

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. október 2015 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-60/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. júlí sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar 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 framkvæmi úrbætur á tölvunni, sér að kostnaðarlausu.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 28. júlí sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 11. ágúst. Með bréfi, dags. 14. ágúst, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 20. ágúst. Með bréfi, dags. 24. ágúst, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 8. september. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 19. október, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að hinn 28. ágúst 2013 keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Asus UX31RS-L830UY af seljanda fyrir kr. 139.990. Álitsbeiðandi segir að frá upphafi hafi tölvan drepit á sér án fyrirvara og ástæðu. Hafi hún kvartað undan þessu í tvígang við seljanda. Í fyrra skiptið hafi henni verið afhent nýtt hleðslutæki þar sem seljandi hafi talið að orsökkin yrði rakin til þess að hleðslutækið sem fylgdi tölvunni hefði verið gallað við söluna. Segir álitsbeiðandi að nýtt hleðslutæki hafi ekki leyst vandamálið en til að byrja með hafi hún ekki áttað sig á því að nokkuð væri athugasemdi við að tölvan dræpi á sér reglulega. Þegar í ljós kom að vandamálið var viðvarandi og færðist í aukana frekar en hitt hafði álitsbeiðandi samband við seljanda á nýjan leik og óskaði eftir viðgerð enda tölvan enn í ábyrgð. Seljandi hafi í kjölfarið skoðað tölvuna en síðan afhent hana aftur með þeim upplýsingum að hún hefði hlotið illa meðferð og að það væri ástæðan fyrir því að hún slökkti á sér. Þá hafi seljandi sagt að sökum hinnar illu meðferðar félli viðgerð ekki innan ábyrgðarskilmála verslunarinnar. Segir álitsbeiðandi ljóst að tölvan hafi ekki hlotið illa meðferð af sinni hálfu. Þvert á móti hafi vandamálið verið til staðar frá upphafi og allt að einu hefði skemmd inni í tölvunni, við hleðsluinnstungu getað verið til staðar áður en álitsbeiðandi fékk tölvuna afhenta. Telur álitsbeiðandi að seljandi sé að reyna að koma sér undan ábyrgð sem þeir hafi selt tölvuna með, sem eigi að gilda í 2 ár, með því að skýla sér bak við óljós rök um að tölvan hafi hlotið illa meðferð þegar engin vísbending sé um að svo hafi verið. Þá haldi seljandi því fram að þar sem ekki sé um framleiðslugalla að ræða þá beri versluninni ekki að lagfæra tölvuna á sinn kostnað. Þrátt fyrir þetta telur álitsbeiðandi að tölvan hafi verið gölluð frá upphafi og að undan þeim galla hafi hún kvartað í tvígang. Í fyrra skiptið hafi hún fengið afhent nýtt hleðslutæki, sem álitsbeiðandi telur benda til þess að seljandi hafi talið eitthvað athugasemdi við ástand tölvunnar eins og það var við kaupin, ella hefði seljandi ekki brugðist þannig við kvörtun álitsbeiðanda.

Telur álitssbeiðandi tölvuna haldna galla, sbr. 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Þá telur álitssbeiðandi tölvuna enn vera í ábyrgð skv. skilmálum seljanda. Segir álitssbeiðandi að í samtali sínu við verslunarstjóra seljanda hafi komið fram að mjög lítið þyrfti til að koma til þess að hleðsluinntak tölvunnar beyglaðist. Að sögn verslunarstjórans myndi t.d. nægja að leggja tölvuna ofan á annan hlut. Því þyrfti ekki að fara illa með tölvuna til þess að skemma hleðslutengi hennar. Það að tölvun þoli ekki að vera lögð varlega niður þegar hún sé tengd við hleðslutæki, án þess að skemmast, geti vart talist samrýmast þeim eiginleikum sem fartölvur almennt eigi að búa yfir. Ítrekar álitssbeiðandi að hún hafi farið vel með tölvuna. Eins hefði seljandi þá, ef hann vissi af þessum bagalega eiginleika tölvunnar, átt að tilkynna álitssbeiðanda um það við kaupin til samræmis við d-lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Eins bendir álitssbeiðandi á að við kaupin hafi hún fengið aðstoð starfsmanns seljanda við að velja tölvu sem hentaði vel sem skólatölva fyrir háskólanám og því hafi starfsmaður seljanda vitað að fyrirhugað væri að flytja tölvuna mikið milli heimilis og skóla í þeim tilgangi. Að selja tölvu sem augljóslega henti ekki í slíkt og skýla sér svo á bak við „illa meðferð“ þegar gallar koma í ljós á tölvunni og ábyrgð enn í gildi telur álitssbeiðandi að gangi hvort tveggja gegn viðskiptaskilmálum seljanda sjálfs sem og ákvæðum laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Meðfylgjandi álitssbeiðni er afrit af reikningi vegna kaupa á umræddri tölvu, dags. 28. ágúst 2013, afrit af viðskiptaskilmálum seljanda, ásamt afriti af þjónustureikning frá verkstæði seljanda, dags. 24. júlí 2015.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að seljandi telur málsatvik einföld. Álitssbeiðandi hafi keypt tölvuna hinn 28. ágúst 2013. Spennubreyti álitssbeiðanda hafi verið skipt út í ábyrgð vegna hleðslumála hinn 8. október 2013. Um einu og hálfu ári síðar, þ.e. hinn 24. júlí 2015, hafi tölvun komið inn til viðgerðar og líkt og sjá megi á ljósmyndum af tölvunni, hafi hún orðið fyrir höggi og straumtengi hennar brotið. Umræddar skemmdir falli ekki undir ábyrgð. Segir seljandi að þegar lítið er til þess að eitt og hálf ár leið frá fyrri kvörtun álitssbeiðanda og þar til hún kvartaði aftur sé ekki hægt að ætla annað en að bilanirnar tvær séu aðskildar og að fyrri útskipti á spennubreyti hafi lagað það vandamál á sínum tíma. Meðfylgjandi andsvörum seljanda eru þrjár ljósmyndir af umræddu hleðslutengi tölvunnar.

V

Athugasemdir álitssbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitssbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitssbeiðandi telur að útskipting á spennubreyti hinn 8. október 2013 tengist því að tölvun hafi, frá upphafi, aldrei hlaðið sig eðlilega. Ekkert liggi fyrir um það hvort straumtengi hafi þá þegar verið brotið eða ekki. Það breyti því ekki að tölvun hafi aldrei hlaðið sig eðlilega. Þá mótmælir álitssbeiðandi því að tölvun hafi orðið fyrir hnjaski eða höggi eins og seljandi haldi fram. Tölvun sé aðeins örlítið hrufluð á einu horni, sem að mati álitssbeiðanda sé svo lítið að það geti vart talist annað en eðlilegur núningur eða slit. Þá telur álitssbeiðandi að hruflið sé á þannig stað að það geti varla haft áhrif á brot í straumtengi vélarinnar. Ítrekar álitssbeiðandi að í samtali hennar við verslunarstjóra seljanda hafi verslunarstjórinn talið líklegt að högg hefði komið undir tölvuna, þar sem hleðslunúra sé tengd, með þeim afleiðingum að hleðslustykkið sem tengist vélinni lyftist upp og skekkist þegar tölvun var lögð niður á borð eða ofan á aðra fyrirstöðu. Telur álitssbeiðandi að lýsing verslunarstjórans passi ekki við þá lýsingu sem komi fram í andsvörum seljanda. Eins bendir álitssbeiðandi á að þrátt fyrir að vélinni hafi verið skilað inn til viðgerðar einu og hálfu ári eftir kaupin, þá hafi hún í millitíðinni haft samband við seljanda og gert þeim enn og aftur grein fyrir því að tölvun hlæði sig ekki eðlilega, en

seljandi hafi ekki viljað aðstoða hana. Ítrekar álitsbeiðandi að hún krefjist þess að seljandi geri við tölvuna álitsbeiðanda að kostnaðarlausu.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi ítrekar að um tvö aðskilin mál sé að ræða. Fyrst hafi ónýtum straumbreyti verið skipt út í ábyrgð. Ekki sé hægt að túlka atvik á neinn annan veg en þann að vandamálið hafi þar með verið leyst þar sem ekki var kvartað aftur í eitt og hálf ár. Þegar tölvan hafi komið aftur til viðgerðar hafi verið um brot á straumtengi tölvunnar að ræða. Það sé annars eðlis og eigi ekkert skylt við fyrri kvörtun álitsbeiðanda. Eins segir seljandi að verslunin myndi aldrei neita viðskiptavini um að taka tölvu til skoðunar og athugunar í kjölfar kvörtunar. Fullyrðingar álitsbeiðanda um slíkt séu fráleitar. Þá segir seljandi að ummæli verslunarstjóra hafi verið slitin úr öllu samhengi og sé rétt að taka fram að brotið straumtengi þurfi ekki að tengjast miklu höggi heldur geti einnig tengst átaki. Þegar verslunarstjórinn hafi haft upp ummæli sín hafi hann ekki verið búinn að sjá tölvu álitsbeiðanda. Að lokum segir seljandi að við nánari skoðun sé málið borðleggjandi þar sem ummerki um högg sé nægjanlegt til að hruflla og afmynda horn tölvunnar þar sem straumtengið sé. Ítrekar seljandi að viðgerð vegna straumtengisins falli ekki undir ábyrgð.

VII

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 lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Asus UX31RS-L830UY af seljanda hinn 28. ágúst 2013 fyrir kr. 139.990. Í kjölfar kvörtunar álitsbeiðanda um vandkvæði við að hlaða tölvuna fékk álitsbeiðandi afhent nýtt hleðslutæki fyrir tölvuna 8. október 2013. Einu ári og níu mánuðum síðar, eða hinn 24. júlí 2015 kom álitsbeiðandi með tölvuna til skoðunar hjá seljanda, aftur vegna vandkvæða við að hlaða tölvuna. Eftir skoðun taldi seljandi að tölvan hefði orðið fyrir hnjaski í meðförum álitsbeiðanda og því myndi seljandi ekki standa straum af kostnaði við viðgerð á tölvunni. Þessu hefur álitsbeiðandi mótmælt harðlega og vísað til þess að hleðslutengi tölvunnar hafi frá upphafi verið til vandræða og að sú staðreynd að seljandi hafi látið hana hafa nýtt hleðslutæki í október 2013 styðji við að svo hafi verið. Eins segir álitsbeiðandi að seljandi hafi ekki viljað þjónusta hana í tvígang þegar hún kvartaði undan tölvunni vegna sama atriðis á milli október 2013 og júlí 2015. Þá vísar álitsbeiðandi til þess að á þjónustureikningi seljanda komi fram að sambandsleysi hafi hrjád tölvuna frá upphafi. Eins hefur álitsbeiðandi vísað til þess að um hönnunargalla geti verið að ræða.

Framangreindu hefur öllu verið mótmælt harðlega af seljanda sem telur fráleitt að halda því fram að nokkur tengsl séu á milli þess að álitsbeiðandi hafi fengið nýtt hleðslutæki í október 2013 og ástands tölvunnar í júlí 2015. Vísar seljandi til þess að álitsbeiðandi hafi, þrátt fyrir fullyrðingar hennar um annað, ekki leitað til seljanda eða kvartað undan galla frá afhendingu nýs hleðslutækis og allt þar til hún kom með tölvuna til skoðunar í júlí sl. Telur seljandi því að ekki verið fallist á það með álitsbeiðanda að tölvan hafi verið til vandræða frá upphafi og því sé um aðskildar bilanir að ræða. Þá hafnar seljandi því að um hönnunargalla sé að ræða og telur að ástand tölvunnar verið aðeins rakið til meðferðar álitsbeiðanda á tölvunni.

Sem fyrr segir krefst álitsbeiðandi þess að seljandi framkvæmi úrbætur á tölvunni, álitsbeiðanda að kostnaðarlausu.

Samkvæmt því sem rakið er að framan liggur fyrir að umrædd fartölva nýtist ekki sem skyldi. Hlutlægt séð er því fartölvann haldin galla í skilningi 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 2. mgr. 15. gr. sömu laga m.a. vegna þess að það, í núverandi ástandi hentar ekki í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. 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.

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 haldið því fram að ástand tölvunnar megi rekja til meðferðar álitsbeiðanda á tölvunni, þ.e. að tölvann hafi orðið fyrir tjóni í meðförum álitsbeiðanda sem leiddi til þess að straumtengi hennar brotnaði. Undan þeim galla hafi hún ekki kvartað fyrr en tæpum 2 árum eftir kaupin á tölvunni og 1 ári og 9 mánuðum eftir að seljandi afhenti henni nýtt straumtengi. Álitsbeiðandi hefur hins vegar talið tengsl á milli þessara tveggja kvartana og að tölvann hafi frá upphafi verið til vandræða þegar kom að hleðslu hennar.

Af ljósmyndum að dæma hefur tölvann vissulega orðið fyrir hnjaski, þó varla geti það talist mikið, en þó nægjanlegu til að brjóta straumtengið. Kærunefndin getur ekki fallist á það með álitsbeiðanda að straumtengi tölvunnar hafi að einhverju leyti verið bilað frá upphafi, þ.e. frá því kaup fóru fram í ágúst 2013. Engin gögn eru til um að álitsbeiðandi hafi kvartað undan tölvunni frá því hún fékk afhent nýtt straumtengi í október 2013 og þar til hún fór með tölvuna til skoðunar hjá seljanda í júlí 2015 og hefur seljandi mótmælt því harðlega að svo hafi verið. Engin gögn hafa verið lögð fram sem styðja fullyrðingar álitsbeiðanda að vandamál, sem virðist hafa verið leyst með nýju straumtengi, sé samrætt núverandi ástandi tölvunnar. Dugir álitsbeiðanda ekki að vísa máli sínu til stuðnings í skoðunarlýsingu verkstæðis þar sem slíkt er haft uppi, enda mun sá texti skjalsins vera hafður eftir álitsbeiðanda sjálfri, en felur ekki í sér mat starfsmanns verkstæðisins. Er því ekki hægt að fallast á það að álitsbeiðandi hafi kvartað undan sama galla 2 mánuðum eftir kaupin og hún kvartaði undan 1 ári og 9 mánuðum eftir kaupin. Hvílir því sönnunarbyrðin fyrir því að tölvann sé haldin galla á álitsbeiðanda og að mati kærunefndarinnar hefur henni ekki tekist að axla þá byrði.

Verður kærunefndin því að fallast á það með seljanda að ástand tölvunnar eins og það var þegar álitsbeiðandi fór með hana til viðgerðar hinn 24. júlí sl., verði rakið til aðstæðna sem varða álitsbeiðanda sjálfa. Leiðir það til þess að álitsbeiðandi getur ekki borið fyrir sig vanefndarúrræði laga nr. 48/2003 um neytendakaup gagnvart seljanda, sbr. 1. mgr. 26. gr. laganna. Verður því kærunefndin að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VIII
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir