

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 25. mars 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-18/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 17. febrúar sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvu hjá fyrirtækinu Y, 24. ágúst 2007. Tölvuna segir hann gallaða og krefst þess að seljandi veiti sér a.m.k. 50% afslátt af verði nýrrar sambærilegrar tölvu. Þá kveðst hann vilja að seljandi standi við það loforð sitt að færa gögn af tölvunni sem hann keypti yfir á disk.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 18. febrúar sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 1. mars. Með bréfi dags. 2. mars var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 10. mars. Frekari andsvör bárust frá seljanda 10. mars og var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við þau andsvör með bréfi kæruneftndarinnar, dags. 11. mars, og frestur til þess til 19. mars. Athugasemdir álitsbeiðanda bárust 22. mars. Með bréfi, dags. 22. mars sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi, dags. 24. ágúst 2007, keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni A fyrir kr. 119.900 auk virðisaukaskatts hjá Y. Hann segir að móðurborð í tölvunni sé ónýtt og að viðgerð borgi sig ekki. A sé viðurkennt merki og því sé hér um alvarlegan galla að ræða. Úr gallanum á tölvunni vilji seljandi ekki bæta nema með litlum afslætti af kaupverði nýrrar tölvu. Álitsbeiðandi kveðst hafa boðið seljanda að mæta sér með 50% afslætti af nýrri tölvu sem hann hafi aftekið.

IV

Andsvör seljanda og athugasemdir álitsbeiðanda

Í andsvörum seljanda segir m.a. eftirfarandi:

„Tölva kom fyrst til viðgerðar 29 mánuðum eftir kaup eða 28.1.2010 á verkbeiðni S24856. Á verkbeiðni S24856 ræsti tölva sig með skjábrengli og var þá prófað að skipta um vinnsluminni í tölvu og ræsti tölva sig þá án skjábrenglunar. Eigandi sótti tölvu 3.2.10 og greiddi fyrir vinnu og vinnsluminni án athugasemda (*vinna-2.990 kr. m.vsk., minni-9.540 kr. m.vsk.(afsláttarverð á minni)*). Eigandi kom næsta dag aftur með tölvu á verkbeiðni S250022 og sagði að skjábrengl komi aftur í tölvu. Tölvun var bilanagreind og eftir smá tíma í vinnslu kom skjábrengl aftur fram. Eftir ítarlegri bilanagreiningu var staðfest ólag á móðurborði tölvunnar. Eigandi fékk í kjölfarið endurgreitt vinnu og vinnsluminni frá verkbeiðni S24856 og var boðið sérverð á viðgerð þar sem hann fengi

nýtt móðurborð á 69.900 kr. m.vsk. í stað 104.900 kr. m.vsk. auk þess sem vinna við útskipti/viðgerð yrði felld niður.

Einnig var boðið að versla nýja tölvu á sérverði og var betri tölva sem kostar 134.900 kr. m. vsk. boðin honum á 107.000 kr. m. vsk. (*rúmlega 20% afsláttur*).

Hvað ábyrgðartíma varðar fylgir Y neytendalögum með 2 ára ábyrgð á fartölvum sem og öðrum tölvubúnaði seldum til einstaklinga.

Móðurborð líkt og hver annar hlutur í fartölvu getur bilað og geta bilanirnar verið mismunandi en þar spilar inn rafstraumur sem er tengdur við tölvu, notkun og aðstæður sem tölvan er eða hefur verið í hvort sem er innandyra eða utandyra, hindrun á loftflæði, álag á tengjum, tæki sem tengd eru við tölvu ofl. ofl. Og því getur „lífími“ verið mismunandi eftir því hvernig eigandi meðhöndlar búnaðinn.

[...]

Það er vert að taka fram að niðurgreiddur viðgerðarkostnaður upp á kr. 69.900 kr. m. vsk. er ekki langt frá beiðni eiganda um 50% afslátt af sambærilegri tölvu, en það stendur honum til boða og er þá hans kostnaður við viðgerð svipaður og hann hefur boðist til að greiða fyrir sambærilega tölvu.

Með vísan í andsvar okkar hér að ofan sjáum við ekki tilefni til að veita 50% afslátt af nýrri tölvu en stöndum við fyrri boð okkar um sérverð á viðgerð eða afslátt af nýrri tölvu auk þess sem ekki yrði rukkað fyrir afritun á gögnum úr bilaðri tölvu yfir á nýja tölvu.“

Í viðbótarandsvörum seljanda segir m.a. eftirfarandi:

„Við nánari athugun á orsök bilunar kom í ljós þegar örgjörvavífta var fjarlægð úr tölvu að uppsafnað ryk og óhreinindi hindra loftflæði úr tölvu frá örgjörva og skjákortskjarna og hefur því tölva ofhitnað og skemmt móðurborð og fellur því ólag á móðurborði ekki undir ábyrgð.

Ég læt fylgja með mynd sem tekin var við bilanagreininguna.

Þrátt fyrir þessa niðurstöðu munum við áfram standa við boð okkar um afslátt af viðgerð eða sérverð á nýrri tölvu.“

Viðbótarandsvörunum fylgdi mynd af sundurtekinni tölvu þar sem sést að ryklag (nánast eins og rykmotta) liggur yfir loftunargrind eða loftunargötum sem erfitt er að sjá vegna ryklagsins.

Formaður kærunefndarinnar hafði samband við rekstrarstjóra seljanda 19. mars sl. og greindi hann frá því að við fyrri tvær bilanagreiningar hefði tölvan ekki verið opnuð. Það hefði síðan verið gert og þá komið í ljós ryklagið sem í tölvunni sé. Á þeim tíma hafi verið búið að senda kærunefndinni andsvör og því hefðu viðbótarandsvörin verið send.

Viðbótarandsvörin voru send kærunefndinni og álitsbeiðanda í tölvupósti. Álitsbeiðandi svaraði tölvupóstinum hinn 22. mars sl. og segir eftirfarandi:

„Þetta er nokkuð einkennilegt því þessi tölva var rykblásin með þrýstilofti nú í desember 2009 ... ég talaði við einn tölvuviðgerðarmann sem fannst þetta mjög furðuleg ryksöfnun á tveimur árum og hvað þá á einum til tveim mánuðum.

Ég er ekki með teppi heima hjá mér og þessi tölva nánast alltaf á eldhúsbörðinu, getur þetta verið, hafið þið fengið svona tilfelli inn áður á ekki eldri tölvur. Ég hef blásið á aðrar gamlar tölvur hér á heimilinu og hef ég aldrei séð því um líkt.“

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.

Við afgreiðslu þessa máls hefur kærunefndin leitað aðstoðar sérfróðs aðila samkvæmt heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006.

Af gögnum málsins verður að draga þá ályktun að óumdeilt sé að móðurborð tölvunar hafi bilað og ekki svari kostnaði að gera við það. Slíka bilun verður að telja galla í skilningi 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 í tölvu sem ekki er eldri en 29 mánaða. Þegar um galla á söluhlut er að ræða þá er í 26. gr. laganna kveðið á um þau úrræði sem neytandi getur gripið til gagnvart seljanda vegna gallans. Það er hins vegar skilyrði þess að neytandi geti gripið til úrræðanna að gallinn sé hvorki sök neytanda né stafi af aðstæðum sem hann varða. Eins og málið horfir við kærunefndinni treystir hún sér ekki til að draga í efa að seljandi hafi ekki sent nefndinni rétta mynd af tölvu álitsbeiðanda sem lýst er að framan í kafla IV. Kærunefndin telur miklar líkur á að sú skýring sé rétt að hindrun á loftflæði um tölvuna vegna rykmyndunar hafi leitt til þeirrar bilunar sem í henni varð, enda þótt álitsbeiðandi hafi blásið þrýstilofti í tölvuna í því skyni að rykhreinsa hana, sbr. það sem hann segir í tölvupósti sínum frá 22. mars sl. Seljanda verður ekki kennt um þessa ástæðu og af því leiðir að álitsbeiðandi verður ekki talinn eiga úrbótarétt á hendur seljanda vegnar bilunarinnar sem varð í tölvunni. Er því ekki ástæða til að nefndin taki sérstaklega afstöðu til þess hvort kvörtun barst seljanda í samræmi við ákvæði 1. og 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003. Samkvæmt framansögðu er kröfum álitsbeiðanda hafnað.

Kærunefndinni þykir rétt að minna á að seljandi hefur gert álitsbeiðanda bindandi boð um ákveðnar úrbætur sem hann kveðst muni standa við. Ennfremur að álitsbeiðandi segir seljanda hafa lofað því að færa gögn úr tölvunni yfir á nýja tölvu.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir