

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 25. febrúar 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-5/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 14. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvu hjá versluninni Y, en tölvuna segir hann gallaða. Gerir álitsbeiðandi kröfu til þess að seljandi skipti um móðurborð í tölvunni sér að kostnaðarlausu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 14. janúar sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 25. janúar. Með bréfi, dags. 26. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 4. febrúar. Með bréfi, dags. 5. febrúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi 7. apríl 2007 fartölvu af gerðinni A hjá Y fyrir kr. 119.900. Í tölvupósti álitsbeiðanda til seljanda frá 11. janúar sl. segist hann hafa komið með tölvuna í viðgerð milli jóla og nýárs 2009 og komið hafi ljós að í hana þyrfti að setja nýtt móðurborð. Segir í álitsbeiðni að engin viðleitni sé af hálfu seljanda að bæta sér þennan galla. Seljandi segi ekki svara kostnaði að gera við tölvuna og bendi honum á að kaupa nýja tölvu sem sé engin lausn fyrir sig. Samkvæmt upplýsingum seljanda í tölvupósti kostar nýtt móðurborð kr. 71.900 og vinna við að koma því fyrir kr. 8.970. Álitsbeiðandi vitnar til 27. gr. laga nr. 48/2003 að því er kvörtunarfræst varðar.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum seljanda segir að tölva álitsbeiðanda hafi í fyrsta og eina skiptið komið til viðgerðar 29.12.2009. Þá hafi verið liðnir 8 mánuðir frá lokum ábyrgðartíma á tölvunni. Segir síðan eftirfarandi í andsvörunum:

„Y fylgir neytendalögum að einu og öllu með 2 ára ábyrgð á fartölvum seldum til einstaklinga.

Hvað grein frá 2007 varðar með tilvísun í fimm ára reglu þá er ekki hægt að sjá fram á að fartölvum sé ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti þar sem söluaðilar fartölva fylgja neytendalögum með 2 ára ábyrgð þó bjóða sumir upp á framlengingu á vélbúnaðarábyrgð til t.d. þriggja ára gegn hærri verði.

Fartölvur eru færanleg raftæki með íhlutum sem snúast (*hörðum diskum og kæliviftum*) og þurfa því seljendur að vona að notkun á þeim sé „eðlileg“ og að ekki sé verið að setja þær harkalega niður, snúa óeðlilega, hindra loftflæði frá kælingu, setja álag á tengi eða

eitthvað álíka en þurfa þó að bera ábyrgð samkvæmt neytendalögum í 2 ár miðað við að ekki sjáist ólag eða skemmdir sem séu taldar „óeðlilegar“.

Fartölva eiganda kemur ekki inn til viðgerðar fyrr en 32 mánuðum eftir kaup og fartölva sem félagi hans kaupir á sama tíma og hann sjálfur kemur inn til viðgerðar 28 mánuðum eftir kaup, þó móðurborð hafi bilað í báðum tilvikum getur verið um mismunandi bilun að ræða.

Móðurborðið er kjarninn í fartölvum og þarf að taka við rafspennu og öllum tengingum frá því sem er notað hvort sem er innbyggt í tölvu eða tengt að utan og liggur því betur við höggi hvað ólag varðar og getur mismunandi ólag orsakað það að ekki komi skjámynd á tölvu.

Y einblínir á góða þjónustu með góðan varahlutalager svo biðtími sé styttri en gengur og gerist í langflestum tilvikum hvort sem viðgerð sé í ábyrgð eða ekki auk þess að vera með eitt lægsta verð á þjónustuverkstæði á landinu.

Með vísan í andsvar okkar hér að ofan sjáum við ekki tilefni að skipta um móðurborð í tölvu eiganda án kostnaðar.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda er samskiptum aðila lýst nánar og er ekki ástæða til að rekja þau sérstaklega. Þó er rétt að geta þess að álitsbeiðandi kveðst hafa fengið sáttaboð frá seljanda sem síðar hafi verið dregið til baka. Þá bendir álitsbeiðandi á að ekkert komi fram hjá seljanda um að meðferð á tölvunni hafi verið slæm. Álitsbeiðandi segir að ósanngjarnt sé að kostnaður við viðgerð sem slagi hátt upp í nýja tölvu falli á kaupandann. Hann kveðst nota fartölvu í vinnu sinni sem sé 8 ára gömul og fyrir hana hafi ekkert annað þurft að gera en að skipta um rafhlöðu fyrir 3 árum.

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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

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.“ Sé svo ekki telst söluhlutur vera gallaður, sbr. ákvæði a-liðar 1. mgr. 16. gr. sömu laga.

Óumdeilt er að eftir tveggja ára og rúmlega 8 mánaða notkun á tölvunni varð móðurborð hennar ónýtt og kostnaður við að skipta um þennan íhlut nemur kr. 80.870 að sögn seljanda. Það er ótvírætt að álitni kærunefndarinnar að hér er um verulegan galla að ræða á ekki eldri tölvu.

Í 27. grein laga nr. 48/2003 er kveðið á um tilkynningarskyldu kaupanda til seljanda þegar hann telur sig hafa keypt gallaða vöru. Segir þar í 2. mgr. að leggi neytandi ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá því að hlutnum var veitt viðtaka geti hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Sé söluhlutur, eða hlutum hans, ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti sé frestur til að bera fyrir sig galla fimm á frá því að hlutnum var veitt viðtaka.

Í því tilviki sem hér um ræðir liggur ljóst fyrir að tölva sú sem álitsbeiðandi keypti entist ekki lengur en í 2 ár og 8 mánuði, þ.e. tölvan varð eiganda sínum gagnslaus að þeim tíma liðnum og verulegur kostnaður því samfara að gera við hana. Gallinn á tölvunni var tilkynntur strax og hans varð vart. Ekkert annað er komið fram en meðferð á tölvunni hafi verið eðlileg. Endingartími fartölva kann að vera mismunandi eftir tegundum og einnig því hveðrar gerðar sömu tegundar tölvan er. Þótt ekki sé hægt að slá því föstu í eitt skipti fyrir öll hver sé eðlilegur endingartími fartölva er það álit kærunefndarinnar að kaupandi megi búast við því að tölva þeirrar gerðar sem hér um ræðir endist lengur en raunin varð án þess að bila með þeim hætti sem tölva álitsbeiðanda gerði. Því er það álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi ekki glatað rétti til þess að bera fyrir sig gallann, sbr. ákvæði 2. másl. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, enda þótt hans yrði ekki vart fyrr en á þriðja ári frá því að kaupin fóru fram. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi skipti um móðurborð í tölvunni sér að kostnaðarlausu. Kærunefndin álitur að álitsbeiðandi eigi rétt til þess samkvæmt framansögðu og b-lið 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003.

VII Álitsorð

Y er skylt að setja nýtt móðurborð í tölvu álitsbeiðanda, X, honum að kostnaðarlausu.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir