

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 21. nóvember 2006 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-4/2006:

I

Álitaefni og kröfugerð.

Hinn 29. september sl. bað X, hér eftir líka nefndur álitsbeiðandi kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa um álit varðandi kaup hans hinn 6. mars 2002 á fartölvu hjá fyrirtækinu Y. Málið hafði áður verið til meðferðar hjá Neytendasamtökunum. Álitsbeiðandi kveðst gera þá kröfu á hendur Y. að fyrirtækið láti hann fá nýja tölvu sömu tegundar eða veiti honum 60% afslátt af kaupverði tölvu af tiltekinni tegund. Þessu hefur Y. hafnað.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar.

Sem fyrr segir fékk kæruneftndin álitsbeiðnina í hendur 29. september sl. Með bréfi, dags. 10. október sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum samkvæmt 13. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Andsvör Y eru dags. 18. október og bárust nefndinni 23. s.m. Með bréfi, dags. 24. okt. sl., gaf kæruneftndin álitsbeiðanda kost á því að taka afstöðu til þeirra sjónarmiða sem fram koma í andsvari Y sem hann gerði með bréfi, dags. 30. okt. sl., sem nefndinni barst 1. nóvember sl. Með bréfum, dags. 14. nóvember sl., tilkynnti kæruneftndin aðilum að hún myndi taka málið til afgreiðslu og gefa álit á því samkvæmt þeim gögnum sem fyrir lægju.

III

Helstu efnisatriði í viðskiptum aðila samkvæmt gögnum málsins.

Eins og fyrr greinir keypti álitsbeiðandi framangreinda tölvu hjá Y. hinn 6. mars 2002. Hann segir að einu vandræðin sem hann hafi lent í með tölvuna fyrstu 18 mánuðina hafi verið tengd „modemi“ hennar eftir að hann hefði sett upp Windows XP-stýrikerfi í tölvuna. Þá hafi vantað rekil (driver) fyrir innhringimodem tölvunnar. Upprunalega hafi verið Windows Millennium stýrikerfi á tölvunni og hafi engin vandræði verið með „modemið“ þar á undan.

Samkvæmt þjónustuseðli frá Y, þar sem sagt er að þjónustubeiðni sé dags. 2. júlí 2003, virðist hafa verið ráðin bót á vandamálinu 9. júlí s.m.

Álitsbeiðandi segir að í byrjun árs 2004 hafi hann tekið eftir því að sprungur væru að myndast í hægri lóm á tölvunni aftan frá séð. Þetta hefði haft þær afleiðingar að skjárin hafi orðið laflaus og fallið aftur eða fram af minnsta tilefni og tölvan af þeim sökum orðið ónothæf. Þá hafi þetta haft þær afleiðingar í för með sér að skjárin sjálfur hafi orðið lélegur og tvær lóðréttar rendur myndast á honum.

Í þjónustuseðli frá Y, þar sem sagt er að þjónustubeiðni sé dags. 19. febrúar 2004, segir að sprungur séu í hægri lóm tölvunnar, sem alltaf hafi verið hálflaus. Í tölvunni braki þegar skjárin sé opnaður. Tvær lóðréttar rendur séu yfir skjáinn og tæknimaður

segi að skjárinn sé að fara. Í fylgiseðli með þjónustuseðlinum segir að 3. mars hafi verið skipt um skjá, vél prófuð og sé nú í lagi.

Þá segir álitseiddandi að um 8 mánuðum eftir þetta hafi hann tekið eftir því að sama lömin hafi farið að gefa sig á ný og hafi hann þá farið með tölvuna á verkstæði Y. Samkvæmt þjónustuseðli er þjónustubeiðni dagsett 30. nóvember 2004 og segir þar að þanta þurfi skjáinn. Álitseiddandi segir viðgerð hafa farið fram í desember. Á fylgiseðil er hins vegar skráð að hinn 8. mars, og þá væntanlega árið 2005, hafi verið skipt um bak á skjá, lamir stilltar og hert upp á þeim. Sá tímamunur sem hér um ræðir þykir ekki skipta máli um niðurstöðu nefndarinnar.

Álitseiddandi segir að í lok mars 2006 hafi hann tekið eftir því að hægri lömin hafi verið farin að gefa sig á ný. Hafi hann farið með tölvuna á verkstæði Y. til þess að athuga hvað væri hægt að gera fyrir sig. Þar hafi sér verið sagt að tölvan væri ekki lengur í ábyrgð fyrirtækisins. Hinn 6. apríl 2006 hafi hann síðan haft samband við Neytendasamtökin og þar hafi sér verið sagt að ný ábyrgð myndaðist á þeim hlut sem skipt væri um á þeim tíma sem tölvan væri í ábyrgð. Hann hafi bent starfsmanni Y. á þetta en því verið hafnað. Álitseiddandi lýsir í gögnum málsins samskiptum sínum við starfsmenn Y og fyrirtækisins Z sem ástæðulaust þykir að rekja hér, en þau samskipti leiddu ekki til niðurstöðu sem álitseiddandi sætti sig við.

IV

Andsvör Y

Í andsvörum Y frá 18. október sl. kemur fram í stuttu máli eftirfarandi:

Kröfur álitseiddanda séu óskýrar. Annars vegar vilji hann fá 60% afslátt af nýrri tölvu eða nýja tölvu án þess að tilgreina hveurrar tegundar tölvan eigi að vera. Þessi óskýrleiki í kröfugerð eigi að leiða til frávísunar beiðninnar samkvæmt 2. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Strax þegar álitseiddandi hafi komið með tölvuna til Y. í febrúar 2004 hefðu starfsmenn fyrirtækisins talið að ekki væri um hefðbundinn galla á tölvunni að ræða í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup, heldur hefði það sem að tölvunni var verið meðferð álitseiddanda að kenna. Talið hefði verið að rendur á skjánum stöfuðu af þrýstingi á hann og að álitseiddandi ætti því ekki rétt á úrbótum samkvæmt 26. gr. framangreindra laga. Engu að síður hefðu starfsmennirnir þó ákveðið að gera við tölvuna á þessum tíma og koma þannig til móts við álitseiddanda umfram lagaskyldu.

Sérstaklega beri að líta til þess að nú séu fjögur og hálf ár liðin frá því að tölvan hefði verið keypt og ekki hafi borið á því að hið sama hafi komið fram í tölvum sömu gerðar og álitseiddandi keypti. Kaupandi verði sjálfur að bera ábyrgð á eðlilegu sliti og umgengi um söluhlut.

Hefði verið um galla að ræða í skilnigi laga nr. 48/2003 hefði hann komið strax fram en ekki nokkrum dögum fyrir lok ábyrgðartíma, sem hafi gerst í tvígang að því er tölvu álitseiddanda varði. Álitseiddandi hljóti að bera sönnunarbyrðina fyrir því að tölvan hafi verið gölluð.

Starfsmenn Y telji sig hafa veitt álitseiddanda þjónustu umfram skyldu. Það væri bersýnilega ósanngjarnt ætti Y að afhenda álitseiddanda nýja tölvu fjórum og hálfu ári eftir að viðskiptin hafi farið fram, enda sé töva sú sem álitseiddandi keypti á sínum tíma löngu tæknilega úrelt. Ný tölva sömu tegundar kosti nú tæpar 120 þúsund krónur. Hér eigi ekki við 29. gr. laga nr. 48/2003. Slit í lóm tölvunnar sé sök álitseiddanda sjálfs eða

stafi af minnsta kosti af aðstæðum er hann varði. Því eigi VI. kafli framangreindra laga ekki við.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðanda var gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvör Y. sem hann gerði með bréfi dags. 30. okt. sl. Hann segir hafa legið fyrir frá upphafi að hann hafi farið fram á það við Y að fá nýja sams konar tölvu með 60% afslætti af verði. Álitsbeiðandi mótmælir því að hafa farið illa með tölvuna, hún hafi aldrei orðið fyrir hnjaski eða fengið óeðlilegan þrýsting á skjáinn. Greinilegur galli sé á tölvunni þar sem lömin hægra megin gefi sig við eðlilega notkun. Álitsbeiðandi heldur því fram að ný tveggja ára ábyrgð myndist á þeim hlut sem endurnýjaður sé í tölvunni.

Aðilar hafa fært frekari rök fyrir afstöðu sinni, en með vísun til 31. gr. stjórnarsýslulaga nr. 37/1993, sbr. 10. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa verður ekki gerð frekari grein fyrir þeim, en kærunefndin hefur haft þau til hliðsjónar við úrlausn málsins.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y. falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 og 1.-3. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Álitsbeiðandi keypti tölvuna 6. mars 2002. Viðskipti aðila falla því undir lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup. Lög nr. 48/2003 um neytendakaup tóku ekki gildi fyrr en 1. júní 2003 og þá einvörðungu um samninga sem gerðir voru eftir gildistöku laganna, sbr. 2. mgr. 63. gr.

Það er niðurstaða nefndarinnar að kröfur álitsbeiðanda, eins og hann lýsir þeim í athugasemdum sínum frá 30. október sl., séu nægilega skýrar til þess að hægt sé að taka afstöðu til þeirra og því sé málið tækt til efnismeðferðar, sbr. 1. málslið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Álitsbeiðandi bað um lagfæringu á tölvunni 19. febrúar 2004, þ.e. áður en kvörtunarfrestur samkvæmt 2. mgr. 32. gr. laga nr. 50/2000 rann út. Seljandi lagfærði tölvuna þann 3. mars 2004, en vandamálinu var svo lýst: „Sprungur í hægri lóm, skjár hefur alltaf verið hálflaus, brakar í tölvu þegar hann er opnaður. Tvær lóðréttar rendur eru yfir skjáinn. Tæknimaður búinn að segja að skjár sé að fara.“

Samkvæmt þjónustuseðli Y var beðið um lagfæringar á tölvunni 30. nóvember 2004 og er á seðilinn skráð: „Brotnar lamir á skjá, skipt var um skjá í febrúar á þessu ári. Það þarf að panta skjáinn og láta X vita þegar hann kemur.“ Þessa bilun lagfærði Y álitsbeiðandi segir að í lok mars 2006 hafi hann tekið eftir því að hægri lömin hafi verið farin að gefa sig á ný og hefur Y ekki viljað gera við tölvuna.

Y vill nú meina að bilunin í tölvunni kunni að stafa af meðferð álitsbeiðanda á henni. Y. gerði við tölvuna í fyrri skiptin, þ.e. 3. mars 2004 og 8. mars 2005, og gat þá í engu að það væri gert umfram skyldu, sem hægt hefði verið að gera hefði það verið staðreyndin. Telur nefndin að bæði afgreiðsla Y á fyrri bilunum auk þeirrar staðreyndar

að sama bilun hefur ítrekað komið upp bendi til þess að um galla sé að ræða. Nefndin telur síðbúnar staðhæfingar Y um slæma meðferð ááltsbeiðanda ekki trúverðugar og er það álit nefndarinnar að á því verði að byggja að galli hafi verið í tölvu ááltsbeiðanda í skilningi 17. gr. laga nr. 50/2000. Það er og álit kæruneftdarinnar að ááltsbeiðandi hafi sinnt tilkynningaskyldu sinni um galla á tölvunni í samræmi við ákvæði 32. gr. laga nr. 50/2000 í öll þrjú skiptin sem hann hefur tilkynnt um galla á tölvunni.

Varðandi rétt ááltsbeiðanda gagnvart Y er óhjákvæmilegt að hafa í huga að tölvan var 4 ára gömul þegar ááltsbeiðandi tilkynnti um galla í síðasta skiptið, en það mun vera verulegur hluti af meðallíftíma fartölvu, þótt hann geti að sjálfsögðu verið mismunandi langur eftir gæðum tölvanna.

Kæruneftndin álitur, eins og hér hagar til, þ.e. að sami galli kemur í ljós hvað eftir annað og tilkynnt er um hann jafnharðan, að ááltsbeiðandi geti krafist þess, samkvæmt 1. mgr. 34. gr. laga nr. 50/2000, að Y geri við tölvuna á nýjan leik. Af gögnum málsins er ekki að sjá að ááltsbeiðandi hafi, innan 2 ára frá því að hann keypti tölvuna, gert kröfu um að fá nýja tölvu í hennar stað og hefur hann ekki haldið því fram að hafa gert þá kröfu, en hann þáði úrbætur á tölvunni í tvígang. Ááltsbeiðandi á því, samkvæmt 35. gr. laga nr. 50/2000, ekki rétt á því að fá nýja tölvu í stað þeirrar sem hann keypti.

Fullnægi Y ekki þeirri skyldu sinni að bæta úr gallanum getur ááltsbeiðandi borið fyrir sig ákvæði 3. mgr. 34. gr. laga nr. 50/2000, þ.e. að fá greiddar skaðabætur fyrir eðlileg útgjöld við að fá bætt úr gallanum eða krafist afsláttar af kaupverðinu samkvæmt 1. mgr. 37. gr. laganna.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Íris Ösp Ingjaldsdóttir

