

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. mars 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-13/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 3. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvuorðabók hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segir orðabókina gallaða og krefst þess að fá kaupverðið endurgreitt. Þá kveðst hún fara fram á að varan verði tekin af markaði. Samkvæmt auglýsingu, seljanda sem flett var upp á netinu 8. mars sl., kostar orðabókin kr. 14.990.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 8. febrúar sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 17. febrúar. Með bréfi, dags. 18. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 22. febrúar. Með bréfi, dags. 23. febrúar sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst haf keypt orðabókina í lok ágúst 2009 en reikningur fylgdi ekki álitsbeiðni. Tölvuorðabókin hafi verið sett á þrjár vélar en aldrei verið notuð þar sem hún sé ónothæf. Hún sé ekki aðeins ónothæf á þann hátt að ekki sé hægt að finna orð við leit heldur þýði hún orðin mjög vitlaust oft á tíðum og sé því gölluð að mati álitsbeiðanda. Haft hafi verið samband við framleiðanda og seljanda bókarinnar sem hafi hafnað því að endurgreiða bókina. Í álitsbeiðni segir síðan m.a. eftirfarandi:

„Eftirfarandi eru nokkur stutt dæmi úr orðabókinni: Ég tók forsíðufrétt á fréttablaðinu þriðjudaginn 2. febrúar 2010 og setti inn orð af handahófi: Handahóf=promiscuity [...]– þetta er út úr kortinu, handahóf þýðir random promiscuity þýðir lauslæti!!!!) Gögn=þýðir orðið gagn – finnur ekki gögn (data) finnur ekki heldur gagnaver). Kæra=þýðir orðið kær – finnur ekki kæra (complaint, charge, sue). Setti=finnur ekki. Grunaður=finnur ekki. Stolið=finnur ekki. Gamla=finnur ekki. Vildu=finnur ekki. Einhvern=finnur ekki. Einhverju=finnur ekki. Mun=finnur ekki (eins og í setningunni hann mun hafa tekið gögnin) Af hverju=how + how come (vantar why). Hvers vegna=who + whereto (fullkomlega röng þýðing). Reyndar=praxis (?!!!). Athuga skal að þetta er engan veginn tæmandi – aðeins nokkur orð úr einni frétt. Dóttir mín á 3. ári í MR sem hugbúnaðurinn er keyptur fyrir ætlaði að nota þetta í ensku og þýða erfið orð úr ensku í íslensku: Fyrstu þrjú orðin sem hún prófaði fyrir mig fann orðabókin ekki, orðin voru: Irregularities (finnst ekki en finnst á snöru). Thalidomide (finnst ekkert en finnst á snöru). Í orðabókinni er líka þýðingarvél sem samkvæmt heimasíðunni á að vera hægt að þýða heilar setningar, og þessar 4 voru þær fyrstu sem ég prófaði. Ákvað ég að hafa þær einfaldar til að byrja með: Ég heiti X = I apellation X. Ég á heima í Garðabæ = I against home at. Mig langar í mat = Me long for appraisal. Þú ert svo fallegur = You badger so beautiful. Það sér auðvitað hver maður að þessar þýðingar eru eins og í lélegri grínmynd.

Það getur ekki nokkrum einasta manni verið alvara með að selja þetta sem orðabók og þýðingartól.“

Álitsbeiðandi kveðst hafa fundið a.m.k. 3 þræði á spjallborðum þar sem flestir setji inn umræður og svör um séu „á einu máli um gæði bókarinnar.“

IV

Andsvör seljanda og athugasemdir álitsbeiðanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. eftirfarandi fram:

„Hér hefur kærandi óskað eftir því að fá endurgreiddan hugbúnað sem hún keypti fyrir rúmum 5 mánuðum. Kæranda var tilkynnt með tölvupósti að það væri ekki hægt að skila honum vegna þess að of langur tími væri liðinn og einnig að komið hafði í ljós að hugbúnaðurinn var skráður á 3 tölvur á hennar vegum. Þegar hugbúnaður er skráður þá getur notandinn notað hugbúnaðinn meðan tölvan lifir. Þegar henni var tjáð þetta, þá vildi hún meina að hugbúnaðurinn væri gallaður og þá hvers vegna, jú vegna þess að sum orðin sem hún reyndi að þýða fékk hún ekki þýðingu eða ranga þýðingu. Hér fyrir neðan hef ég tekið þau orð sem hún minnst á í kærinni. Það er greinilegt að kærandinn hefur ekki kynnt sér hugbúnaðinn, notkun hans né getu. Þekkir ekki mun á frumorðum, fallbeygðum orðum né kyn orða. Það má benda á að í flestum ef ekki öllum orðabókum er miðað við frumorð. Tölvuorðabókin gerir betur því að hún leyfir leit eftir öllum föllum eða tölu í flestum orðum. Þess má geta að hægt er að leita eftir 602 þús. íslenskum orðum og teljum við það meir en nokkur önnur íslensk-ensk orðabók, hvort það er á prenti eða tölvutæku formi.

Ég fyrir hönd Y vísa þessum ásökunum alfarið á bug og skil ekki þessa gremju kæranda rúmum 5 mánuðum eftir kaup og fyrir 5 mánaða notkun. Þau hafa ekkert haft samband við Y hvorki til þess að kvarta eða með fyrirspurnir.

Og dylgjur um 3 nafnlaus skrif í Internetinu eru ekki henni til sóma, þar eru yfir 10 þús. notendur bæði ráðuneyti, opinber fyrirtæki og heimilisnotendur með tölvuorðabókina og því ekkert skrytið að 3 aðilar skrifi undir nafnleynd á Internetinu, enda orðið frægt hvað sumir eru léttir á pennanum undir nafnleynd.

Við eigum fleiri hundruð tölvupósta sem hrósa bæði hugbúnaðinum og þjónustunni sem Y veitir. Enda fá hugbúnaðarfyrirtæki búin að vera á markaðinum síðan 1986.

[...]

Hér skal ég fara yfir þau orð sem kærandi tekur fram. Notendum er bent á að nota reitinn „svipuð orð“ sem sýnir þau orða sem innihalda ákveðna byrjun t.d. „handahóf“ þá sýnir hún „handahófs.“

Seljandi lýsir því síðan í andsvörum að með því að slá inn orðið „gögn“ komi þýðingin data, dossier, information og fleiri orð. Þá segir seljandi að orðið gagnaver sé nýtt tækniorð sem hvorki sé í tölvuorðabókinni né í Tölvuorðasafni Íslenskrar málnefndar. Að því er varði orðið kæra verði notendur að þekkja muninn á orðinu „kæra“ t.d. í samhenginu „mín kæra“ og að „kæra einhvern“. Seljandi sýnir svo að orðið kæra sé þýtt með orðinu accusation, accuse og fleiri svipuðum orðum. Þá segir eftirfarandi í andsvörum:

„Hér byrjar hún á fallbeygðum orðum og þau finnast yfirleitt ekki í prentuðum bókum og meira að segja í íslenskum orðabókum t.d. Mál og menning, Íslensk orðabók eru fæst eða

nánast ekkert af þessum orðum, eigum við þá að fara fram á að sú bók sé tekin af markaði?
Orðið: grunaður, sem hún finnur ekki, en finnur „gruna“ og „grunaður maður“.

Seljandi sýnir síðan þýðinguna assume og suspect. Þá segir í andsvörum:

„Orðið: stolið komið af orðinu „stela“ nemandi á 3. ári í menntaskóla veit þetta og háskólamenntaður mannfræðingur sem ég held að kærandi sé.“

Seljandi sýnir síðan þýðinguna rifle, rob, steal o.fl. Þá segir seljandi að sama máli gegni með orðin gömul, vildu, einhvern og einhverju, álitsbeiðandi spyrji um orðin fallbeygð og í öðru kyni. Seljandi sýnir síðan þýðingu orðanna, gamall, vilja og einhver og er ekki að sjá að neitt sé athugavert við þær. Þá segir í andsvörum að orðin ischemic stroke finnist ekki á snara.is og orðið irregularities finnist bæði í tölvuorðabókinni og á snara.is. Orðið thalidomide finnist ekki í orðabókinni en finnist á snara.is. Þá segir að lokum í andsvörum:

„Varðandi þýðingartólið sem hún telur upp þá sést greinilega að notandinn hefur ekki kynnt sér notkunarreglur. T.d. þegar hún þýðir eitthvað orð þá geta komið upp nokkur orð og þá velur notandinn það orð og er það notað næst t.d. ef þýtt er orðið maður í setningu þá getur orðabókin komið með „man“ „dude“ eða „gentleman“ og hér getur notandinn valið sitt orð. Eins og dæmið sem hún tekur „Ég heiti X“ fyrir orðið heiti getur hún valið nokkur orð appellation, identifier, name, term og title. Hér getur notandinn valið sitt orð „name“. En ég hefði slegið inn „Mitt nafn er X“ og þá fengið út „My name is X“. Notendur verða að gera sér grein fyrir því að eitt orð getur komið út með ólíkar þýðingar. Einnig er gott að þekkja málfræðireglur t.d. lýsingarorð á undan nafnorði og atviksorð á undan lýsingarorði. Hvort sem það er tölvuorðabók eða prentuð orðabók þá munu þær aldrei koma í stað mannvits sem þekkir tvö tungumál sem þýða á milli.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdunum segir álitsbeiðandi að hún geri sér grein fyrir því að kvörtun sín hafi komið seint fram en vegna eðlis hennar skipti það ekki máli. Þá gerir álitsbeiðandi samanburð á notkun tölvuorðabókarinnar og Tölvuorðabók fyrir Windows 95/NT 4 og tekur nokkur samanburðardæmi til að sýna að hin síðarnefnda þýði mun betur en hin fyrrnefnda. Ekki þykir ástæða til að rekja þau dæmi sérstaklega hér.

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.

Álitsbeiðandi segir þann hugbúnað, tölvuorðabókina, sem ágreiningurinn stendur um hafa verið keyptan í ágúst 2009. Hugbúnaðurinn hafi verið settur í þrjár vélar í upphafi en aldrei verið notaður þar sem hann sé fullkomlega ónothæfur.

Samkvæmt gögnum málsins er helst að sjá að álitseiddandi kvarti fyrst við seljanda út af meintum göllum í tölvupósti 27. janúar sl. Voru því liðnir um 5 mánuðir frá því að hugbúnaðurinn var keyptur og þar til kvartað var við seljanda.

Eins og að framan er rakið kemur fram í andsvörum seljanda að hann telur að kvörtun álitseiddanda hafi borist of seint.

Í 1. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 segir eftirfarandi um tilkynningar vegna galla:

„Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera fyrir sig gallann án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.“

Í 4. mgr. 27. gr. segir að neytandi glati rétti til þess að bera fyrir sig galla tilkynni hann seljanda ekki um gallann innan tímamarka greinarinnar, nema seljandi hafi sýnt af sér vítavert gáleysi eða framferði hans er ekki í samræmi við heiðarleika og góða trú.

Í álitseiddni kemur ekki fram nein skýring á því hvers vegna álitseiddandi kvartaði ekki fyrr en raun ber vitni við seljanda út af þeim göllum sem hún telur vera á hugbúnaðinum. Þótt ekki komi það skýrt fram í álitseiddni verður að gera ráð fyrir að álitseiddandi hafi a.m.k. skömmu eftir kaupin komist að þeim göllum sem hún telur vera á hugbúnaðinum enda segir hún hann hafa verið ónothæfan frá upphafi. Því bendir allt til að sá frestur sem neytandi hefur að lágmarki, þ.e. tveir mánuðir, til að koma kvörtun út af galla á söluhlut á framfæri við seljanda, hafi verið löngu liðinn þegar álitseiddandi kvartaði við seljanda í lok janúar 2010. Það er álit kæruneftdarinnar eins og málum háttað í því tilviki sem hér um ræðir að dráttur sá sem varð á því að álitseiddandi kvartaði við seljanda hafi verið það langur að álíta verði að kvörtunin hafi komið of seint fram í skilningi 1. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Því beri að hafna kröfum álitseiddanda um að fá hugbúnaðinn endurgreiddan, sbr. 4. mgr. 27. gr. laganna.

Að því er varðar þá kröfu álitseiddanda að hugbúnaðurinn verði tekinn af markaði ber að taka fram að það er ekki á valdsviði kæruneftdar lausafjár- og þjónustukaupa að taka slíkar ákvarðanir. Þeirri kröfu álitseiddanda ber því vísað frá kæruneftdinni.

VI

Álitseidd

Kröfu álitseiddanda, X, um að seljandi, Y endurgreiði henni kaupverð hugbúnaðarins, tölvuorðabókarinnar, er hafnað. Kröfu álitseiddanda um að hugbúnaðurinn verði tekinn af markaði er vísað frá kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir