

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. október 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-108/2010.

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 2. september sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann segir vera á tölvu sem hann keypti hjá Y 30. ágúst 2008. Álitsbeiðanda verður að skilja svo að hann geri kröfu til þess að seljandi bæti úr gallanum.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 9. september sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bærust þau 21. s.m. Með bréfi, dags. sama dag, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bærust þær 27. september. Með bréfi dags. 29. september sl. var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi, dags. 30. ágúst 2008, keypti álitsbeiðandi .....ferðatölvu ..... fyrir kr. 67.995. Í álitsbeiðni segir um kröfur álitsbeiðanda eftirfarandi:

„Það er vegna ábyrgðar á..... fartölvu, sem keypt var hjá Y fyrir tæpum 2 árum. Önnur lömin gaf sig smám saman og var farið með tölvuna í vor til Z sem var þjónustuaðili fyrir Y. Ég fór með vélina heim aftur á meðan varahlutir voru pantaðir. Í millitíðinni fór fyrirtækið á höfuðið. Nú benti Y mér á að fara til A sem var þá orðinn þjónustuaðili, en þeir neita því að þetta sé ábyrgðarmál. B tjáði mér að þeir hefðu gert við þessar vélar undir ábyrgð ekki síst þar sem þær væru þekktar fyrir að brotna á lómum.“

### IV

#### Andsvör gagnaðila

Í andsvörum segir eftirfarandi:

„Y hefur móttækið beiðni Neytendastofu um skýringar á höfnun á ábyrgð á ..... fartölvu sem er með brotna lóm. Eftir að hafa skoðað málið betur þá ákváðum við að láta C sem sér um þjónustu á ..... tölvum skoða þetta mál nánar þar sem viðskiptavinur hafði orð tæknimanns á verkstæði fyrir sér að þetta væri óbeint viðurkennt vandamál á einhverjum vélum frá ..... Í framhaldi af samtali mínu og E (tækniáður hjá C) ákváðum við að viðskiptavinur færi með vélina til þeirra og skoðuðu málið fyrir hann. Án þess þó að lofa því að þetta væri ábyrgðarmál. Að öðrum kosti hafnar Y ábyrgð á þessari vél og telur að um vanrækslu eða illa meðferð sé að ræða.“

### V

#### Athugasemdir álitsbeiðanda

Athugasemdir álitsbeiðanda hljóða svo:

„Nú hef ég farið eina ferð enn með þessa tölvu í þetta skiptið til C. E hjá C fullyrðir að þessi týpa af ..... tölvu falli undir ábyrgð fyrir þessa bilun sé tölvun keypt á evrópska svæðinu. Y virðist hafa keypt sínar tölvur utan þess svæðis og gildi ábyrgðin því ekki hér. Eru þeir því að reyna að skjóta sér undan ábyrgð á gölluðum tölvum.“

## VI

### Athugun kæruneftdarinnar

Við afgreiðslu málsins fékk kæruneftndin aðstoð sérfræðings, sbr. heimild í 2. mgr. 4. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Kæruneftndin skoðaði tölvuna ásamt sérfræðingnum. Hluta af lómum tölvunnar er komið fyrir í lokinu á tölvunni, þ.e. á milli ytra byrðis og rammans um skjáinn. Vinstri lömin hefur brotnað út úr ytra byrðinu og er sprungusárið tiltölulega hreint. Ekki er að sjá áverka á tölvunni sem leitt hafi getað til þessa brots en þess ber þó að gæta að hornið af ytra byrðinu sem brotnað hefur af fylgdi ekki tölvunni þegar álitsbeiðandi kom með hana til skoðunar. Vinstri lömin stendur lóðrétt upp ein og sér og er útilokað að leggja hana að tölvunni en ómögulegt er að átta sig á því af hverju þessi stífleiki stafar. Hafi stífleiki verið í löminni frá upphafi er nokkuð ljóst að reynt hefur á ytra byrðið og það getað sprungið og brotnað af þeim sökum.

Fíngerð sprunga er á lokinu yfir hægri löminni án þess að nokkur áverki sjáist á lokinu og gæti sú lóm einnig verið að fara sömu leið og hin vinstri. Það er þó vel hugsanlegt að meira hafi reynt á lömina hægra megin eftir að sú vinstri gaf sig og sprungan myndast af þeim sökum.

Þegar skoðað er það sem skrifað er um tölvu þessarar gerðar á veraldarvefnum sést að um sams konar bilun er töluvert fjallað án þess að af því verði þó dregin sú ályktun að um þar sé verið að fjalla sérstaklega um gallaðar tölvur.

Kæruneftndin telur ástæðu til að benda á að í álitsbeiðni kemur fram að starfsmaður B hafi tjáð álitsbeiðanda að þessi gerð af tölvum væri þekkt fyrir að brotna á lómum. Þessari staðhæfingu er ekki andmælt í andsvörum seljanda.

## VII

### Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y. falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög 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.

Í athugasemdum álitsbeiðanda kemur fram að starfsmaður fyrirtækisins C hafi fullyrt að bilun í þessi gerð af ..... tölvu falli undir ábyrgð sé hún keypt á evrópska svæðinu. Álitsbeiðandi dregur þá ályktun af þessari fullyrðingu að Y hafi keypt tölvuna annars staðar en á Evrópska efnahagssvæðinu. Að því er þetta atriði varðar telur kæruneftndin rétt að benda á að falli kaup á söluhlut undir lög nr. 48/2003, sem eru óundanþæg að því er varðar kjör neytanda, sbr. 1. mgr. 3. gr., skiptir ekki máli hverjir kunna að vera samningar framleiðanda og seljanda söluhlutar að því er varðar ábyrgð á söluhlut eða hvaðan seljandi hefur fengið söluhlutinn. Seljandi söluhlutar hér á landi ber ábyrgð gagnvart neytanda samkvæmt ákvæðum laga nr. 48/2003 og getur ekki skotið sér undan ábyrgð samkvæmt þeim lögum.

Samkvæmt því sem að framan er rakið, sbr. kafla VI hér að framan, álitur kærunefndin að mjög ólíklegt sé að bilun á lóm tölvunnar verði rakin til notkunar hennar heldur verði að telja að um framleiðslugalla sé að ræða. Tölvun sé því haldin galla í skilningi 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Fyrir liggur að álitsbeiðandi keypti tölvuna 30. ágúst 2008. Hann kveðst hafa kvartað undan bilun lamarinnar síðastliðið vor og verður ekki annað séð en kvörtun hans hafi komið fram í samræmi við ákvæði 27. gr. neytendakaupalaga.

Álitsbeiðandi gerir kröfu til þess að seljandi geri við tölvuna og álitur kærunefndin að til þess eigi hann rétt samkvæmt b-lið 1. mgr. 26. gr., sbr. og 1. málslíð 1. mgr. 29. gr. neytendakaupalaga.

### **VIII** **Álitsorð**

Seljanda, Y, er skylt að gera við tölvu álitsbeiðanda, X, sem hann keypti hjá seljanda 30. ágúst 2008.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Ólafur R. Guðmundsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir