

M-111/2016. Álit 14. júlí 2017.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. júlí 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-111/2016.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 15. desember 2016 bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á farsíma af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi telur að farsíminn sé haldinn galla og krefst nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 6. janúar 2017 var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 13. janúar 2017. Þann 25. janúar sl. voru andsvörin send álitsbeiðanda til upplýsinga og bent á heimild til að hafa uppi athugasemdir vegna andvaranna. Hún nýtti sér ekki þá heimild. Frekari athugasemdir bárust nefndinni ekki. Með bréfi, dags. 3. júlí 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt farsíma af gerðinni iPhone 6, 64 GB af seljanda þann 4. júní 2015 fyrir 147.420 krónur. Sá farsími hafi bilað og hún fengið nýjan síma frá seljanda þann 6. júlí 2016. Nýji farsíminn hafi síðar einnig bilað og álitsbeiðandi farið með farsímamann í viðgerð til seljanda þann 12. september 2016. Álitsbeiðandi lýsir biluninni á eftirfarandi hátt: „*Bilunin er hugbúnaðargalli og lýsir sér í því að þegar ég opna forrit, t.d. Messenger, snýr síminn skjánum á hlið (landscape mode).*“

Álitsbeiðandi kveður seljanda hafa haft samband þann 20. september 2016 og tjáð henni að síminn sé ekki í ábyrgð þar sem lítil sprunga sé í vinstra horni á skjánum. Álitsbeiðandi kveðst ekki hafa sætt sig við þau svör og var farsíminn sendur á annað verkstæði til að fá annað álit. Þann 3. október hafi seljandi aftur haft samband og neitað að bera ábyrgð á farsímanum vegna sprungunnar.

Í framhaldi kveðst álitsbeiðandi hafa farið í verslun seljanda og rætt þar við verslunarstjóra sem hafi boðið henni nýjan farsíma gegn því að greiða 57.000 krónur. Það hafi álitsbeiðandi ekki sætt sig við þar sem farsíminn ætti sannarlega að vera í ábyrgð enda sé um hugbúnaðargalla að ræða sem hefði ekkert með sprunguna í skjánum að gera. Seljandi hafi þá sagst ætla að skoða málið betur. Þann 14. október kom lokasvar frá seljanda þess efnis að farsíminn sé ekki í ábyrgð.

Í kjölfarið leitaði álitsbeiðandi til Neytendasamtakanna og óskaði eftir ráðgjöf í málinu. Starfsmaður þar aðstoðaði álitsbeiðanda í samskiptum við seljanda sem þann 23. nóvember gerði álitsbeiðanda tilboð um að fá afhentan nýjan farsíma gegn því að greiða 40.000 krónur. Álitsbeiðandi kveðst hafa skoðað málið en síðar ákveðið að hafna því þar sem það hvíli á seljanda að sanna að sprunga í skjánum tengist hugbúnaðargalla farsímans því hann sé minna en 6 mánaða gamall.

Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir viðgerðarskýrslum frá seljanda þar sem fram kæmi að hægt væri að rekja hugbúnaðargallann til sprungunnar í skjánum en seljandi hafi ekki náð að sýna fram á það í svörum sínum.

Þann 2. desember gerði álitsbeiðandi gagntilboð við seljanda um að þar sem umræddur farsími sé ekki lengur í sölu sætti hún sig við að fá í hans stað nýjan iPhone 7, 128 GB og greiða 25.000 krónur. Seljandi tilkynnti álitsbeiðanda þann 5. desember að hann muni ekki ganga að tilboðinu.

Álitsbeiðandi krefst þess að fá afhentan nýjan farsíma vegna gallans.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að farsíminn hafi verið sendur í viðgerð hjá tveimur viðurkenndum Z, verkstæðum, A, og B, og þau hafi bæði komist að þeirri niðurstöðu að gallann megi rekja til höggskemmda. Um sé að ræða bilun vegna tjóns í fórum álitsbeiðanda þar sem högg hafi leitt til þess að síminn nái ekki að skynja það hvernig hann snúi.

Seljandi kveðst hafa boðið álitsbeiðanda tvo möguleika til að fá nýjan farsíma, að fá símann greiddan úr tryggingu og muni seljandi borga hluta af sjálfsábyrgð eða að greiða 40.000 krónur og fá afhentan nýjan síma. Álitsbeiðandi hafi hafnað þeim báðum.

V

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga 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. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir krefst álitsbeiðandi þess að seljandi afhendi sér nýjan farsíma í stað þess sem hún keypti af seljanda þar sem hann hafi verið haldinn hugbúnaðargalla. Óumdeilt er að farsími álitsbeiðanda er bilaður en aðila greinir á um orsök bilunar, þ.e. hvort galli hafi verið til staðar í upphafi eða hvort farsíminn hafi orðið fyrir höggskemmdum í fórum álitsbeiðanda.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í 15. gr. segir m.a. 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, sbr. b-liður 2. mgr. ákvæðisins. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir:

„Við mat á því hvort söluhlutur er gallaður skal miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flýst yfir til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar.

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. [...]“

Samkvæmt síðastgreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að farsíminn hafi verið haldinn galla á seljanda fyrstu 6 mánuði eftir kaupin en að þeim tíma liðnum færast sönnunarbyrðin yfir á neytanda. Farsíminn var sendur í viðgerð vegna galla rétt rúmlega

tveimur mánuðum eftir að álitsbeiðandi fékk hann afhentan í samræmi við 7. gr. nkpl., en af því leiðir að það hvílir á seljanda að sýna fram á að umræddur galli hafi ekki verið til staðar við áhættuskipti, þ.e. þegar álitsbeiðandi fékk símann afhentan, samkvæmt 14. gr. laganna.

Af myndum sem fylgdu með álitsbeiðni má sjá að farsíminn hefur orðið fyrir höggi sem valdið hefur sprungu í efra horni hans. Seljandi hefur í máli þessu náð að sýna fram á að gallann megi rekja til höggskemmda. Þær upplýsingar sem fyrir liggja í málinu frá verkstæðunum tveimur, sem skoðuðu farsímann, skýra frá því að þegar farsími verður fyrir slíku höggi geti það haft afleiðingar líkt og þær sem urðu á farsíma álitsbeiðanda.

Verður því litið svo á að farsíminn sé ekki haldinn galla í skilningi laga um neytendakaup nr. 48/2003. Verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda um nýja afhendingu samkvæmt 1. mgr. 26. gr. laganna, enda má rekja gallann til sakar álitsbeiðanda eða aðstæðum sem hana varða.

Umtalsverður dráttur hefur orðið á afgreiðslu máls þessa fyrir nefndinni. Meginástæða dráttarins er sú að á tímabilinu 6. júlí til 19. október 2016 var kærunefndin óstarfhæf sökum þess að skipun nefndarmanna hafði ekki verið endurnýjuð. Þeir einstaklingar sem áður höfðu haft skipun til starfa í nefndinni voru því umboðslausir og höfðu ekki heimild til að sinna nefndarstörfum.

VI Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson