

M-2/2011. Álit 23. júní 2011.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 23. júní gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-2/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 5. janúar sl. bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á fjölkerfa DVD spilara með hörðum disk, sem hún keypti hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir tækið vera gallað og fer fram á það við seljanda að hann láti henni í té sambærilegt tæki eða endurgreiði kaupverðið með vöxtum.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. þann 11. janúar sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var frestur til að skila þeim veittur til 25. janúar. Andsvör seljanda bárust kæruneftndinni 25. janúar. Hinn 26. janúar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild til að gera athugasemdir vegna andvaranna.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt gögnum málsins sem fylgdu álitsbeiðninni keypti álitsbeiðandi fjölkerfa DVD spilara með hörðum disk hjá Y þann 23. desember 2007, fyrir 42.700 krónur. Í álitsbeiðninni kemur fram að tækið hafi fyrst farið í viðgerð hjá þjónustudeild seljanda þann 29. september 2009. Það hafi verið vegna bilunar í hörðum disk auk þess sem skúffa opnaðist ekki. Í álitsbeiðni kemur jafnframt fram að tækið hafi farið aftur í viðgerð hjá þjónustudeild seljanda þann 28. apríl 2010 vegna sömu bilunar í hörðum disk. Tækið hafi svo í þriðja sinn farið í viðgerð hjá þjónustudeild Y þann 20. ágúst 2010 vegna sömu vandræða með harða diskinn.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að umræddur DVD spilari hafi fyrst komið í viðgerð þann 29. september 2009 þar sem hann læsi ekki diska og opnaði ekki skúffu. Seljandi kveður að spilarinn hafi verið rykhreinsaður, en í honum hafi verið mikið ryk eins og sjá megi af gögnum frá verkstæðinu. Þá hafi skúffusleði verið hreinsaður og hugbúnaður uppfærður, líkt og venjan sé þegar nýr hugbúnaður sé til frá framleiðanda. Ekkert af þessu geti talist til galla, heldur sé einungis um eðlilegt viðhald að ræða vegna notkunar. Af þeim sökum hafi ekki verið rukkað sérstaklega fyrir þjónustuna.

Seljandi lítur svo á að um DVD spilara og upptökutæki gildi tveggja ára ábyrgð þar sem ekki sé hægt að líta svo á að slíkum tækjum sé ætlaður umtalsvert lengri endingartími þannig að á þeim sé fimm ára ábyrgð.

Í andsvörum kemur fram að tækið hafi komið aftur til þjónustudeildar seljanda þann 28. apríl 2010 vegna hökks í upptöku, sem sagt hafi verið að kæmi fram u.þ.b. einu sinni á kvöldi. Seljandi segir verkstæðið ekki hafa náð að greina neina slíka bilun þrátt fyrir að hafa látið spilarann ganga í tvo daga. Loks hafi tækið komið í þriðja sinn inn til þjónustudeildarinnar þann 20. ágúst 2010 og hafi bilanalýsingin verið að spilarinn opnaði ekki skúffu og frysi. Viðgerðarmaður á verkstæðinu mun ekki hafa náð að greina neina slíka bilun

þegar hann yfirfór tækið, en skipti engu að síður um harða diskinn og setti annan sams konar úr öðru tæki í staðinn.

Seljandi kveðst aldrei hafa tekið greiðslu fyrir þau skipti sem álitsbeiðandi hafi komið með spilarann til þjónustudeildarinnar, þrátt fyrir að tvö skiptin hafi verið eftir að ábyrgðartíminn rann út. Hann telur engar forsendur vera fyrir því að fallast á kröfur álitsbeiðanda um endurgreiðslu þar sem tækið sé ekki í ábyrgð.

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1. gr. laganna.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í b-lið 2. mgr. segir að söluhluturinn skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.

Í 6. kafla laga um neytendakaup er fjallað um þau úrræði sem neytandi hefur ef söluhlutur reynist gallaður. Kemur fram í 27. gr. að neytandi þarf að tilkynna um gallann innan tiltekinna tímamarka til að geta beitt þeim úrræðum sem löggin tiltaka.

Segir í 2. mgr. 27. gr.:

Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. málsl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.

Það er álit kærunefndar að um DVD spilara líkt og þann sem um er deilt í málinu gildi tveggja ára kvörtunarfrestur. Ekki er hægt að fallast á að slíkum spilurum sé ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti. Þar með getur ekki verið um að ræða fimm ára kvörtunarfrest.

Samkvæmt gögnum málsins kom álitsbeiðandi fyrst með umræddan spilara í viðgerð þann 29. september 2009, eða þremur mánuðum áður en tvö ár voru liðin frá því að hann var keyptur. Þá er kvartað yfir því að spilarinn lesi ekki DVD diska og opni ekki skúffu. Var spilarinn rykhreinsaður, skúffusleði hreinsaður og hugbúnaður uppfærður. Næst er komið með spilarann til viðgerðar sjö mánuðum síðar, eða þann 28. apríl 2010, eða fjórum mánuðum eftir að tveggja ára fresturinn er runninn út. Umkvartanir þá eru aðrar en við fyrri viðgerð, eða þær að spilarinn hökti við upptöku. Rúmu ári eftir að fyrst var komið með spilarann í viðgerð er komið með hann aftur og er þá kvartað yfir því að hann frjósi og opni ekki skúffu. Af framansögðu verður því ekki séð að þeir gallar sem álitsbeiðandi segir söluhlutinn haldinn nú, en þjónustudeild seljanda hefur ekki náð að greina með óyggjandi hætti, hafi komið upp áður en að tveggja ára kvörtunarfresturinn var liðinn. Þegar af þeirri ástæðu ber að hafna kröfum álitsbeiðanda um nýja afhendingu á sambærilegum hlut eða endurgreiðslu kaupverðsins með vöxtum. Á það skal einnig bent að til þess að krafa um endurgreiðslu nái fram að ganga þurfa skilyrði 32. gr. neytendakaupalaga að vera uppfyllt, en þar segir að gallinn þurfi að vera verulegur, auk þess sem að ekki verði af úrbótum eða nýrri afhendingu í

samræmi við 29. gr. Á það reynir hins vegar ekki í málinu, þar sem tveggja ára kvörtunarfresturinn var liðinn þegar fyrst var kvartað yfir bilun í hörðum diskum spilarans.

VI

Álitsorð

Köfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Ólafur Reynir Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir