

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. mars 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-15/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á sjónvarpsflakkara hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi setji 500GB disk í tækið eins og utan á því standi eða endurgreiði tækið eins og hann hafi fallist á að gera fallist kæruneftndin ekki á kröfu hans er varðar diskinn.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 15. febrúar sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og frest til þess að skila þeim til 26. febrúar. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 1. mars sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt afriti af reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi flakkara 18. nóvember 2009 í Y fyrir kr. 16.995. Álitsbeiðandi segir að starfsmaður hjá Y hafi sýnt sér flakkara sem hefði verið skilað og sagt hann væri jafngóður og nýr flakkari og væri í sömu ábyrgð. Ekki fengist neins staðar flakkari á sama verði. Flakkarinn hafi átt að vera jólagjöf. Þegar reynt hafi verið að tengja flakkarann hafi það ekki verið hægt því að í hann hafi vantað harða diskinn. Álitsbeiðandi segist hafa farið til seljanda strax eftir jól og þá hafi því verið neitað að diskur ætti að fylgja með eins og á pakkningu hafi staðið og hafi þetta verið mikil vonbrigði.

Álitsbeiðni fylgdi ljósrit af miða þar sem stendur: „Inniheldur 500 GB Disk.“

IV

Úr gögnum málsins

Álitsbeiðandi leitaði liðsinnis Neytendasamtakanna sem ritaði seljanda tölvubréf 28. janúar sl. Í bréfinu gerðu Neytendasamtökin þá kröfu f.h. álitsbeiðanda að seljandi setti 500 GB harðan disk í flakkarann. Hinn 3. febrúar ritaði seljandi Neytendasamtökunum svohljóðandi tölvubréf:

„Varðandi þetta mál þá eruð þið ekki með allar staðreyndir. Umrædd vara er svokölluð b-vara. B-vörur geta verið útlitsgallaðar, sýningareintök eða skilavörur. Oft getur vantað einhverja fylgihluti og/eða umbúðir. Umræddur flakkari var seldur eingöngu sem hýsing (þ.e.a.s. án harðs disks) á lækkuðu verði. Verð fyrir var 24.995,- og var lækkaður niður í 16.995,-. Síðan þarf að kaupa sér harðan disk í flakkarann. Harður diskur 500gb kostar nú 12.995,-. Flakkarinn er seldur í umbúðum sem stendur að 500 gb diskur fylgi. En á öllum b-vörum er miði sem sýnir hvað verð var fyrir og útsöluverð. Einnig er þar lýsing þar sem stendur hvað b-vörur eru og ef eitthvað sem fylgir ekki. Á þessum miða stóð „eingöngu

hýsing.“ Með þessu bréfi sendi ég sýnishorn á hvernig svona miði lítur út. Þegar Sölvi keypti þennan flakkara þá kom hann til mín og vildi fá meiri afslátt. Ég hafnaði því. Mitt mat er að hann hafi alveg vitað hvað hann var að kaupa. Y hafnar alfarið kröfum hans um að útvega honum harðan disk í flakkarann.“

Það sýnishorn sem bréfinu fylgdi um B-vöru varðar myndavél og þar segir:

„Lýsing: Vantar tengisnúru við tölvu. Athugið! B-vara er útlitsgölluð, sýningareintak eða skilavara. Varan er seld með fullri ábyrgð í því ástandi sem hún er. Fullt verð: 29.995. Útsöluverð: 20.995.“

Í síðari tölvupóstsamskiptum Neytendasamtakanna og seljanda kemur fram að álitsbeiðanda hafi verið boðið að skila tækinu og fá það endurgreitt og standi það boð enn. Þá kemur fram hjá Neytendasamtökunum að álitsbeiðandi segi að hann hafi aldrei verið upplýstur um það við kaupin að harða diskinn vantaði. Það eina sem fram hafi komið á umbúðunum hafi verið að snúru vantaði við spennubreyti og sá miði hafi verið fjarlægður þegar greitt hafi verið fyrir tækið.

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 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 leiði ekki annað af samningi og segir m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess;
- d. hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan;
- e. vera í venjulegum eða öðrum forsvaranlegum umbúðum sem nauðsynlegar eru til að varðveita og vernda hann;

Samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 telst söluhlutur gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem lýst er í 15. gr. laganna.

Kærunefndin verður að byggja álit sitt á því að á umbúðum um sjónvarpsflakkarann sem álitsbeiðandi keypti hafi staðið að hann innihéldi 500 GB disk. Ekki er að sjá í andsvörum að seljandi andmæli því. Það er augljóst að flakkarinn verður ekki notaður nema í honum sé diskur sem hægt er að setja efni á og því afar líklegt að kaupandi vilji í flestum tilfellum kaupa flakkara með disk. Ekkert er komið fram um að álitsbeiðanda hafi verið gerð sérstök grein fyrir því að í flakkarann væri ekki diskur eins og á umbúðunum var auglýst eða af einhverju öðru hafi mátt sjá að í tækinu væri ekki

harður diskur. Reyndar segir seljandi að auglýst hafi verið að tækið væri eingöngu „hýsing“ en álitsbeiðandi kannast ekki við að slíkt hafi verið auglýst heldur einungis að snúru vantaði við spennibreyti. Þótt verðið sem álitsbeiðandi greiddi kunni að hafa verið lágt verður það ekki talið hafa gefið honum sérstaka vísbendingu um að diskinn vantaði. Vel kann að vera að auglýst hafi verið sérstaklega að sjónvarpsflakkarinn væri svokölluð B-vara með sama hætti og gert er á því sýnishorni seljanda af B-vöru sem lýst er að framan. Slík auglýsing verður þó ekki talin nægja til þess að álitsbeiðandi hafi mátt gera sér grein fyrir því að í tækinu væri ekki harður diskur.

Samkvæmt því sem að framan er rakið er það álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi hafi mátt vænta þess að í tækinu væri harður diskur og þar sem svo var ekki sé tækið gallað í skilningi b-liðar 1. mgr. 15. gr., sbr. a-lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 sem raktar eru hér að framan. Það er því niðurstaða kærunefndarinnar að seljandi hafi ekki efnt kaupin að fullu, sbr. ákvæði b-liðar 1. mgr. 19. gr. laga nr. 48/2003, og beri að afhenda álitsbeiðanda 500GB harðan disk í sjónvarpsflakkarann sem hann keypti 18. nóvember 2009.

VI

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að afhenda álitsbeiðanda, X, 500GB harðan disk í sjónvarpsflakkarann sem hann keypti 18. nóvember 2009.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir