

M-46/2007 Álit 13. febrúar 2008

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. febrúar 2008 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-46/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 29. nóvember sl. bað X, hér eftir líka nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hans á Plasma litasjónvarpi af gerðinni A hjá. Álitsbeiðandi telur sjónvarpstækið gallað og krefst þess að seljandi endurgreiði sér kaupverðið eða leggi sér til annað tæki og þá af gerðinni LCD.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Kærunefndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 4. desember sl., og bárust þau nefndinni 19. desember í bréfi dags. 16. s.m. Andsvörin voru kynnt álitsbeiðanda með bréfi, dags. 22. janúar sl., og honum gefinn kostur á að gera athugasemdir til 31. janúar sl. Kærunefndin reyndi sættir á þessum tíma með aðilum sem ekki tókust. Athugasemdir frá álitsbeiðanda bárust nefndinni 7. febrúar sl. Með bréfi, dags. 8. febrúar sl. var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðnin er rituð af starfsmanni Neytendasamtakanna f.h. álitsbeiðanda, dags. 28. nóvember 2007, og er svohljóðandi:

„X keypti sér 3. janúar 2007 hjá Y, 50 tommu Plasma Flat litasjónvarp af tegundinni A. Verð 349.995 kr. staðgreitt með kreditkorti. Í sumar fór að bera á ýmsum litum (bleikum, rauðum, hvítum) á skjánum hvort sem skjástærðin var 4:9 eða 16:9. X hafði samband við Z sölustjóra hjá Y. Z sagði X að þessi Plasma tæki þyldu ekki að textavarpíð væri lengi á. Tækið var tekið á verkstæði. X fór á þriðja degi og var honum tjáð að ástæðan fyrir þessu væri sú að hann hefði gleymt aðalmynd textavarsins á og það hefði brennt sig inn í skjálinn, sem veldur þessum litum. Ekki væri hægt að gera við þetta. X segir að Z hafi lofað sér öðru tæki, sem varð svo ekki þar sem framkvæmdastjórinn samþykkti það ekki. X er mikið heyrnarskertur og notar því textavarpíð. X er lítið heima og notar því tækið ekki mikið. X fékk lítið tæki lánað frá þeim sem hann er enn með.

Y neita alfarið að skipta út tæki nema með greiðslu á milli, sem X vill alls ekki sætta sig við, þar sem hann telur að Y hefðu átt að upplýsa sig um að láta aðalmynd textavarsins ekki vera lengi á, þar sem vitað er að Plasma tækin þola það ekki. Bæklingur sá sem fylgir með tækinu er á ensku og skilur X ekki ensku.

Tækið er núna búíð að vera hjá Y í ca. mánuð. X neitar alfarið að hafa gleymt textavarpinu á. Ennfremur er hann búinn að tala við nokkur rafeindaverkstæði sem segja að það sé ekki hægt að sanna að textavarpíð sé ástæðan fyrir þessari bilun.“

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Eins og fram kemur í notkunarbæklingi sem fylgdi tækinu og afrit af þeirri síðu sem um ræðir fylgir kröfu X þá er varað við því að hafa sömu mynd á tækinu í langan tíma því þá geti hún orðið viðvarandi á skjánum. Sérstaklega er tekið fram að gerist þetta þá falli það ekki undir ábyrgð tækisins. Þrátt fyrir mótmæli eiganda tækisins þá er það þetta sem gerst hefur, enda þekkist ekki að þetta geti gerst með neinum öðrum hætti. Ennfremur er það rangt sem X heldur fram að verslunarstjóri Y hafi lofað honum nýju tæki, það var aldrei gert en rétt er að X fór fram á það. Hins vegar hefur X verið boðið að fá nýtt tæki gegn gjaldi sem er langt undir kostnaðarverði nýs tækis þar sem okkur hjá Y þykir þetta mjög leiðinlegt.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum sínum segir álitsbeiðandi að í ljós hafi komið að sjónvarpið hafi ekki þolað það að textavarpíð væri haft á því. Hann kveðst ekki nota textavarpíð í lengri tíma en 5-10 mínútur í senn. Fram kemur að álitsbeiðandi veltir því fyrir sér hvernig fólk eigi að vita að plasmasjónvarpstæki séu viðkvæm fyrir textavarpinu og hans skoðun er sú að seljandi eigi að láta vita að svo sé sem ekki hafi verið gert í sínu tilviki. Allir viti að textavarpíð sé iðulega notað þegar horft sé á sjónvarpið og einnig fylgi texti myndum sem þar séu sýndar. Ekki sé hætt að fá leiðbeiningabækling fyrir en sjónvapið hafi verið verið tekið úr umbúðum. Bæklingurinn sé á ensku sem álitsbeiðandi kveðst ekki skilja.

VI

Úr gögnum málsins.

Í tölvupósti starfsmanns Y frá 22. nóvember sl. til þess starfsmanns Neytendasamtakanna sem ritaði álitsbeiðnina f.h. álitsbeiðanda segir eftirfarandi:

„Meðfylgjandi er bæklingurinn með tækinu, á bls. 2 má sjá þær viðvaranir sem um ræðir. Þar sem gerst hefur er að kyrrmynd hefur verið í tækinu allt of lengi og þá gerist það sem þarna er nefnt „permanent after-image.“

Skv. mínum upplýsingum frá verslunarstjóranum þá hafði viðkomandi [álitsbeiðandi] áhuga á minna tæki, B. Það tæki er á tilboði í dag á kr. 269.995.- það er svipað verð og það tæki sem hér um ræðir myndi líklega kosta í dag væri það enn í sölu. Það var síðast selt í ágúst og kostaði þá 299.995.

Við erum tilbúnir að bjóða þetta tæki B og viðkomandi greiði 100.000 kr. Með þessu erum við ekki á neinn hátt að viðurkenna ábyrgð, heldur finnst okkur þetta mjög leiðinlegt mál og viljum að sjálfsögðu reyna að koma eins mikið til móts við viðkomandi og hægt er.“

Á þennan tölvupóst er handskrifað að álitsbeiðandi sé ekki tilbúinn til að sætta sig við þetta. Við sáttatilraunir kærunefndarinnar kom fram að báðir aðilar voru tilbúnir til þess að leysa málið á grundvelli framangreinds tilboðs Y en síðar féll álitsbeiðandi frá því.

Álitsbeiðninni fylgdi ljósrit út notkunarbæklingi sem fylgdi sjónvarpinu. Þar segir m.a.:

„Stationary images on the TV screen. A characteristic of LCD and Plasma Panels is that displaying the same image for a long time can cause a permanent after-image to remain on the screen. Normal use of the TV should involve the showing of pictures that contain constantly moving and changing images that fill the screen. Examples of stationary images (this is not an all-including list, you may encounter others in your viewing):“

Í framhaldinu er talin upp nokkur dæmi um hvers konar myndir geti verið að ræða og er textavarp þar á meðal. Síðan segir eftirfarandi:

„Carefully pay attention to these remarks. The warranty does not apply til damage caused by not taking into account the above mentioned warnings on stationary images.“

VII

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.

Kærunefndin telur að samkvæmt gögnum málsins hafi nægilegar líkur verið leiddar að því, svo að við það megi miða álit nefndarinnar, að ástæða þess hvernig nú er ástatt með sjónvarp álitsbeiðanda hafi verið sú að textavarp hafi verið haft of lengi á skjánum óhreyft. Ekki er ágreiningur um að álitsbeiðandi kvartaði við seljanda innan þeirra tímamarka sem kveðið er á um í 27. gr. laga nr. 48/2003.

Í 1. mgr. 15. gr. neytendalaga nr. 48/2003 segir að söluhlutur skuli, hvað varði tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innþökkun fullnægja þeim kröfum sem leiði af samningi seljanda og kaupanda. Í því tilviki sem hér um ræðir var ekki um sérstaka samningsgerð að ræða heldur keypti álitsbeiðandi ákveðna tegund sjónvarps sem til sölu var hjá seljanda. Samkvæmt a-lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 segir að leiði ekki annað af samningi eigi söluhlutur að henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Í b-lið sömu málsgreinar segir að söluhlutur eigi að hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varði endingu og annað. Samkvæmt framangreindum lagaákvæðum mátti álitsbeiðandi vænta þess að sjónvarpið entist eins og önnur sjónvörp í sama eða svipuðum gæða- og verðflokki.

Í ýmsum tilvikum firra framleiðendur sig ábyrgð á afleiðingum af ákveðinni notkun söluhlutar og greina frá því í notkunarbæklingi með söluhlutnum. Notkunarbæklingar þjóna jafnt þeim tilgangi að leiðbeina kaupendum um notkun hluta sem þeir kaupa og eins hvað beri að varast við notkunina. Kærunefndin álitur að framleiðandi megi gera ráð fyrir því að kaupandi hlutar sem notkunarbæklingur fylgir skoði a.m.k. að einhverju lágmarki hvernig nota eigi hlutinn og hvað beri að forðast við notkun hans. Álitsbeiðandi hefði í þessu tilviki átt að kynna sér efni notkunarbæklingsins, sem hann virðist ekki hafa gert og fá aðstoð við það hafi hún verið honum nauðsynleg.

Eins og að framan er rakið undanskilur framleiðandi sjónvarpsins sig í notkunarbæklingi ábyrgð á þeim skemmdum sem verða af því að textavarp er haft óhreyft í lengri tíma á skjá sjónvarps eins og álitsbeiðandi keypti. Þótt notkunin þurfi að vera með

Þessum hætti er ekki hægt að álíta að hér sé um galla á söluhlutnum að ræða heldur fellur tilvik sem þetta fremur undir takmarkaða notkunarmöguleika á honum. Þótt ástæða hefði verið til af hálfu seljanda við kaupin að vekja athygli álitsbeiðanda sérstaklega á því að nota sjónvarpið í samræmi við það sem fram kemur í notkunarbæklingnum, sem ekki mun hafa verið gert, eða vekja athygli á því með öðrum hætti, þykir kærunefndinni eins og hér hagar til ekki forsendur fyrir því leggja ábyrgð á seljandann af þeim sökum. Þegar framanskráð er virt þykir kærunefndinni ekki tækt, þrátt fyrir ákvæði 15. gr. laga nr. 48/2003, sem að framan eru rakin, að fallast á þá kröfu álitsbeiðanda að seljandi endurgreiði honum kaupverð sjónvarpsins. Er því álit kærunefndarinnar það að hafna verði kröfu álitsbeiðanda.

VII Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir