

M-47/2007 Álit 18. janúar 2008

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 18. janúar 2008 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-47/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. desember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi um álit kærunefndarinnar vegna kaupa hennar á tölvu hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segir tölvuna vera gallaða, vill fá sambærilega tölvu í staðinn frá seljanda eða rifta kaupnum.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Kærunefndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 7. desember sl., og var honum gefinn frestur til að skila þeim til 17. s.m. Engin andsvör hafa borist. Með bréfi, dags. 3. janúar sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt tölvuna fyrir ári síðan og hafi hún kostað kr. 154.490. Fljótlega eftir kaupin hafi ýmsir gallar á tölvunni komið í ljós og sem dæmi megi nefna að tölvan hafi átt það til að frjósa og erfitt hafi verið fyrir hana að halda netsambandi. Bráðlega hafi harðplastið farið að springa og losna upp. Tölvan hafi því verið send í viðgerð bæði til þess að skipta um harðplast og eins til að reyna að laga harða diskinn. Það sé viðurkenndur galli á tölvum af þessari tegund að harðplastið springi. Viðgerðamaður hafi verið með tölvuna í um tvær vikur en við það hafi harði diskurinn ekkert lagast og eins hafi harðplastið undir tölvunni byrjað að springa. Því hafi tölvan verið send í viðgerð í annað sinn. Álitsbeiðandi segir að A hjá fyrirtækinu B, en gera verður ráð fyrir að það sé viðgerðamaðurinn, hafi staðfest það við sig að tölvan væri gölluð og ekki hægt að laga hana. Hann hafi sagt sér að þetta hafi hann staðfest við seljanda.

Álitsbeiðandi segist hafa verið í sambandi við einn af yfirmönnum A, E að nafni. Eftir að E hafi verið búin að hafa tölvuna í dágóðan tíma hafi hún samþykkt að láta sig fá sambærilega tölvu í staðinn, en viðurkennt hafi verið að tölvan væri gölluð. E hafi boðist til að taka tölvuna upp í nýja tölvu gegn því að álitsbeiðandi greiddi kr. 49.900 og þá myndi hún fá betri tölvu. Álitsbeiðandi kveðst hafa tilkynnt E að hún vildi einungis fá sambærilega tölvu og eftir samtal föður síns við E hafi hún samþykkt það. Álitsbeiðandi kveðst hafa fengið tölvu sem líti eins út og tölvan sem hún hafi keypt en hafi ekki sambærilega kosti og megi þar nefna dvd skrif. Þessi tölva sé nú seld á kr. 95.000. Þrátt fyrir að nýja tölvan sé með stærra vinnsluminni hafi hún ekki sömu drif.

IV

Úr gögnum málsins

Álitsbeiðninni fylgdu afrit af tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda og E starfsmanns Y.

Hinn 30. október sl. skrifar álitsbeiðandi E tölvupóst og kemur þar fram að hún hafi óskað eftir því að fá sambærilega tölvu í stað þeirrar sem hún keypti á sínum tíma. Álitsbeiðandi segir E hafa sagt að slík tölva væri ekki til á landinu en eftir samtal við föður álitsbeiðanda hafi hún sagst skyldu útvega sams konar tölvu. Álitsbeiðandi kveðst hafa orðið fyrir miklum vonbrigðum þegar í ljós hafi komið að tölvan sem hún hafi fengið í staðinn hafi verið af ódýrari gerðinni og kosti undir kr. 100.000. Álitsbeiðandi segist líta svo á að krafa hennar um að tölvan sé bætt að fullu sé ekki ósanngjörn.

Tölvupósti álitsbeiðanda svarar E sama dag og segir að tölvan sem álitsbeiðandi hafi nú fengið sé betri en sú sem hún keypti að því leyti að hún hafi helmingi meira vinnsluminni og 33% stærri harðan disk. Hins vegar hafi hún ekki möguleika til þess að skrifa DVD diska. Í framhaldi segir orðrétt í tölvupóstinum: „Ég tel víst að svo hafi verið samið um þegar skiptin áttu sér stað. Þar sem ég hef ekkert skriflegt í höndunum um þau mál og í þeirri von að við getum leyst málið á fljótan og hagkvæman hátt fyrir alla aðila býðst ég til að greiða fyrir utanáliggjandi skrifara að eigin vali að verðmæti 10.000 kr.“

Tölvupósti E svarar álitsbeiðandi með tölvupósti 1. nóvember sl. Þar segist hún geta fullvissað E um að hún hafi hvorki talað um það við sig né föður sinn að hún fengi minni tölvuna, og verður þá að gera ráð fyrir að álitsbeiðandi eigi við að ekki hafi verið talað um að hún fengi minni tölvuna í stað þeirrar sem hún keypti. Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt betri tölvuna fyrir ári síðan á kr. 160.000 vitandi það hver munur sé á þessum tölvum. Tölvan hafi verið gölluð frá upphafi. Álitsbeiðandi spyr síðan hvort E finnist sanngjarnt að hún fái í staðinn tölvu sem seld sé fyrir 95.000 kr. og 10.000 kr. fyrir utanáliggjandi skrifara. Sér finnist það súrt að eftir eins árs vesen ætli þau að láta sig fá ódýru tölvuna þegar þau hafi sagst ætla að láta sig fá sambærilega tölvu í staðinn.

Tölvupósti álitsbeiðanda sýnist E svara sama dag og segir: „Þú ert með betri græjur í höndunum en sú sem keypt var upphaflega og möguleikann á að skrifa DVD ef þú tekur þessu tilboði. Hvað viltu gera?“

Frekari tölvupóstsamskipti fylgdu ekki álitsbeiðninni.

V

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, sem viðskipti aðila falla undir.

Óumdeilt er að tölva sú sem álitsbeiðandi keypti var gölluð og undan gellanum var kvartað fljótlega eftir að kaupin voru gerð. Af lýsingu í álitsbeiðni og því sem fram kemur í tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda og starfsmanns Y þykir kærunefndinni mega byggja á því að seljandi hafi viðurkennt að tölvan hafi verið gölluð og jafnframt skyldu sína til þess að bæta álitsbeiðanda gallann.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er kveðið á um það hvaða eiginleika söluhlutur eigi að hafa og segir þar í b-lið 2. mgr. að hann eigi að „hafa þá eiginleika til

að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.“ Samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. laganna telst söluhlutur vera gallaður sé hann ekki í samræmi við þær kröfur sem koma fram í 15. gr. sem lýst var hér að framan.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 er kveðið á um úrræði seljanda þegar söluhlutur er gallaður og í b-lið 1. mgr. segir að neytandi geti valið á milli úrbóta og nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr. og í d-lið sömu málsgreinar segir að neytandi geti krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr. laganna. Neytandi á og völ fleiri kosta sem óþarft er að rekja hér því að álitsbeiðandi hefur sett fram þá kröfu að annað hvort leggi seljandi henni til nýja sams konar tölvu og hún keypti eða kaupunum verði rift. Tilraunir seljanda til að bæta gallann með því að láta álitsbeiðanda í té annars konar tölvu en hún upphaflega keypti verða að áliti kærunefndarinnar ekki taldar þess eðlis að með því móti hafi seljandi fullnægt þeirri skyldu að veita álitsbeiðanda þá úrlausn vegna gallans á tölvunni sem hún á rétt til samkvæmt framangreindum lagaákvæðum. Með vísan til þessara lagaákvæða og annars er að framan segir er það álit kærunefndarinnar að seljanda beri að leggja álitsbeiðanda til nýja sams konar tölvu og hún keypti en sé það ekki hægt þá endurgreiði seljandi álitsbeiðanda kaupverð tölvunnar kr. 154.490. Eðli málsins samkvæmt ber álitsbeiðanda í báðum tilvikum að skilja seljanda þeirri tölvu sem hún hefur nú fengið til afnota. Eins og málum er háttað þykja kærunefndinni ekki efni til að ákvarða aðilum greiðslur fyrir afrakstur eða vexti, sbr. ákvæði 50. gr. laga nr. 48/2003.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, leggi álitsbeiðanda, X, til nýja sams konar tölvu og hún keypti af fyrirtækinu en greiði henni ella kaupverð tölvunnar kr. 154.490.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

