

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. nóvember 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-36/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 28. apríl sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á farsíma, sem hún keypti Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst nýrrar afhendingar eða riftunar auk skaðabóta.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 30. apríl sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 14. maí. Með bréfi, dags. 16. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 30. maí. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 3. maí 2013 keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni Sony ST26 Xperia J af seljanda fyrir kr. 39.995. Segir álitsbeiðandi að frá því hún keypti símann hafi hlust hans sprungið í þrígang. Fyrst mánuði eftir kaupin, þ.e. í júní 2013, í annað sinn í júlí eða ágúst og í þriðja skiptið í byrjun desember s.á. Segir álitsbeiðandi að í fyrri tvö skiptin hafi seljandi gert við símann sér að kostnaðarlausu. Í þriðja skiptið hafi seljandi hins vegar neitað að gera við símann á þeim forsendum að ekki væri um galla að ræða, heldur væri að finna málmflísar í hlustinni sem sprengdu hana. Segist álitsbeiðandi hafa látið þriðja aðila skoða símann einnig og hafi sá aðili staðfest að málmflísar væri að finna í hlustinni en einnig að lím vantaði undir hlustina sem gæfi til kynna að viðgerðir seljanda hefði ekki verið fullnægjandi. Segir álitsbeiðandi að hún hafi aldrei farið með símann í verksmiðju eða á annan stað þar sem málmflísar gætu komist að hlustinni. Þá telur hún einkennilegt að seljandi hafi í tvígang viðurkennt að síminn væri haldinn galla. Segir álitsbeiðandi að hana gruni að í viðgerð seljanda hafi flísar komist inn í hlustina. Segist álitsbeiðandi gera þá kröfu að seljandi afhendi sér nýjan síma, ella að kaupunum verði rift. Sé hægt að verða við hvorugu krefst álitsbeiðandi þess að seljandi geri við símann á sinn kostnað. Þá krefst álitsbeiðandi þess að seljandi endurgreiði henni skoðunargjald sem hún greiddi vegna þriðju viðgerðarinnar á símanum, kr. 2.700.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af kvittun fyrir kaupum á símanum, afrit af kvittun fyrir skoðunargjaldi þriðja aðila á símanum auk afrits af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda við Neytendasamtökin og seljanda.

IV

Úr gögnum málsins

Í tölvupóstsamskiptum er fylgdu álitsbeiðni er m.a. tölvupóstur frá þjónustustjóra þjónustuverkstæðis seljanda til Neytendasamtakanna vegna málsins. Í tölvupóstinum segir m.a. eftirfarandi: „Hér er því miður ekki um galla að ræða heldur skemmd af völdum notenda. Í hlustina hafa komist málmagnir sem hafa skemmt hana. Þetta hefur verið staðfest af Síma-vaktinni. Þegar tækið kom fyrst í viðgerð var ákveðið að koma til móts við viðskiptavininn og skipta um hlust í tækinu notenda að kostnaðarlausu. Um var að ræða sömu

skemmd þá þ.e.a.s. málmvarf í hlust. Lím sem Sí mavaktin vísar í var þá fjarlægt þar sem ný hlust var sett í og límið losnaði við það. Lím fylgir ekki á hlust heldur á skjá, því hefðum við ekki getað gert þetta fyrir notenda að kostnaðarlausu í fyrra skiptið þar sem kostnaður hefði verið of mikill. Límið sem slíkt hefur heldur engin áhrif á þéttleika símans enda komst málmvarf einnig í símann þegar það var á. [...] Nú er notandi búin að skemma hlust aftur með að nota símann í aðstæðum sem hann er ekki gerður fyrir. Við erum ekki tilbúin að taka þennan kostnað á okkur í þriðja sinn enda er þetta ekki framleiðslugalli heldur augljóst skemmd [...].“

V

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi hafi engu við það að bæta sem fram hafi komið í tölvupósti frá þjónustuverkstæði seljanda. Ekki sé um galla að ræða í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup og vísar seljandi einnig til 18. gr. sömu laga máli sínu til stuðnings.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 hinn 3. maí 2013 af seljanda fyrir kr. 39.995. Var farsíminn af gerðinni Sony ST26 Xperia J.

Álitsbeiðandi segir að hlust símans hafi bilað í þrígang. Fyrst um mánuði eftir kaupin, þ.e. í júní 2013, þá í júlí eða ágúst 2013 og í þriðja skiptið í desember s.á. Í fyrstu tvö skiptin mun seljandi hafa framkvæmt viðgerð á símanum, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu, en í þriðja skiptið neitað seljandi bera kostnað við viðgerðina. Telur álitsbeiðandi að síminn hafi verið haldinn galla og að viðgerðir seljanda hafi ekki verið fullnægjandi. Seljandi telur hins vegar að málmflísar hafi komist í hlust símans og sé álitsbeiðanda um að kenna. Því sé seljanda ekki skylt að framkvæma viðgerð á símanum, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Í málinu liggur fyrir að þriðji aðili skoðaði símann einnig þegar hann bilaði í þriðja skiptið. Sá aðili staðfesti að málmflísar væru í hlust símans, sem og að límingu vantaði aftan á hlustina, sem rakið var til þess að hlustin hefði ekki verið límd með fullnægjandi hætti í fyrri viðgerðum.

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.

Ljóst er að síminn bilaði um mánuði eftir kaupin, síðan um þrem mánuðum eftir kaupin og loks um sjö mánuðum eftir kaupin. Í öll skiptin var um að ræða bilun í hlust símans, sem skv. því sem fram kemur í tölvubréfi frá þjónustuverkstæði seljanda, var í öllum tilvikum rakin til þess að málmagnir eða -flísar höfðu eyðilagt hlustina. Sem fyrr greinir telur seljandi þetta benda til þess að álitsbeiðandi hafi notað símann við aðstæður sem hann ekki þoldi. Að mati kærunevndarinnar er hins vegar fráleitt útilokað að bilanir á síma álitsbeiðanda hafi stafað af því að síminn hafi þá þegar við afhendingu verið haldinn þeim galla sem síðar komu í ljós og gera þurfti við, þ.e. að málmflísar hafi þegar verið til staðar í símanum við afhendingu.

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 miða við það tímamark þegar áhætta af söluhlut flýst 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 ekki gert neinn sérstakan reka að þessu og virðist halda því fram að þar sem málmagnir hafi fundist í símanum á verkstæði, sé útilokað annað en að málmflísarnar hafi komist þangað fyrir tilstuðlan álitsbeiðanda eftir að hún tók við símanum. Þessu er kærunefndin ekki sammála þar sem sími álitsbeiðanda bilaði afar skömmu eftir kaupin vegna málmflísa í hlust. Þar sem alls ekki sé útilokað að símtæki séu þegar haldin einhverjum slíkum göllum, jafnvel að í þeim sé að finna málmflísar, áður en þau eru afhent kaupendum, er það því mat kærunefndarinnar að umræddur sími sé haldinn galla sbr. a- og b-lið 2. mgr. 15. gr. sbr. a-liður 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup og gegn fullyrðingum álitsbeiðanda um síminn hafi verið lítið notaður og ekki verið notaður á stöðum þar sem líklegt sé að málmflísar hefðu komist í innvols hans, hefur ekki verið sýnt fram á að sá galli sé sök neytanda sbr. 1. mgr. 26. gr. laganna. Er það því mat kærunefndarinnar að álitsbeiðandi geti beitt vanefndarúrræðum 26. gr. laganna, en þar segir m.a.:

„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 nýja afhendingu, sbr. b-lið 1. mgr. 26. gr. og fellst kærunefndin á þá kröfu. Er það því mat kærunefndarinnar að seljanda beri að afhenda álitsbeiðanda nýjan síma, sambærilegan þeim sem álitsbeiðandi keypti af seljanda hinn 3. maí 2013 og skal sú afhending fara fram samkvæmt 29. og 30. gr. laganna, án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir álitsbeiðanda og innan hæfilegs tíma. Álitsbeiðandi hefur einnig gert þá kröfu að álitsbeiðandi endurgreiði sér kr. 2.700 vegna útlagðs kostnaðar vegna skoðunar á símanum. Þá kröfu ber að líta á sem skaðabótakröfu skv. 33. gr. laganna og felst kærunefndin einnig á þá kröfu.

VII
Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 2.700, ásamt því að afhenda henni nýjan síma, sambærilegan þeim sem hún keypti af seljanda hinn 3. maí 2013.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir