

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 31. janúar 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-167/2010:

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 16. desember 2010 bað X, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún segir vera á Compaq Presario fartölvu sem hún hafi keypt hjá Y ehf. Skilja verður kröfu álitsbeiðanda á hendur seljanda svo að hún geri kröfu til þess að hann leggi sér til nýja rafhlöðu í tölvuna.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. 22. desember sl., gaf kæruneftndin Y ehf. kost á andsvörum og bárust þau 5. janúar. Með bréfi, dags. 6. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og frestur til þess til 13. janúar. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 20. janúar var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### **III**

#### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi fartölvu CPQ CELM900/32OGB/15,6"/W 19. júní 2009 fyrir kr. 99.995. Auk þess keypti hún tryggingu fyrir tölvuna til 3ja ára fyrir kr. 19.499. Þá fylgdi álitsbeiðninni vottorð um að seljandi hafi mótttekið tölvuna 31. október 2010 og sent hana í viðgerð hjá OP Opnum kerfum 2. nóvember 2010. Í vottorðinu segir: „batteríið endist ekkert, aðeins í nokkrar mínútur.“

Álitsbeiðandi segir að ágreiningur sé um ábyrgðartíma á tölvunni þar sem seljandi segi að aðeins sé um eins árs ábyrgð að ræða að rafhlöðunni. Þá segir orðrétt í álitsbeiðninni:

„Gerð er krafa um að ábyrgðartími rafhlöðu sé hinn sami og á tölvunni, þar sem hún er hluti af henni og ekki nothæf nema að hluta ef hún er biluð.“

### **IV**

#### **Andsvör seljanda**

Í andsvörum seljanda m.a. eftirfarandi:

„Varðandi kröfu álitsbeiðanda að þá er hér um að ræða kröfu um að Y leggi v.v. til nýja rafhlöðu í Compaq fartölvu. Endingartími rafhlöðu fer allt eftir því hvernig rafhlaðan er hlaðin í upphafi og hvernig rafhlaðan er notuð í viðkomandi tæki. Algengasta ástæða þess þegar rafhlaðan endist ekki lengur en í þessu tilfelli er sú að viðkomandi er alltaf með tölvuna í sambandi og leyfir þar af leiðandi rafhlöðunni að tæma sig eðlilega.“

Í skilmálum aftan á reikningi Y kemur skýrt fram eftirfarandi:

Ábyrgðarskilmálar. Um leið og við óskum þér til hamingju með kaupin hvetjum við þig til að kynna þér meðfylgjandi leiðbeiningar til að tryggja rétta notkun og svo að þér séu ljósir allir notkunarmöguleikar. Allar vörur eru seldar með fullri ábyrgð samkvæmt kaupalögum og miðast hún við dagsetningu kaupnótu sem ber að framvísa til staðfestingar á ábyrgð. Y býður þó stundum lengri ábyrgð og aldrei styttri ábyrgð en samkeppnisaðilar. Nánari upplýsingar er að finna í verslunum okkar og á [www.Y.is](http://www.Y.is). Ábyrgðin fellur úr gildi ef óviðurkenndur aðili reynir að gera við tækið eða ef það er notað á skjön við notkunarleiðbeiningar. **Ábyrgðin nær ekki til eðlilegs slits** eða notkunar á rekstrarvörum.

Ég tel hér um fulla notkun eða slit að ræða á rafhlöðunni og tel ég að Y sé búíð að fá viðurkenndan aðila til að segja sitt álit á rafhlöðunni með því að senda vélina ásamt rafhlöðunni á verkstæði Opinna kerfa sem er umboðsaðili HP og Compaq á Íslandi.

## V

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y ehf. 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. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Vegna þess sem fram kemur í álitsbeiðni um að seljandi haldi því fram að aðeins eins árs ábyrgð sé á rafhlöðu í tölvu álitsbeiðanda er rétt að benda á að samkvæmt 1. mgr. 3. gr. laga nr. 48/2003 er ekki heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögnum. Af þessu ákvæði leiðir m.a. að kvörtunarfrestur neytanda vegna galla er aldrei skemmri en tvö ár, sbr. 1. málslíð 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, að því tilskildu að hann kvarti án ástæðulauss dráttar, sbr. ákvæði 1. mgr. sömu lagagreinar. Skiptir þá ekki máli hvers eðlis söluhlutur er, og á þessi regla því við um rafhlöður jafnt og aðra söluhluti.

Þess ber að geta að í andsvörum seljanda er því ekki haldið beinlínis fram að einungis eins árs ábyrgð nái til rafhlöðunnar heldur verður helst að skilja andsvörin svo að hann telji að hinn skammti endingartími rafhlöðunnar stafi af notkun hennar og þá væntanlega rangri notkun. Um þetta kemur ekkert fram í framangreindu vottorði en þar segir einvörðungu að um „ábyrgðarmál“ sé ekki að ræða. Þannig virðist seljandi telja engu að síður að byggja megi á því að fyrst rafhlaðan entist ekki lengur en raun ber vitni verði að kenna notkun álitsbeiðanda um það, án þess þó að neitt sérstakt hafi verið leitt í ljós þar um.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi fartölvuna 19. júní 2009 og í vottorði sem rakið er í kafla III hér að fram sést að álitsbeiðandi hefur komið með tölvuna til viðgerðar 31. október 2010 og var þá rafhlaðan ónothæf. Rafhlaðan hafði því enst í eitt ár og rúmlega fjóra mánuði frá því að álitsbeiðandi fékk tölvuna afhenta. Kvörtun álitsbeiðanda kom fram innan tveggja ára frá afhendingunni og var hún því gerð í samræmi við ákvæði 1. og 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, enda verður að gera ráð fyrir því að álitsbeiðandi hafi kvartað undan biluninni án ástæðulausrar tafar.

Í 2. mgr. 18. gr. laga nr. 48/2003 er fjallað um sönnunarreglur hvað varðar tímamark á galla. Þar kemur fram að innan sex mánaða frá afhendingu skuli litið svo á að

galli hafi verið til staðar við afhendingu og telji seljandi sig geta sýnt fram á annað liggur sönnunarbyrðin fyrir þeirri staðhæfingu alfarið hjá honum. Eftir að þessu sex mánaða tímamarki er náð taka svo við almennar sönnunarreglur réttarfars sem fela það í sér að aðili sem heldur einhverju fram ber sönnunarbyrði fyrir staðhæfingu sinni.

Þegar litið er til hins skamma endingartíma rafhlöðunnar er það álit kærunefndarinnar að hún hafi verið gölluð í skilningi 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003. Nefndin telur ekkert hafa komið fram er bendi til rangrar notkunar álitsbeiðanda á téðri rafhlöðu og því verði að telja að um galla sé að ræða. Er þá jafnframt litið til þess að rafhlaða er íhlutur sem er þess eðlis að fremur ólíklegt er að hægt sé að nota hana á rangan hátt. Þá verður ekki neitt ráðið af gögnum málsins hvort álitsbeiðandi hafi fengið sérstakar leiðbeiningar, sbr. d-lið 1. mgr. 16. gr. laga 48/2003, um meðferð og umönnun rafhlöðunnar við kaupin, og verður ekki séð annað en sérstakar leiðbeiningar seljanda þess efnis komi fyrst fram í andsvörum hans til nefndarinnar. Verður því ekki fallist á að um ranga notkun hafi verið að ræða. Þannig verður í þessu máli á því byggt að gallinn sé ekki sök álitsbeiðanda eða stafi af aðstæðum sem hana varðar, sbr. ákvæði 1. málslíðar 26. gr. laga nr. 48/2003.

Þegar um galla er að ræða getur neytandi valið á milli ýmissa úrræða, þ.á m. úrbóta á söluhlutum eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr. laga nr. 48/2003. Kærunefndin miðar við að krafa álitsbeiðanda sé sú að seljandi leggi henni til nýja rafhlöðu í tölvun og samkvæmt því sem að framan er rakið er niðurstaða nefndarinnar að það sé seljanda skylt. Sú afhending á að fara fram 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.

Rétt er að benda sérstaklega á það sem fyrr er rakið að seljandi seldi álitsbeiðanda sérstaka ábyrgðartryggingu á tölvunni til 3ja ára fyrir kr. 19.499 en sú fjárhæð nemur um 20% af kaupverði tölvunnar. Ekkert kemur fram í málinu hvers eðlis sú trygging er en af málatilbúnaði seljanda verður ráðið að hann telji að hún nái ekki til þess að tryggja álitsbeiðanda nýja rafhlöðu í tölvuna. Kærunefndin telur rétt að benda á að neytanda er samkvæmt neytendalögum tryggð ábyrgð á söluhlut í 2 ár sé um galla að ræða á söluhlut, að ákveðnum skilyrðum uppfylltum, og því óþarft fyrir kaupanda að kaupa tryggingu fyrir þann tíma. Trygging af því tagi sem álitsbeiðandi keypti hefur þá enga þýðingu nema í þeim tilvikum að litið yrði svo á að kvörtunarfrestur vegna galla á söluhlut sé 2 ár en ekki 5, sbr. ákvæði 27. gr. neytendakaupalaga, en í þessu máli er óþarft að taka afstöðu til þess hvor kvörtunarfresturinn gildir um tölvu álitsbeiðanda þar sem hún kvartaði innan 2ja ára frestsins. Hvað sem því líður verður í öllu falli að telja afar dýra tryggingartöku þegar greitt er fyrir tryggingu sem nemur um 20% af kaupverði söluhlutar komi hún í hæsta lagi að gagni til þess að tryggja kaupandanum ábyrgð í eitt ár fram yfir þann tíma sem 2ja ára ábyrgð seljanda nær til samkvæmt neytendakaupalögum séu ákveðin skilyrði uppfyllt.

**VI**  
**Álitsorð**

Y ehf. leggi álitsbeiðanda, X, til nýja rafhlöðu í tölvuna sem hún keypti hjá versluninni 19. júní 2009.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Ólafur R. Guðmundsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir