

M-38/2010 Álit 27. apríl 2010

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 27. apríl 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-38/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 17. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvu hjá Y, en tölvuna segir hún gallaða eftir viðgerð seljanda 26. maí 2008. Álitsbeiðnina verður að skilja svo að álitsbeiðandi geri kröfu til þess að seljandi skipti um skjákort og móðurborð í tölvunni henni að kostnaðarlausu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 23. mars sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 6. apríl. Með bréfi, dags. 8. apríl, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 19. apríl. Með bréfi, dags. 21. apríl sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi 24. ágúst 2007 fartölvu af gerðinni A hjá Y fyrir kr. 149.900. Álitsbeiðandi ritaði Neytendasamtökunum bréf 24. febrúar sl. sem ber að líta á sem hluta álitsbeiðni. Álitsbeiðandi segir tölvuna skráða á nafn sonar síns sem hafi fengið hana í fermingargjöf. Tæpu ári eftir að tölvan var keypt, eða í maí 2008, hafi móðurborð hennar bilað og um það hafi verið skipt á kostnað seljanda. Álitsbeiðandi segir að sér hafi verið tjáð að skjákort tölvunnar sé innbyggt í móðurborðið þannig að þegar skipt sé um móðurborð sé einnig skipt um skjákort. Í álitsbeiðninni segir síðan:

„Í byrjun þessa mánaðar bilar tölvan síðan aftur og fer dóttir mín með hana í viðgerð hjá Y í Reykjavík þann 13.2. og þar er hún enn. Henni er sagt að skjákortið sé ónýtt og þurfi þar af leiðandi að skipta aftur um móðurborð. Viðgerðin er sögð kosta 110.000 kr. Ég er ekki sátt við þetta vegna þess að ég tel þetta móðurborð og skjákortið enn í ábyrgð og leita til Y hér á Akureyri og tala við verslunarstjórnann þar. Hann hefur samband suður og segir þeim frá kvörtun minni. Þeir viðurkenna að móðurborðið sé ekki nema eins og hálf árs gamalt en segja reglur þeirra vera þannig að ábyrgð sé ekki á íhlutum heldur einungis á tækinu sjálfu. Samt bjóða þeir mér að fella niður skoðunargjald og viðgerðarkostnað þannig að ég fái nýja móðurborðið á kostnaðarverði sem er 90.000 kr. Þetta sætti ég mig ekki við og hef þar af leiðandi samband við Neytendasamtökin og sendi þeim þessa greinargerð.“

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum gagnaðila segir m.a. eftirfarandi:

„Tölvun kom til viðgerðar þann 26.5.2008 á verkbeiðni S14364, bilanagreining þá leiddi í ljós að kæling á skjákorti var í ólagi vegna mikils ryks sem búið var að loka fyrir loftflæði og olli ofhitun sem leiddi til bilunar í skjákorti tölvunnar, ekki var um ábyrgðarviðgerð að ræða en við skiptum þó um móðurborð tölvunnar án kostnaðar fyrir viðskiptavininn.

Seinni bilunin sem kemur upp utan ábyrgðartíma virðist ekki vera vegna þess að ryk hefur hamlað loftflæði en það er fleira sem getur hamlað loftflæði eins og að nota fartölvuna mikið í kjöltu, á sæng, á koddum o.fl. en 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 tölvun er eða hefur verið í hvort sem er innandyra eða utandyra, hindrun á loftflæði, álag á tengjum, tæki sem eru tengd við tölvu o.fl. o.fl.

Við höfum þegar boðist til að koma á mótis við eiganda með viðgerð á sérverði eða sérverði á nýrri tölvu og stendur það boð enn.

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 segir að seljandi hafi í fyrri skiptið sem tölvun var til viðgerðar einungis sagt að móðurborðið hefði brunnið yfir og ekki minnst á það hvers vegna svo fór. Móðurborðið sem nú sé í tölvunni sé aðeins eins og hálf árs, sem sé ekki eðlileg ending á svo dýru tæki, og því beri seljandi ábyrgð á þeim galla sem komið hafi fram í því. Vel hafi verið farið með tölvuna og hún höfð á borði við notkun en ekki annars staðar. Þá sé ekki rétt að seljandi hafi boðið sér nýja tölvu á sérverði en hins vegar hafi hann boðið viðgerð á henni á kostnaðarverði, þ.e. að álitsbeiðandi greiddi aðeins fyrir móðurborðið en ekki fyrir skoðun og ísetningu.

VI

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup. Kæruneftndin lítur á X sem álitsbeiðanda enda var hún kaupandi tölvunnar.

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. Kæruneftndin álítur að bilun í skjákorti tölvunnar sem álitsbeiðandi keypti 24. ágúst 2007, og ágreiningur aðila stendur um, verði að teljast galli í skilningi framangreindra lagaákvæða, enda ekkert komið fram sem hægt er að byggja á um að bilunin stafi af óeðlilegri notkun tölvunnar.

Samkvæmt því sem kemur fram í andsvörum seljanda gerði hann 26. maí 2008 við tölvuna eða rúmlega 9 mánuðum eftir kaupin. Seljandi segir að sú bilun hafi stafað af ryki sem lokað hafi fyrir loftflæði um tölvuna og því hafi ekki verið um viðgerð samkvæmt ábyrgð seljanda að ræða. Álitsbeiðandi segir að seljandi hafi ekki skýrt frá þessari ástæðu þegar viðgerðin fór fram. Hvað sem því líður þá skipti seljandi um móðurborð í tölvunni og verður að skilja gögn málsins svo að skjákort það sem nú mun vera bilað sé hluti móðurborðsins og því hafi við framangreinda viðgerð einnig verið skipt um það.

Samkvæmt ákvæðum 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 getur kaupandi borið fyrir sig galla á söluhlut gagnvart seljanda næstu 2 ár eftir að hann var afhentur. Sé svo gert eignast kaupandi m.a. rétt til að seljandi bæti úr gallanum og er kveðið á um það úrræði kaupanda í b-lið 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003. Krafa álitsbeiðanda er sú að seljandi skipti um skjákort og þar með móðurborð í tölvunni.

Seljandi afhenti kaupanda nýjan íhlut í tölvuna 26. maí 2008, þ.e. móðurborð og skjákort, og í því tilviki sem hér um ræðir skiptir ekki máli hvort hann gerði það umfram skyldu eða ekki. Að því er þá hluti varðar var um nýja afhendingu að ræða, sbr. ákvæði 29. gr. laga nr. 48/2003. Byrjaði því nýr kvörtunarfrestur vegna þeirra hluta sem þá voru afhentir að líða frá þeim afhendingartíma, en þetta ákvæði laganna er skýrt með þeim hætti að nýr kvörtunarfrestur byrji að líða frá því að nýir íhlutir eru afhentir. Þegar álitsbeiðandi kvartaði undan galla í febrúar sl. var tveggja ára kvörtunarfrestur, sbr. 1. málslíð 2. mgr. 27. gr. laganna, ekki liðinn og er því ástæðulaust fyrir kærunefndina að taka afstöðu til þess hvort um kvörtunarfrest í þessu tilviki hefði farið eftir 2. málslíð sömu málsgreinar. Með vísun til þess sem að framan segir er það niðurstaða kærunefndarinnar að seljanda beri að gera við tölvu álitsbeiðanda á sinn kostnað. Þessar úrbætur eiga að fara fram í samræmi við ákvæði 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. innan hæfilegs tíma sem kærunefndin telur vera í síðasta lagi 12. maí nk. nema því aðeins að nauðsynlegt sé að panta nýtt móðurborð erlendis frá. Lengist þá úrbótafresturinn sem þeim pöntunartíma nemur.

VII Álitsorð

Y er skylt að setja nýtt móðurborð með skjákorti í tölvu þá sem álitsbeiðandi, X, keypti 24. ágúst 2007 henni að kostnaðarlausu og á þeim tíma sem að framan er gerð grein fyrir.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir