

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 17. desember 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-149/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 16. nóvember sl. bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna Samsung sjónvarpstækis sem hún keypti hjá Y ehf. raftækjaverslun 22. mars 2008. Í álitsbeiðni kemur fram að svokallað display hafi bilað í tækinu og ekki svari kostnaði að gera við það. Álitsbeiðandi kveðst fara fram á að fá nýtt tæki sér að kostnaðarlausu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 18. nóvember, gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og frest til að skila þeim til 29. nóvember. Engin andsvör bárust. Með bréfi, dags. 14. desember sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu kæruneftndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi Samsung 40" LCD sjónvarpstæki 22. mars 2008 fyrir kr. 159.989. Eins og fram kemur í kafla I hér að framan telst tækið nú vera ónýtt þ.e. að ekki svarar kostnaði að gera við það en tækið var sent til viðgerðar hjá Z.

Samkvæmt gögnum málsins leitaði álitsbeiðandi til Neytendasamtakanna sem skrifuðu seljanda bréf 4. nóvember sl. þar sem skýrt var frá þeirri skoðun að kvörtunarfrestur vegna galla á sjónvarpinu færi eftir 2. málslið 2. mgr. laga nr. 48/2003, þ.e. svokallaðri 5 ára reglu og að álitsbeiðandi gerði þá kröfu að fá nýtt sjónvarpstæki í stað þess sem hún hefði keypt. Seljandi svaraði bréfinu í tölvupósti sama dag og sagðist tilbúinn til þess að bjóða álitsbeiðanda nýtt Toshiba 40RV733 tæki á kr. 62.000 sem hann sagði málamyndaverð í samræmi við notkun á tæki álitsbeiðanda, en fullt verð á slíku tæki væri kr. 149.989. Í tölvupósti frá Neytendasamtökunum, dags. 9. nóvember sl., segir að álitsbeiðandi sé ekki sátt við þetta tilboð þar sem bæði telji hún Toshiba sjónvarpstækið ekki sambærilegt við það tæki sem hún keypti og samkvæmt neytendakaupalögum eigi hún ekki að þurfa að borga neitt á milli nýrrar vöru og þeirrar sem sé gölluð. Álitsbeiðandi fari því fram á að sér verði afhent nýtt tæki án nokkurrar milligjafar. Í tölvupósti seljanda til Neytendasamtakanna frá 10. nóvember, kl. 9.48 segir hann að Toshiba sjónvarpstækið sem talsvert fullkomnara en það tæki sem álitsbeiðandi hafi keypt þannig að það sé ekki sambærilegt. Fyrir hendi séu mörg fordæmi um það að þurfi að afhenda nýja vöru í stað vöru sem hafi verið keypt einhverjum árum fyrr þá sé greitt fyrir notkun tækisins enda fái kaupandi þá nýtt tæki í hendur með nýrri ábyrgð. Í tölvupósti frá Neytendasamtökunum frá sama degi kl. 14.24 segir að álitsbeiðandi sé sátt

við að fá Toshiba tækið og sé tilbúin til þess að greiða kr. 25.000 á milli. Seljandi er beðinn um að skoða þetta og kanna hvort ekki sé hægt að fara milliveg í þessu og ná góðri sátt í málinu en því sýnist seljandi hafa hafnað.

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa álítur að viðskipti álitseiddanda og Y ehf. raftækjaverslunar, 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Kærunefndin byggir á því að óumdeilt sé í málinu að sjónvarpið sem álitseiddandi keypti 22. mars 2008 hafi verið gallað. Ekki kemur fram í álitseiddni hvenær álitseiddandi kvartaði undan gallanum en byggja má á því kvörtun vegna hans hafi í síðasta lagi borist seljanda í bréfi Neytendasamtakanna frá 4. nóvember og að öllum líkindum töluvert fyrr. Sjónvarpið hefur því ekki enst nema í u.þ.b. tvö og hálf ár. Það er álit kærunefndarinnar að um kvörtunarfrest vegna sjónvarps eins og álitseiddandi keypti fari eftir ákvæði 2. málsliðar 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. að hann sé 5 ár. Ljóst er að kvörtun álitseiddanda barst innan þess frests.

Álitseiddandi krefst þess að seljandi leggi sér til annað sjónvarpstæki í staðinn fyrir það sem hún keypti.

Í VI. kafla neytendakaupalaganna þar sem kveðið er á um úrræði neytanda vegna galla á söluhlut segir í 1. og 2. mgr. 29. gr.:

„□Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

□Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.“

Í framangreindum lagaákvæðum er þannig kveðið á um að neytandi geti valið milli tveggja úrræða, þ.e. úrbóta eða nýrrar afhendingar, en þessi réttur er þó ekki fyrir hendi sé um að ræða hindrun sem seljandi getur ekki yfirstigið eða úrræðin hefðu í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir hann.

Í skýringum í greinargerð við 2. mgr. 29. gr. í frumvarpi því sem varð að lögum nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi:

„Í 2. mgr. eru talin upp atriði sem skipta máli við mat á því hvort kostnaður skv. 2. másl. 1. mgr. sé ósanngjarn. Byggist ákvæðið á 2. lið 3. mgr. 3. gr. tilskipunar um neytendakaup og felst ekki í því tæmandi talning á því hvað leggja ber til grundvallar við matið. Samkvæmt málsgreininni skal við matið taka tillit til verðmætis ógallaðs söluhlutar. Í þessu felst að við sölu á ódýrari vörum mundi sjaldnar vera hægt að neita nýrri afhendingu en við sölu á dýrari hlutum. Einnig skal taka tillit til þýðingar gallans fyrir neytandann og þess hvort unnt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann. Því verður að fara fram heildstætt mat á aðstæðum.“

Framangreind ákvæði laganna eru þess efnis að réttur neytandans til úrbóta á gölluðum söluhlut eða afhendingar á nýjum söluhlut er bundinn því að hvorugt sé fyrir hendi, þ.e. hindrun sem seljandi ræður ekki við eða úrræðin hafi í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Sé svo er þessi réttur neytandans ekki fyrir hendi samkvæmt lögnum en önnur úrræði vegna galla honum þá tiltæk, sbr. ákvæði 26. gr. þeirra.

Meirihluti kæruneftdarinnar hefur komist að þeirri niðurstöðu í fyrri álitum að sé mikill munur á verði þess hlutar sem neytandi keypti í upphafi, og reynist gallaður, og sambærilegs hlutar sem seljandi getur lagt honum til í staðinn, og þann verðmun megi rekja að verulegu leyti til mikils gengisfalls krónunnar, þá sé það sanngjarnt gagnvart seljanda að neytandinn taki einhvern þátt í þeim kostnaði leiðir af verðmismuninum á upphaflega söluhlutum og þeim sem seljanda ber að leggja neytandanum til, sbr. ákvæði 1. og 2. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003 sem rakin eru hér að framan. (Sjá álit í málum nr. M-90/2010 og M-138/2010). Á þetta hefur minnihlutinn ekki fallist. Meiri hluti kæruneftdarinnar hefur hins vegar ekki byggt niðurstöðu sína á því að með þessum hætti sé neytandinn að greiða fyrir þau not sem hann kann að hafa haft af hinum gallaða söluhlut, en nánar verður vikið að því efni í niðurlagi álitsins.

Eins og fyrr er rakið keypti álitsbeiðandi sjónvarpið 22. mars 2008 á kr. 159.989. Í þessu máli hagar svo til að seljandi býður fram sjónvarpstæki sem hann segir talsvert fullkomnara en það sem álitsbeiðandi keypti og verður því að telja það sambærilegt því tæki í skilningi neytendakaupalaganna. Verður ekki talið að álitsbeiðandi hefði verulegt óhagræði af því að fá slíkt tæki í staðinn fyrir það sem hún keypti, sbr. ákvæði 2. mgr. 29. gr. laganna. Þetta tæki segir seljandi kosta kr. 149.989 og er því ívið ódýrara en tækið sem álitsbeiðandi keypti. Þess ber að geta að samkvæmt auglýsingum er hægt að fá keypt Samsung 40" LCD Full HD sjónvarpstæki á kr. 179.995.

Meirihluti kæruneftdarinnar álitur því að í þessu máli séu aðstæður aðrar en í þeim tveimur málum sem vitnað er til hér að framan þar sem verð á sambærilegum sjónvarpstækum er nú svipað því verði sem álitsbeiðandi greiddi fyrir sjónvarpstækið á sínum tíma. Það er því niðurstaða meirihlutans að ekki séu forsendur fyrir því í þessu máli að líta svo á að álitsbeiðanda beri, á grundvelli 2. mgr. 29. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. á sanngirmissjónarmiðum vegna gengisfalls krónunnar, að greiða hluta kaupverðs nýs sjónvarpstækis eins og seljandi ætlast til.

Niðurstaða kæruneftdarinnar er því sú að seljanda beri að leggja álitsbeiðanda til nýtt sjónvarpstæki henni að kostnaðarlausu hvort heldur um verður að ræða það Toshiba sjónvarpstæki sem seljandi hefur boðið álitsbeiðanda eða nýtt sams konar sjónvarpstæki og álitsbeiðandi keypti.

Kæruneftdin telur rétt að benda á að í því tilviki að neytandi á rétt til þess að fá nýjan söluhlut í stað gallaðs er ekki gert ráð fyrir því í neytendakaupalögnum að neytandinn greiði seljanda fyrir þau not sem hann kann að hafa haft af hinum gallaða söluhlut. Rífti neytandi hins vegar kaupum á söluhlut vegna galla, ber honum að færa seljanda til tekna þann afrakstur sem hann hefur haft af hlutum og greiða hæfilegt endurgjald fyrir veruleg not sem hann hefur að öðru leyti haft af honum, sbr. ákvæði 1. mgr. 50. gr. laga nr. 48/2003. Í slíkum tilvikum ber neytanda og að skila söluhlutum til seljanda í samræmi við ákvæði 51. gr. neytendakaupalaga.

V
Álitsorð

Y ehf. raftækjaverslun ber að leggja áhltsbeiðanda, X, til nýtt sjónvarpstæki, sams konar og hún keypti hjá versluninni 22. mars 2008 eða sambærilegt, henni að kostnaðarlausu.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir