

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. júní 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-74/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. maí sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvu hjá B. Álitsbeiðandi segir tölvuna vera gallaða og krefst þess að fá nýja tölvu í staðinn fyrir þá sem hún keypti eða kaupverðið endurgreitt.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 28. maí sl., gaf kæruneftndin B kost á andsvörum og bárust þau 14. júní. Með bréfi, dags. 18. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 25. júní. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 28. júní sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðnin er rituð á ensku. Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi tölvu af gerðinni H hjá B 31. október 2009 fyrir kr. 129.995. Þá stendur á sama reikningi: „AONNBPC2 trygging ferðatölva 2 ár 1,00 15.999,00Afh 15.999.“ Álitsbeiðandi sýnist þannig hafa tryggingu væntanlega fyrir bilunum á tölvunni og með gildistíma í 2 ár sem er sami tími og kvörtunarfrestur neytanda vegna galla á söluhlut er að lágmarki samkvæmt 27. gr. neytendakaupalaga. Álitsbeiðandi sýnist þannig hafa keypt ábyrgð á réttindum sem hún hvort sem er átti samkvæmt neytendakaupalögum.

Álitsbeiðandi segir tölvuna hafa bilað með þeim hætti að hún fari ekki í gang og neiti seljandi að láta sig fá nýja tölvu í staðinn eða endurgreiða kaupverðið. Seljandi segi að „it first has to be repaired but they do not repair for over three weeks.“

Álitsbeiðninni fylgdi verkbeiðni þar sem segir að tölvan hafi verið móttokin 12. maí 2010. Bilanalýsing á verkbeiðninni er svohljóðandi: „12.05.2010 Vélin ræsir sig ekki en það er ekki að virka að gera eitthvað í vélinni, lyklaborð.-C.“

### IV

#### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Við höfum ekki miklar upplýsingar um þessa tölvu. Tölvan kom í viðgerð 12/05/10. Hún er sótt 18/05/10 af viðskiptavini. Viðskiptavinur talar við starfsmann B og hann segir honum að koma með tölvuna til viðgerðar. Viðskiptavinur ósáttur við það að við viljum ekki skipta henni út fyrir nýja. Viðgerð er alltaf fyrsti kostur og við munum gera við tölvuna ef um ábyrgðarviðgerð er að ræða. Kröfum um endurgreiðslu eða nýja vél er hafnað.“

## V

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og B 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. að söluhlutur eigi:

- 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;

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 telur að byggja megi á því sem fram kemur í álitsbeiðni og verkbeiðni sem álitsbeiðninni fylgdi að tölvan sé biluð og bilunin sé í því fólgin að hún ræsi sig ekki. Tölva álitsbeiðanda er ekki nema rúmlega hálf árs gömul. Í verkbeiðninni stendur „það er ekki að virka að gera eitthvað í vélinni“ en samkvæmt því sem fram kemur í andsvörum seljanda náði álitsbeiðandi í tölvuna áður en viðgerð var lokið. Af þessum frásögnum er ekki hægt að draga þá ályktun að viðgerð hafi verið reynd til þrautar og sé útilokuð. Ekkert sýnist vitað um bilunin nema það að tölvan ræsir sig ekki og verður út af fyrir sig að telja það galla í skilningi framangreindra lagaákvæða nema þá að í ljós komi að þessi bilun stafi af einhverju sem álitsbeiðanda verður kennt um. Vera kann að hægt sé að gera við tölvuna með tiltölulega litlum kostnaði miðað við verð hennar og því eigi álitsbeiðandi ekki rétt á nýrri afhendingu í stað viðgerðar, sbr. ákvæði síðari málslíðar 1. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003. Hins vegar ber seljanda skylda til þess að framkvæma viðgerð á tölvunni, sé það hægt, í samræmi við ákvæði 1. mgr. 30. gr. laganna, þ.e. „án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.“ Þá er rétt að benda á ákvæði í 3. mgr. 30. gr., þ.e. „ef úrbætur eða ný afhending seljanda hafa það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda. Þetta á þó aðeins við ef krafan telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagræði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda.“

Fram kemur í andsvörum að álitsbeiðandi hafi sótt tölvuna til viðgerðaraðila 18. maí sl. Kærunefndin álitur að seljanda beri skylda til þess að gera við tölvu álitsbeiðanda á sinn kostnað komi álitsbeiðandi með tölvuna til viðgerðar og telur hæfilegan tíma til þess vera 10 daga frá því þeirri afhendingu. Takist sú viðgerð ekki ber seljanda að leggja álitsbeiðanda til nýja sams konar tölvu og hún keypti, sbr. ákvæði 1. mgr. 29. gr. laga nr.

48/2003 eða endurgreiða henni kaupverðið samkvæmt 32. gr. sömu laga. Komi álagsbeiðandi ekki með tölvuna til viðgerðar álitur kærunefndin sjálfgefið að seljanda beri ekki að fara eftir því sem að framan er sagt.

**VI**  
**Álitsorð**

Seljanda, B, ber að gera við tölvu álagsbeiðanda A, innan 10 daga frá því að hún kemur með tölvuna til viðgerðar. Geri hann það ekki eða geti hann það ekki ber honum að leggja álagsbeiðanda til nýja sams konar tölvu og hún keypti eða endurgreiða henni kaupverð tölvunnar.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir