

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. október 2008 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-55/2008:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 20. ágúst sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hennar á tölvu hjá fyrirtækinu Y.. Álitsbeiðandi segir tölvuna vera gallaða, vill rifta kaupunum og fá kaupverðið endurgreitt.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin óskaði eftir frekari gögnum frá álitsbeiðanda og bárust þau nefndinni 10. september sl. Með bréfi, dags. 11. september, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum með bréfi og frest til að skila þeim til 22. september. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 9. október sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segist hafa haustið 2006 keypt tölvu hjá Y. Samkvæmt reikningi, dags. 22. september 2006, sem álitsbeiðninni fylgdi er um að ræða tölvu af gerðinni A og var kaupverðið kr. 189.900. Álitsbeiðandi segir tölvuna hafa bilað í desember 2007 og hafi verið biluð síðan. Hún hafi sjálf þurft að koma tölvunni til viðgerða sem staðið hafi mislengi. Tölvan hafi hins vegar verið í sama ástandi þegar hún hafi komið úr viðgerðum og þegar hún hafi verið send til þeirra. Hinn 15. ágúst sl. hafi seljandinn boðið sér nýja tölvu sem hún kæri sig ekki um en hún sé búin að kaupa tölvu frá öðru fyrirtæki. Þar að auki treysti hún ekki þjónustu seljandans. Álitsbeiðandi kveðst hafa hringt í forstjóra Y 18. ágúst sl. og óskað eftir því að fá tölvuna endurgreidda. Því hafi forstjórinn neitað, sagt að hún gæti fengið nýja tölvu en ekki endurgreiðslu.

Álitsbeiðandi segist telja sig eiga rétt á að fá kaupverð tölvunnar endurgreitt og byggji á því hve langan tíma það hafi tekið sig að fá úrlausn seljanda eða í átta mánuði. Á sér hafi verið brotinn réttur sem neytanda og sú þjónusta sem hún hafi átt að fá hafi verið ófullnægjandi og óásættanleg.

IV

Úr gögnum málsins

Álitsbeiðninni fylgdi ljósrit af verk- og þjónustubeiðni, dags. 28. desember 2007. Er þar lýst bilun í tölvunni og sagt að hún hafi komið áður út af sama vandamáli. Þá fylgdi álitsbeiðninni önnur verk- og þjónustubeiðni, dags. 11. júlí 2007. Segir þar að lyklaborð og usb virki ekki og tölvan sé að koma í fjórða sinn til viðgerðar.

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.

Það er álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi komið kvörtun sinni við seljanda á framfæri í samræmi við ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Samkvæmt gögnum sem frá seljanda stafa var tölvan send fjórum sinnum til viðgerðar. Að álit kærunefndarinnar er tvímælalaust um gallaðan söluhlut að ræða samkvæmt 16. gr. laga nr. 48/2003, sbr. 15. gr. sömu laga. Ekki hafa komið fram mótmæli frá seljanda við þeirri fullyrðingu álitsbeiðanda að hann hafi boðist til þess að láta hana fá nýja tölvu í stað þeirrar sem hún keypti. Verður að líta á þetta boð sem viðurkenningu seljanda á því að um gallaðan söluhlut hafi verið að ræða.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Samkvæmt d-lið 1. mgr. 26. gr. getur neytandi krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr. Hins vegar segir svo í 2. málslíð 3. mgr. 29. gr. laganna: „Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lög in getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.“

Eins og álitsbeiðandi hefur lýst bauð seljandi henni nýja tölvu 15. ágúst sl. en álitsbeiðandi kveðst hafa hafnað því boði 19. s.m. og óskað eftir því að fá tölvuna endurgreidda. Ekki verður séð af gögnum málsins að álitsbeiðandi hafi fyrir þann tíma gert kröfu um riftun kaupanna. Boð seljanda um úrbætur sýnist því hafa verið komið fram áður en álitsbeiðandi kom riftunarkröfu sinni á framfæri. Það er álit kærunefndarinnar að samkvæmt 2. málslíð 3. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003 eigi álitsbeiðandi nú ekki rétt til að rifta kaupunum. Þessi niðurstaða leiðir hins vegar til þess að seljanda er skylt að afhenda álitsbeiðanda nýja, gallalaus tölvu af sömu gerð og hún keypti. Sé seljanda ekki unnt að afhenda álitsbeiðanda tölvu af sömu gerð ber honum af afhenda álitsbeiðanda jafn góða eða betri tölvu. Ber seljanda skylda til að afhenda tölvuna í samræmi við ákvæði 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003 þar sem segir: „Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái útgjöld sín bætt úr hendi seljanda.“

Standi seljandi ekki við boð sitt um að afhenda álitsbeiðanda nýja tölvu raknar hins vegar við réttur hennar til þess að rifta kaupunum í samræmi við ákvæði d-liðar 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003 og að fá kaupverð tölvunnar, kr. 189.900, endurgreitt með vöxtum samkvæmt ákvæðum vaxtalaga frá 19. ágúst 2008 til greiðsludags, sbr. 2. mgr. 50. gr. sömu laga.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, skal afhenda álitsbeiðanda, X, nýja tölvu í stað þeirrar sem hún keypti af seljanda 22. september 2006. Afhendi seljandi álitsbeiðanda ekki nýja tölvu ber honum að endurgreiða álitsbeiðanda kr. 189.900 með vöxtum samkvæmt ákvæðum vaxtalaga frá 19. ágúst 2008 til greiðsludags með vöxtum samkvæmt ákvæðum vaxtalaga frá 19. ágúst 2008 til greiðsludags.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir