

## Álit kærunevndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. maí 2008 gaf kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-16/2008:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunevndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hennar á tölvu hjá versluninni Y. Álitsbeiðandi segir tölvuna vera gallaða og vill að seljandi leggi sér til nýja tölvu.

### II

#### Málsmeðferð kærunevndarinnar

Kærunevndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 31. mars sl., og bárust þau nefndinni 15. apríl sl. Álitsbeiðanda var með bréfi, dags. 17. apríl, gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og gefinn frestur til þess til 25. apríl. Engar formlegar athugasemdir bárust. Kærunevndin fékk tölvuna til skoðunar. Með bréfi, dags. 28. apríl sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segist hafa keypt ferðatölvu, hjá Y 31. mars 2006 og tekið hana í notkun 9. apríl s.á. Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi var kaupverðið kr. 92.890. Álitsbeiðandi segir að strax hafi borið á því að tölvan hafi ekki virkað sem skyldi og hafi hún verið sett í viðgerð 10. maí 2006. Þá hafi verið skipt um harðan disk vélarinnar sem tekið hafi rúman mánuð. Álitsbeiðandi segist þá hafa farið fram á að fá nýja tölvu sem ekki hafi verið samþykkt af seljanda. Fljótlega eftir viðgerðina hafi tölvan tekið að haga sér að svipaðan hátt og áður og 22. janúar 2007 hafi hún aftur farið með hana í viðgerð en áður hafi tölvan verið ónothæf í nokkurn tíma. Sama villa hafi fundist og áður en ekki sé tekið fram í verklýsingu hvort þá var skipt um harða diskinn. Tölvan hafi komið úr viðgerð 13. febrúar en 12. júní hafi hún enn farið með hana til viðgerðar og þá hafi verið skipt um harðan disk eftir stuttan tíma. Tölvan hafi enn farið í viðgerð 1. febrúar 2008 eftir að hafa verið ónothæf um skeið og kveðst álitsbeiðandi hafa farið fram á að fá nýja tölvu, eins og í öll hin skiptin. Í þetta skipti hafi verið farið að sjá á tölvunni, pinni við móðurborð hafi verið laus og sennileg skýring sé sú að nuðað hafi verið í rafmagnsinntakinu. Ekki sé ósennilegt að það hafi gerst við ítrekaðar bilanir þegar athugað hafi verið hvort tölvan væri örugglega vel í sambandi. Ekki sé vitað til þess að tölvan hafi orðið fyrir hnjaski að öðru leyti s.s. fyrir höggum eða falli. Eins hafi geisladrif tölvunnar verið laust eftir að hún hafi komið úr einni viðgerðinni, sennilega þeirri í janúar til febrúar 2007. Viðgerðarmanni hafi verið bent á þetta þegar tölvan fór til viðgerðar síðar sama ár en drifið hafi virkað þrátt fyrir þetta. Drifið hafi ekki verið lagað og sé enn laust. Þar sem tölvan sé farin að líta illa út og pinni í móðurborði laus vilji seljandi ekki

viðurkenna ábyrgðina þrátt fyrir að enn þurfi að skipta um harðan disk sem þá sé í fjórða sinn. Álitsbeiðandi kveðst hafa tekið tölvuna úr vörslum seljanda án þess að viðgerð færi fram og hafi hún viljað kanna rétt sinn. Tölvun hafi varla verið almennilega nothæf nema í fjórðung eignartímans. Nú í vikunni hafi hún farið með tölvuna á verkstæði fyrirtækisins Z til þess að fá álit þeirra en þeir vísi ábyrgðinni til seljanda. Samt ætli þeir að yfirfara tölvuna og segja sitt álit á biluninni.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Seljandi kveðst hafa skoðað málið og verði að hafna kröfu álitsbeiðanda um að hún fái nýja tölvu. Þá niðurstöðu kveðst hann rökstyðja með því að það sem að tölvunni sé núna og mögulegt væri að krefjast úrbóta á sé einfalt að laga með því að skipta um harðan disk. Það að láta álitsbeiðanda fá nýja tölvu í stað þeirrar gömlu myndi hafa í för með sér ósanngjarnan kostnað samkvæmt 29. gr. laga um neytendakaup. Ósanngirnir felist í því að tölvun sé ónýtt að öðru leyti og ekki svari kostnaði að gera við hana. Skjár tölvunnar sé brotinn og megi rekja ástand hennar til slæmrar meðferðar. Skyldur neytenda í viðskiptum ná til þess að fara skynsamlega með vöruna og hægt sé að færa rök fyrir því að tíðar bilanir í tölvunni megi hæglega rekja til slæmrar meðferðar á henni. Tölvun sé greinilega úr lagi gengin og rispuð það illa að greinilegt sé að það hafi einhver gert viljandi og ítrekað. Ekki sé hægt samkvæmt neytendalögum að krefjast nýrrar afhendingar fyrir hlut sem búið sé að stórskemma í skjóli þess að einhver hluti vörunnar sé í ólagi. Í þessu tilviki sé tölvun það illa farin að seljandi telji sig hafa rétt til þess að hafna því að hún sé í ábyrgð lögum samkvæmt.

#### V

##### Úr gögnum málsins

Álitsbeiðninni fylgdu verkbeiðnir Y og kemur þar fram á beiðni, dags. 10. maí 2006, að harður diskur tölvunnar sé í ólagi og um hann hafi verið skipt. Tölvun hafi verið ræst og stýrikerfið í lagi. Ekkert frekar hafi verið átt við tölvuna. Í verkbeiðni sem dags. er 22. janúar 2007 kemur fram að harði diskurinn sé í ólagi. Sýnist þá hafa verið skipt um harða diskinn. Segir í beiðninni að stýrikerfið hafi verið yfirfarið og tölvun starfi eðlilega og sé í lagi. Í verkbeiðni, dags. 12.6.2007 segir að skipt hafi verið um harðan disk og þurfi að setja stýrikerfið upp frá grunni til að laga bilunina. Tölvun starfi eðlilega og sé í lagi. Í verkbeiðni, dags. 1. febrúar 2008, er lýst kostnaði við viðgerðir. Kemur fram að tölvun hafi verið yfirfarin. Í verkbeiðninni segir síðan orðrétt:

„Tölvun er mjög illa farin. Mikið af rispum á hlífum. Horft framan á tölvuna með lokaða skjá, þá er sprunga fyrir miðjan skjá líkt og eitthvað þungt hafi verið sett ofan á tölvuna eða hún orðið fyrir höggi. Spennugjafi tölvunnar er í ólagi og verður ekki tekinn í ábyrgð þar sem að tengið á honum er brotið. Tengi fyrir spennugjafa á tölvunni skkoðað og er pinninn í tenginu farinn að losna. Allar skrúfur vantar í hliðar skjásins. Topphlíf við snertiflöt er öll rispuð og er eins og einhver hafi kroppað í hlífina. Geisladrif tölvunnar stóð lítið eitt út úr tölvunni, prófað var að þrýsta létt á það og small það þá í. Geisladrif tölvunnar er laust í tölvunni. Spennugjafa stungið í samband við tölvuna og hún ræst upp. Upp kemur villa um að harður diskur tölvunnar sé ekki að virka sem skyldi, harður diskur tölvunnar settur í prófanir og fannst villa 0x70 á hörðum disk tölvunnar eða að um

bilaðan skráargeira væri að ræða. Tölvun er það illa farin að hún verður ekki tekin í ábyrgð. Ekkert var átt við tölvuna.“

## VI

### Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og verslunarinnar 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.

Álitbeiðandi krefst þess að seljandi leggi sér til nýja tölvu eins og að framan segir. Það er upplýst að skipt hefur verið um harðan disk í tölvunni þrisvar sinnum og sá sem nú er í tölvunni virkar ekki sem skyldi samkvæmt því sem segir í verkbeiðni frá 1. febrúar sl. sem að framan er rakin.

Kærunevndin hefur skoðað tölvuna. Ljóst er að tölvun hefur sætt afar illri meðferð og lýsing sú sem gefin er á ástandi hennar í verkbeiðninni frá 1. febrúar sl. er síst orðum aukin og má um ástand tölvunnar vísa til hennar. Til viðbótar þeirri lýsingu kom í ljós við skoðun nefndarinnar að skjár tölvunnar stendur ekki sjálfkrafa nema í lóðréttri stöðu. Benda má á að rispur á hlíf tölvunnar, sem bæði eru djúpar og margar, hafa ekki getað orðið til nema beitt hafi verið hvössum hlut, og engu líkara en tilgangurinn með því hafi beinlínis verið sá að skemma tölvuna. Ekki verður þó fullyrt að þessi meðferð á tölvunni hafi leitt til þess að nauðsynlegt hefur reynst að skipta um harða diskinn í henni þótt vel kunni að vera að hún hafi átt sinn þátt í því.

Í 51. gr. laga nr. 48/2003 er kveðið á um það að neytanda sé því aðeins heimilt að rifta kaupum eða krefjast afhendingar á ný að hann geti að öllu verulegu leyti skilað hlutnum í sama ástandi og magni og hann var í þegar neytandi veitti honum viðtöku. Ákvæðin um undantekningar frá þessari aðalreglu sem fram koma í lagagreininni eiga hér ekki við að dómi kærunevndarinnar. Það er ljóst að tölvu álitsbeiðanda er þannig útleikin að framangreint ákvæði 51. gr. útilokar að hægt sé að fallast á þá kröfu álitsbeiðanda að hún fái að skila seljanda tölvunni og hann leggi henni til nýja í staðinn. Af þessum ástæðum álitur kærunevndin að hafna beri kröfum álitsbeiðanda.

Kærunevndin telur ekki ástæðu til, eins og kröfugerð álitsbeiðanda er háttáð, að taka sérstaklega afstöðu til þess hvort seljanda beri að skipta um harðan disk í tölvunni en bendir á að eins og tölvun er útleikin er harla ólíklegt að hægt sé að halda henni í eðlilegum notum.

## VII

**Álitsorð**

Hafnað er kröfum álitsbeiðanda, X.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir