

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 18. janúar 2008 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-34/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 28. september sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hennar á árinu 2007 á notuðu sjónvarpi af gerðinni A. Álitsbeiðandi telur sjónvarpstækið gallað og vill fá nýtt tæki hjá fyrirtækinu Y.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Kærunefndin gaf Y kost andsvörum með bréfi, dags. 1. október sl. Andsvörin bárust nefndinni 5. október. Með bréfi dags. 10. október gaf nefndin álitsbeiðanda kost á að gera athugasemdir við andsvörin, en í þeim kom fram að fyrirtækið væri tilbúið til þess að prófa tækið og reyndist það gallað myndi það endurgreiða kaupverðið kr. 70.000. Álitsbeiðandi segist hafa keypt sjónvarpstækið á kr. 60.000. Álitsbeiðandi var beðin um að taka afstöðu til þessa boðs í bréfi, dags. 10. október. Svör álitsbeiðanda voru ekki skýr, en nefndinni barst bréf frá henni 16. október. Nefndin ritaði álitsbeiðanda því annað bréf, dags. 22. október, og bað um svör við 4 spurningum. **Bárust bréf frá álitsbeiðanda 2. og 7. nóvember og voru svörin þess efnis að nefndin taldi ástæðu til að rita álitsbeiðanda bréf á nýjan leik sem hún gerði 12. nóvember. Í bréfinu var óskað eftir því að álitsbeiðandi svaraði með jái eða nei hvort hún væri tilbúin til þess að láta skoða tækið hjá fyrirtækinu Z og fengi þá annað sjónvarpstæki frá Y til afnota meðan á þeirri skoðun stæði. Álitsbeiðandi samþykkti það í bréfi dags. 15. nóvember sl. Skoðun á tækinu verður síðar lýst í álitinu.**

Auk þeirra bréfa álitsbeiðanda sem að framan er getið ritaði hún bréf til nefndarinnar, dags. 2. og 18. október og 29. nóvember sl.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Sjónvarpstækið, sem hér um ræðir, seldi Y nýtt 2. september 2005 og kostaði það kr. 239.357 samkvæmt reikningi sem lagður hefur verið fram í málinu. Álitsbeiðandi mun hafa keypt tækið af upphaflegum kaupanda þess í febrúar eða mars 2007 fyrir 60 eða 70 þúsund krónur. Álitsbeiðandi beinir kröfum sínum að Y vegna ábyrgðar sem hún telur fyrirtækið bera á sjónvarpstækinu.

Álitsbeiðandi segir í tölvupósti til seljanda 4. september sl. að myndtruflanir hafi verið í sjónvarpinu um margra mánaða skeið og stundum hafi það slökkt á sér. Hún hafi fengið lánstæki í staðinn meðan tæki sitt hafi verið á verkstæði og hafi ekkert verið að

lánstækinu. Má skilja þá lýsingu svo að það sýni að ekkert sé að tengingum við sjónvarpið.

Af samskiptasögu álitsbeiðanda og fyrirtækisins B sést, en tengingar sjónvarpsins munu vera á vegum þess fyrirtækis samkvæmt útprentun úr svokölluðu „Salesforce“ kerfi seljanda, að álitsbeiðandi hefur kvartað hinn 11. apríl sl. yfir truflunum á rásum 365 miðla. Í ljós hafi komið að bilun hafi verið í miðlægum búnaði og hafi málinu verið lokið samdægurs.

Næst hafi álitsbeiðandi haft samband 8. maí 2007 og kvartað undan því að myndin í sjónvarpinu „hoppaði“. Henni hafi verið bent á að fara yfir tengingar á scartsnúru og málinu hafi verið lokað.

Álitsbeiðandi hafi næst haft samband 15. maí 2007 og kvartað yfir myndtruflunum. Búið hafi verið að skipta um scartsnúrur. Málinu hafi verið lokið í símtali.

Þá hafi álitsbeiðandi haft samband 19. s.m. vegna myndtruflana, ekkert hafi verið hægt að gera fyrir hana og málinu lokað í símtali.

Hinn 20. júní s.á. hafi álitsbeiðandi haft samband og kvartað undan myndtruflunum. Skipt hafi verið um skartsnúrur og vandinn lagast við það. Eftir að breytingar hafi verið gerðar á áskrift hafi aftur farið að bera á sömu truflunum. Ekkert finnst að hjá tæknideildum og engin niðurstaða fáist nema eitthvað sé að hjá viðskiptavininum sem valdi truflunum.

Hinn 23. júlí s.á. hafi álitsbeiðandi kvartað út af hinu sama. Maður hafi verið sendur á staðinn og hafi hann farið yfir tengingar og endurræst búnað. Málinu hafi verið lokað. Hinn 4. september sl. hafi álitsbeiðandi hringt og einnig 6. s.m.

Ekki er fulljóst af málatilbúnaði álitsbeiðanda hvað hún telur vera að tækinu sjálfu. Þó kemur fram í sumum bréfa hennar að myndin á skjánum hoppi, myndin frjósi og hljóð fari af. Þá minnki myndin á skjánum öðru hvoru og stundum hafi tækið slökkt sjálft á sér.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum Y kemur fram að fyrirtækið hafi reynt allt sem í þess valdi hafi staðið til að leysa vanda álitsbeiðanda. Fyrri eigandi tækisins hafi fullyrt að tækið hafi verið í góðu lagi þegar hann seldi álitsbeiðanda það. Bilanir hafi þó fljótlega komið upp að sögn álitsbeiðanda. Þá hafi fyrirtækið Z, sem sé þjónustuaðili Y, fengið tækið til meðferðar „vegna þess að mynd hafi verið að detta út og fara í mósaik.“ Eins hafi verið kvartað undan því að tækið slökkti sjálft á sér. Z hafi látið tækið ganga og ekki getað framkallað bilunina. Tækið hafi verið tekið til athugunar og hreinsað. Aftur hafi álitsbeiðandi kvartað um að tækið dytti út og myndin færi í mósaik. Z fullyrði að þetta stafi af öllum líkindum af móttöku stafræns merkis gegnum tengingar B (ráðer) en þetta vandamál sé einnig þekkt hjá Stöð 2. Reynt hafi verið að nálgast vandamálið með útilokunaraðferðum og óskað hafi verið eftir því að menn frá fyrirtækinu fengju að koma og sjá bilunina. Því hafi álitsbeiðandi hafnað á þeim forsendum að „þetta gerðist bara stundum.“ Við seinni athugun hafi komið í ljós að textavarpsíhlutur hafi ekki virkað sem skyldi og hafi nýr verið fenginn í tækið. Þá segir í andsvörunum: „Við leggjum eftirfarandi til: Tækið fari til Z. Þar verði tækið sett upp og viðkomandi geti komið og

fylgst með. Komi fram þessi bilun sem hún getur um erum við tilbúnir til að greiða henni til baka hennar útlagða kostnað sem er kr. 70.000.“

V

Skoðun á tækinu

Sem fyrr greinir beitti kærunefndin sér fyrir því að sjónvarpstæki álitsbeiðanda yrði skoðað hjá fyrirtækinu Z. Hinn 20. desember sl. fékk nefndin sent í tölvupósti svohljóðandi vottorð:

„Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa c/o Björk Hreinsdóttir. Að beiðni nefndarinnar skoðaði ég sjónvarp í eigu X (A), og var tækið látið ganga í ca 15-20 daga og kom ekkert óeðlilegt í ljós og tel ég tækið í lagi.

D.

Z

Ps. Tækið hafi áður komið til viðgerðar og var þá biluð textavarpseining. Búið var að skipta um hana.“

Kærunefndin taldi rétt að láta annað fyrirtæki einnig skoða sjónvarpið og fékk fyrirtækið K til þess. Lýsing á þeirri skoðun er svohljóðandi:

„Staðfesting á komu tækis til skoðunar.

Hér með staðfestist að þann 21.12.2007 kom sjónvarpstæki, á vegum kærunefndar lausafjár og þjónustukaupa, til athugunar á verkstæði K. Sjónvarpstækið var af gerðinni

A. Var tækið látið ganga í tæpar þrjár vikur og í stuttu máli sagt kom ekkert óeðlilegt fram. Virðingarfyllst.

E

Rafeindavirki.“

Rétt er að komi fram að meðan á skoðun sjónvarps álitsbeiðanda stóð hafði hún til afnota sjónvarp frá Y.

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.

Eins og að framan er lýst keypti álitsbeiðandi notað sjónvarpstæki á árinu 2007 sem fyrirtækið Y seldi upphaflega nýtt. Fyrirtækið hefur ekki borið fyrir sig að það beri ekki ábyrgð á því að sjónvarpstækið sé í lagi. Álitsbeiðandi telur tækið vera gallað og vill fá nýtt tæki í staðinn fyrir það sem hún keypti.

Eftir að beiðnin um álit barst kærunefndinni hefur hún haft forgöngu um að láta skoða sjónvarpstækið hjá tveimur aðilum með tilliti til meintra galla. Hafa þeir báðir komist að þeirri niðurstöðu að ekkert sé að tækinu sjálfu. Við skoðun var sjónvarpstækið að sögn þessara aðila tengt við venjulegt sjónvarpsloftnet. Af niðurstöðum af skoðun þessara tveggja fyrirtækja verður kærunefndin að draga þá ályktun að tækið sé ekki haldið göllum og af þeim sökum geti álitsbeiðandi ekki gert kröfu um úrbætur á hendur fyrirtækinu Y.

Nefndin telur ekki ástæðu til að draga í efa að truflanir kunni að koma fram í sjónvarpinu með þeim hætti sem álitsbeiðandi lýsir. Þær truflanir er mjög líklegt að verði raktar til þeirra tenginga sem við sjónvarpið eru notaðar. Nefndin hefur fengið upplýsingar um að í ýmsum tilvikum geti tengingar valdið stuttum tímabundnum truflunum í sjónvörpum. Þótt svo sé er ekki hægt að líta svo á að sá sem selur sjónvarp geti borið ábyrgð á truflunum í sjónvarpstækinu sem stafa af tengingum sem seljandinn leggur ekki til og ber þar af leiðandi ekki ábyrgð á. Samkvæmt því sem að framan segir er það álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa að hafna verði kröfum álitsbeiðanda á hendur Y.

VII Álitsorð

Hafnað er kröfum álitsbeiðanda, X, á hendur fyrirtækinu Y.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir