

M-46/2011. Álit 9. nóvember 2011

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 9. nóvember 2011 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-46/2011:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 20. apríl sl. bað X um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún segir hafa verið á sjónvarpsflakkara sem hún keypti í verslun Y, hinn 20. júní 2010. Álitsbeiðandi gerir aðallega þá kröfu að kaupunum verði rift en til vara að hún fái nýjan sjónvarpsflakkara sambærilegan þeim sem hún segir gallaðan.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 30. ágúst sl., gaf kærunefndin Y kost á að koma að andsvörum og bárust þau hinn 13. september sl. Með bréfi dags. 14. september var álitsbeiðanda gefinn kostur á að koma að athugasemdum við andsvörin og bárust þær nefndinni með tölvupósti hinn 26. september sl. Að því loknu var málið tekið til afgreiðslu kærunefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Hinn 20. júní 2010 keypti álitsbeiðandi sjónvarpsflakkara af tegundinni ICY BOX IB-MP304-B í verslun Y og virðist kaupverð hans hafa verið 19.989 kr. Segir álitsbeiðandi svo frá að hann hafi sérstaklega leitað eftir spilara sem spilað gæti myndir í svokölluðum HD gæðum, eða háskerpu. Hafi starfsmaður seljanda sérstaklega mælt með áður nefndum flakkara. Á þeim tíma sem kaupin fóru fram hafi álitsbeiðandi þó ekki átt háskerpusjónvarpstæki en slíkt tæki hafi hann fengið sér í febrúar 2011. Þá hafi fyrst komið í ljós að sjónvarpsflakkarinn virkaði ekki sem skyldi. Eftir að hafa aflað sér upplýsinga á netinu um þennan tiltekna flakkara hafi álitsbeiðandi svo komist að því að hann spilaði alls ekki myndir í háskerpu.

Hinn 26. febrúar 2011 hafi álitsbeiðandi svo borið upp kvörtun sína við seljanda, og í fyrstu hafi verið tekið vel í málaumleitan hans og starfsmaður boðist til að afhenda honum nýjan flakkara. Það hafi þó ekki gengið eftir. Í kjölfarið var álitsbeiðandi svo í nokkrum tölvupóstsamskiptum við starfsmann seljanda en ekki náðist samkomulag um sættir. Í framhaldi af því leitaði álitsbeiðandi til leiðbeininga- og kvörtunarþjónustu Neytendasamtakanna sem gerði tilraun til að ná sáttum í málinu. Þeirri umleitan lyktaði með því að seljandi bauð álitsbeiðanda að kaupa nýjan flakkara með 50% afslætti. Því boði var hafnað.

Álitsbeiðandi byggir kröfur sínar, um riftun kaupanna eða nýja afhendingu, á því að honum hafi verið veittar rangar upplýsingar við kaupin.

Álitsbeiðninni fylgdu ýmis gögn, svo sem útprentanir af vefsíðum um eiginleika umrædds flakkara, afrit af tölvupóstsamskiptum við seljanda og gögn frá Neytendasamtökunum.

IV

Andsvör seljanda

Seljandi gerir í fyrsta lagi athugasemdir við að engin kvörtun hafi borist vegna kaupanna fyrr en um átta mánuðum eftir að kaup áttu sér stað. Við kvörtun hafi þá verið vitnað í munnleg samskipti við sölumann en sá sölumaður kannist ekki við að hafa haldið því fram að umræddur flakkari geti spilað annað efni en hann ráði við. Afstaða seljanda er því sú að um misskilning af

hálfu álitsbeiðanda sé að ræða. Í andsvörum sínum ítrekar seljandi svo tilboð sitt um að selja álitsbeiðanda nýjan flakkara með 50% afslætti til að koma til móts við hann í málinu.

Í tölvupóstsamskiptum aðila er einnig að finna ýmsar upplýsingar frá seljanda, en meðal annars kemur fram í einum póstanna að umræddur flakkari sé með HD tengi og spili myndefni í HD gæðum en það takmarkist þó við ákveðnar skráartegundir. Þá kemur einnig fram að efnið sem á flakkaranum hafi verið hafi verið kóðað í hærri upplausn en spilarinn styddi við, og væri það sennilega vandamálið. Að öðru leyti er óþarfi að reifa nánar það sem milli aðila fór í áður nefndum tölvupóstsamskiptum.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í andsvörum sínum ítrekar álitsbeiðandi að ástæðan fyrir síðbúinni kvörtun hafi verið sú að gallinn hafi ekki komið í ljós fyrr en hann fékk sér nýtt sjónvarpstæki í febrúar 2011. Enn fremur er því hafnað að um nokkurn misskilning hafi verið að ræða enda hafi sölumaður mælt með þessum tiltekna flakkara til að spila efni í háskerpu. Þá er tilboði seljanda um nýjan flakkara með afslætti hafnað.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur aðila, en um hann gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup, 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. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Ljóst er að sjónvarpsflakkarinn, sem ágreiningurinn stendur um var keyptur hinn 20. júní 2010. Jafnframt segist álitsbeiðandi fyrst hafa borið fram kvörtun vegna kaupanna í verslun seljanda hinn 26. febrúar 2011. Þá liggja fyrir í málinu tölvupóstsamskipti aðila en þau elstu eru dagsett hinn 11. mars 2011. Sé miðað við fyrri dagsetninguna liðu rúmlega átta mánuðir frá kaupunum og þar til álitsbeiðandi kvartaði við seljanda.

Eins og að framan er rakið kemur m.a. fram í andsvörum seljanda að hann telji kvörtun álitsbeiðanda of seint fram komna.

Í 1. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 segir eftirfarandi um tilkynningar vegna galla:

„Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera fyrir sig gallann án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.“

Í athugasemdum í greinargerð með 1. mgr. 27. gr. segir svo m.a. eftirfarandi:

„...frestur neytanda til að leggja fram kvörtun vegna galla getur aldrei verið styttri en tveir mánuðir frá þeim tíma þegar neytandinn varð gallans var. ... Er ætlunin með ákvæðinu að tryggja rétt neytenda enn frekar en samkvæmt núgildandi kaupalögum. Tveggja mánaða fresturinn byrjar að líða þegar neytandi uppgötvar gallann. Það er ekki nægilegt til að fresturinn samkvæmt ákvæðinu byrji að líða að neytandinn hefði mátt uppgötva gallann.“

Eins og málum er hér háttað má vissulega halda því fram að álitsbeiðandi hefði mátt verða hins meinta galla var mun fyrr en raun ber vitni, til að mynda með því að lesa sér til um eiginleika tækisins eða prófa það með öðrum hætti. Hins vegar má ráða af umræddri lagagrein að slík aðstaða dugi ekki til heldur verði að miða við það að neytandi hafi tvo mánuði til að bera fram kvörtun frá því tímamarki sem hann verður galla var. Í máli álitsbeiðanda er komið fram að ekki hafi komið í ljós að umræddur sjónvarpsflakkarinn réði ekki við að spila efni í háskerpu fyrr en

hann keypti sér háskerpusjónvarp í febrúar sl. Svo virðist sem tiltölulega stuttur tími hafi því liðið frá því hann varð hins meinta galla var og þar til hann bara fram kvörtun sína í lok febrúar.

Það er því álit kærnefndarinnar að eins og málum var háttað í því tilviki sem hér um ræðir hafi kvörtun álitsbeiðanda verið tímanlega fram komin.

Ekki er deilt um það að umræddur sjónvarpsflakkari styðji ekki með fullnægjandi hætti við efni í háskerpu. Hins vegar er deilt um hvort álitsbeiðandi hafi fengið rangar upplýsingar við kaupin.

Í c-lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann svari ekki til þeirra upplýsinga sem seljandi hefur við markaðssetningu eða á annan hátt gefið um hlutinn, eiginleika hans eða notkun nema seljandi sýni fram á að réttar upplýsingar hafi verið gefnar neytanda við kaupin eða að upplýsingarnar hafi ekki haft áhrif á kaupin. Þessi regla felur í sér að séu munnlegar upplýsingar sem seljandi gefur neytanda við kaupin leiði það til þess að hlutur teljist gallaður.

Með hliðsjón af því að engin gögn eru komin fram í málinu sem styðja þá fullyrðingu álitsbeiðanda um að honum hafi verið sagt að um háskerpuspilara væri að ræða verður ekki, gegn afdráttarlausri neitun seljanda um að slíkar upplýsingar hafi komið frá sölumanni, byggt á því að um galla hafi verið að ræða í skilningi áðurnefnds lagaákvæðis. Er því óhjákvæmilegt að hafna kröfum álitsbeiðanda um riftun eða nýja afhendingu. Við mat á þessu verður einnig að líta til þess að um afar ódýran flakkara virðist hafa verið að ræða og því e.t.v. ekki réttmætt að vænta þess að slíkur flakkari styddi við allar skráargerðir, þ.m.t. efni í háskerpu.

Rétt er að taka fram að í gögnum málsins er að finna sáttatilboð seljanda, þ.e. að álitsbeiðanda bjóðist að kaupa nýjan sjónvarpsflakkara með 50% afslætti. Ekkert hefur komið fram um að það tilboð hafi verið dregið til baka, og vitaskuld kemur álit þetta ekki í veg fyrir að seljanda sé heimilt að bjóða slíkar sættir í málinu.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir