. gr. er frestur neytanda til að bera fyrir sig galla tvö ár frá þeim degi sem neytandinn veitti söluhlut viðtöku. Er því ljóst að tilkynning álitsbeiðanda til seljanda hinn 20. maí sl. féll innan þeirra tímamarka. Þrátt fyrir að ekki hafi verið fullljóst á því tímamarki, líkt og kemur fram í tölvupóstsamskiptum aðila, hvort bilunin í tölvu álitsbeiðanda var vegna galla í vél- eða hugbúnaði, breytir það, að mati kærunefndarinnar engu, þó liðið hafi rúmir tveir mánuðir frá tilkynningu og þar til útséð var að bilunin stafaði af galla í vélbúnaði, enda hafi verið um sama galla að ræða og þann sem tilkynnt var um hinn 20. maí. Þá vill kærunefndin jafnframt benda á, þó ekki hafi það áhrif á niðurstöðu þessa máls, að lög nr. 48/2003 um neytendakaup heimila seljanda ekki að undanskilja sig ábyrgð á seldum hugbúnaði, sé hann gallaður og undan þeim galla kvartað í tæka tíð skv. ákvæðum laganna.

Hvað varðar orð seljanda í tölvupósti hans til álitsbeiðanda hinn 23. ágúst sl., um að álitsbeiðandi hafi aðeins haft tvo mánuði til að fylgja tilkynningu sinni um galla eftir, þá telur kærunefndin að í orðum seljanda sé að finna mistúlkun á 1. mgr. 27. gr. laganna, en 1. mgr. er svohljóðandi:

„Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.“

Greinin kveður á um skyldu neytanda ef hann vill bera fyrir sig galla gagnvart seljanda til að tilkynna seljandanum um það innan hæfilegs tíma frá því hann varð eða mátti verða var við galla. Er sá frestur skv. ákvæðinu aldrei styttri en tveir mánuðir. Umrædd grein tekur til þess tíma sem liður frá því álitsbeiðandi verður var við galla, og þar til hann tilkynnir hann. Þannig átti greinin við um þann tíma sem leið frá því að álitsbeiðandi varð var við að tölva hans var haldin galla í lok apríl sl. og þar til hann tilkynnti seljanda um gallann hinn 20. maí, eða um mánuði síðar. Greinin tekur ekki til þess tíma sem liður frá tilkynningu um galla og þar til endanlega er orðið ljóst hver sé orsök hans.

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. júlí 2011 og skulu úrbæturnar fara fram samkvæmt 29. og 30. gr. laganna, án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir álitsbeiðanda og innan hæfilegs tíma. Álitsbeiðandi gerir einnig kröfu um að álitsbeiðandi greiði sér útlagðan kostnað vegna þegar framkvæmdra viðgerða á tölvunni, kr. 14.980. Kröfuna verður að líta á sem skaðabótakröfu í skilningi 33. gr. laganna og fellst kærunefndin einnig á þá kröfu.

V

Álitsorð

Seljandi, Y, framkvæmi úrbætur á fartölvu þeirri er X keypti af seljanda hinn 6. júlí 2011, ásamt því að greiða X skaðabætur að fjárhæð kr. 14.980.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir