

M-105/2011. Álit 13. mars 2012.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 13. mars 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-105/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 9. nóvember sl. bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna fartölvu sem hann keypti hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir rafhlöðu fartölvunnar gallaða og krefst þess að seljandi afhendi rafhlöðu álitsbeiðanda að kostnaðarlausu.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. hinn 11. nóvember 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 24. nóvember. 28. nóvember voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og einnig bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Álitsbeiðandi nýtti sér þá heimild og skilaði athugasemdum til kærunefndarinnar þann 2. desember. Þær athugasemdir fékk seljandi sendar til sín þann 5. desember og honum einnig veitt heimild til að hafa uppi frekari athugasemdir af sinni hálfu. Slíkar athugasemdir seljanda bárust nefndinni 19. desember og voru þær sendar álitsbeiðandi hinn 30. desember 2011. Hinn 6. janúar 2012 hafði álitsbeiðandi enn uppi athugasemdir við nefndina og í kjölfar þeirra tók kærunefndin málið til efnislegrar álitsgerðar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi keypti fartölvu af tegundinni Packard Bell easynote af seljanda hinn 18. janúar 2010. Um haustið 2011 fór að bera á nokkrum vandræðum með tölvuna, þar á meðal stuttur endingatrími rafhlöðu. Þegar farið var með tölvuna í viðgerð á verkstæði seljanda í október 2011 var svo komið að rafhlaðan entist aðeins í fáeinar mínútur. Hefur tölvan sjálf gefið meldingu um að nauðsynlegt sé að skipta um rafhlöðu.

Álitsbeiðandi segir alla notkun tölvunnar hafa verið eðlilega, hann sé mjög vanur að umgangast fartölvur og að rafhlaðan hafi verið hlaðin þegar hún hafi verið við það að tæmast. Lítur álitsbeiðandi svo á að rafhlaðan sé gölluð og að um hana gildi tveggja ára ábyrgðartími eins og um aðra íhluti fartölva. Álitsbeiðandi segir seljanda hafa neitað ábyrgð í málinu á grundvelli þess að um eðlilegt slit sé að ræða. Kveður álitsbeiðandi seljanda bera þessu við þó tölvan sé enn í ábyrgð. Segist álitsbeiðandi hafa beðið seljanda um upplýsingar um hvaða reglur giltu hjá seljanda um ábyrgð á rafhlöðum, en fengið mjög óljós svör. Seljandi hafi þó bent á að nýjustu tölvurnar væru með betri rafhlöðum og ættu því að hafa ívið betri endingartíma en þær sem eru eldri.

Álitsbeiðandi bendir á álit kæruneftndar frá 31. janúar 2011 í máli númer 167/2010 máli sínu til stuðnings og krefst þess að seljanda verði gert skylt að afhenda sér nýja rafhlöðu í tölvuna.

IV

Andsvör seljanda

Seljandi segir tölvu álitsbeiðanda hafa komið á verkstæði sitt þann 13. október 2011 vegna þriggja vandamála, þar á meðal vegna lélegrar rafhlöðu. Stuttu síðar, þann 2. nóvember 2011, kom tölvun aftur til seljanda og þá var kvörtunin einungis sú að rafhlaðan væri léleg og entist mjög stutt. Vildi álitsbeiðandi meina að um rafhlöðuna gildi sami ábyrgðartími og um aðra íhluti tölvunnar, þ.e. tvö ár og beitti fyrir sér álitum kæruneftndarinnar frá janúarlokum 2011. Tæknimenn og þjónustustjóri setja málið í kjölfarið í forgang til að koma á mótis við álitsbeiðanda og skoða rafhlöðuna og verksögu tölvunnar. Þeir komast að þeirri niðurstöðu að ekki sé tilefni til að afhenda nýju rafhlöðu þar sem ending hennar sé uppurin. Álitsbeiðandi sótti tölvuna daginn eftir og sagðist ekki una niðurstöðu seljanda og myndi sækja málið fyrir kæruneftndinni.

Seljandi segir hægt að bera saman rafhlöðu við aðrar rekstrarvörur, svo sem blek í prentara. Þannig geti blek í prentara hæglega enst í tvö ár ef prentað er lítið, en dugir að sama skapi skemur ef prentað er mikið. Segir seljandi að það sama gildi um rafhlöður, þær hafi í dag endingu í um það bil 350 hleðslur en eftir það sé rafhlaðan einfaldlega búin. Þar eftir mun rafhlaðan einungis halda hleðslu í nokkrar mínútur í senn og ekkert óeðlilegt sé við það.

Seljandi kveður algengt að notkun fartölva sé með þeim hætti að rafhlöður þeirra endist í 2-3 ár. Það fari hins vegar alfarið eftir því hvernig og hversu mikið einstakur notar tölvuna sína og hversu oft hann hleður hana, hversu lengi rafhlaðan endist, rétt eins og hversu lengi blek í prentara endist.

Seljandi segir að það að óska eftir lengri ábyrgð en sem nemur hleðslufjölda rafhlöðunnar sé eins og að óska eftir blek í prentara haldi áfram að gefa af sér blek eftir að blek klárast í prentaranum. Kveður seljandi að miðað við núverandi tækni í rafhlöðum sé ekki mögulegt að ábyrgjast rafhlöður umfram áætlaðan hleðslufjölda sem rafhlöðurnar bjóða upp á. Það sé í dag í kringum 350 hleðslur eða 12 mánuðir. Það sama sé hægt að segja um blek sem fylgir prentara við kaup, það endist aðeins til að prenta út ákveðið mörg blöð og endingartíminn fer því eftir því hversu fljótur þú ert að prenta út þann blaðafjölda.

Miðað við þær skoðanir og prófanir sem seljandi gerði á fartölvu og rafhlöðu álitsbeiðanda sér seljandi ekki ástæðu til að fallast á kröfur álitsbeiðanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í ljósi þess að seljandi gefur í skyn að rafhlaðan hafi farið í ólag vegna ryksöfnunar, sem reyndar sé ekki rökstutt frekar, bendir álitsbeiðandi á að tölvur safni í sig ryki úr andrúmsloftinu rétt eins og önnur raftæki. Engin rök hafi hins vegar verið færð fyrir því að það orsaki stuttan endingartíma rafhlöðunnar, enda yfirleitt gengið þannig frá þeim að ryk kemst ekki auðveldlega að.

Álitsbeiðandi segir rétt hjá seljanda að tölvun hafi komið á verkstæðið með stuttu millibili í október og nóvember 2011. Í fyrra skiptið vegna nokkurra atriða, þar á meðal vegna lélegrar rafhlöðu. Í seinna skiptið einungis vegna rafhlöðunnar þar sem ekkert hafði verið aðhafst vegna þess vandamáls í fyrra skiptið.

Að mati álitsbeiðanda er langsótt að líkja endingartíma rafhlöðu við blek í prentara eins og seljandi gerir í andsvörum sínum. Segir svo áfram í athugasemdum álitsbeiðanda:

„Þeir benda á að rafhlöður hafi endingartíma í 350 hleðslur sem þýðir að ef hún er hlaðin einu sinni á dag þá sé eðlileg ending 12 mánuðir. Gera má ráð fyrir að venjulegur notandi t.d. fólk sem er í námi noti fartölvu sína daglega. Þegar eigandinn keypti tölvuna þá kom hvorki fram munnlega né í ábyrgðarskilmálum að ábyrgð á rafhlöðum sem Y selur takmarkist við 350 hleðslur. Rétt er að benda á að eigandinn hefur átt margar fartölvur í gegnum tíðina, sem hafa verið í daglegri notkun, en aldrei lent í því að endingartími rafhlöðu hafi verið skemur en tvö ár. Eðli máls samkvæmt eru fartölvur, rétt eins og þráðlausir símar, notaðar þannig að þær eru hlaðnar með rafhlöðum og svo er gengið á hleðsluna við notkun. Fartölvur eru þannig í eðli sínu ólíkar borðtölvum sem stöðugt eru tengdar rafmagni. Eðlileg krafa er að kaupendur fartölva geti treyst því að vélnar geti sinnt því hlutverki sem þeim ber að gera í a.m.k. tvö ár miðað við eðlilega notkun. Álitsbeiðandi stendur við fyrri skoðun sína og telur að batteríð sé eins og hver annar íhluti í tölvu með tveggja ára ábyrgð. Ekki var í ábyrgðarskírteininu er fylgdi tölvunni eða á annan hátt af hálfu seljanda gerður fyrirvari um styttri ábyrgðartíma rafhlöðunnar. Ég tel að hér hafi verið um gallaða vöru að ræða sem bæta verði í samræmi við lög nr. 48/2003 um neytendakaup.“

VI

Athugasemdir seljanda

Seljandi gerði svohljóðandi athugasemdir:

„Rafhlaða í fartölvu er útskiptanleg og hefur ákveðna hleðslugetu eins og hefur áður komið fram og fer því ending hennar eftir notkun.

Tveggja ára neytendaábyrgð á aðeins við um rafhlöðu ef hún bilar (vélbúnaðargalli) en ekki ef hún klárast.

Áhrif eins og ryk sem hamlar loftflæði getur orsakað ofhitnun í tölvu sem og það gerði og það getur stytt líftíma á rafhlöðum en þær eru m.a. viðkvæmar fyrir óeðlilegum hita.

Ábyrgð frá fartölvuframleiðendum og endursöluaðilum er og hefur verið skilgreind 6-12 mánuðir á endurhlaðanlegum Lithium rafhlöðum en sé um framleiðslugalla að ræða gildir að sjálfsögðu 2 ára neytendaábyrgð en ekkert bendir til að um galla sé að ræða í rafhlöðunni.“

VII

Frekari athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi hafði uppi eftirfarandi athugasemdir í kjölfar framangreindra athugasemda seljanda:

„Fram kemur í bréfi frá Y að ábyrgð frá fartölvuframleiðendum og endursöluaðilum er og hefur verið skilgreind 6-12 mánuðir á endurhlaðanlegum Lithium rafhlöðum en sé um framleiðslugalla að ræða gildir 2 ára neytendaábyrgð. Kaupanda var aldrei tilkynnt um framangreinda ábyrgð og þess er hvergi getið í ábyrgðarskilmálum vegna kaupa á umræddri fartölvu.

Rafhlaða í fartölvu er endurnýtanleg og á við eðlilega notkun að endast a.m.k. í tvö ár. Notkunin á umræddri fartölvu takmarkast við heimilið, enda notar undirritaður og maki aðrar tölvur á sínum vinnustöðum. Aðrir heimilismenn eru það ungir að þeir þurfa ekki að skaffa tölvu að heiman í tengslum við skólanám.

Ekki er talin ástæða til að bæta við frekari útskýringum frá því sem kom fram í mínu síðasta bréfi og ítreka ég því fyrri skoðun að hér sé um framleiðslugalla að ræða sem ber að bæta.“

VIII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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 málsaðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaupkaup (nkpl.), sbr. 1. gr. laganna.

Eins og áður er rakið keypti álitsbeiðandi fartölvuna 18. janúar 2010. Í október 2011 tilkynnti álitsbeiðandi seljanda að rafhlaðan væri gölluð og krafðist úrbóta. Var þetta um 21 mánuðum frá því kaup fóru fram. Telur kærunefndin samkvæmt þessu að álitsbeiðandi hafi uppfyllt skilyrði 1. og 2. mgr. 27. gr. um tilkynningu á galla, innan frests og án ástæðulauss dráttar frá því galla varð vart. Þá hefur álitsbeiðandi krafist þess að fá afhenta nýja rafhlöðu frá seljanda með vísan til 30. gr. umræddra laga.

Í andsvörum seljanda er rakið það sjónarmið að rafhlöður séu rekstrarvörur sem skipta þurfi reglulega um og ekki sé hægt að vænta mikillar endingar af. Kveður seljandi að miðað við núverandi tækni í rafhlöðum sé ekki mögulegt að ábyrgjast rafhlöður umfram áætlaðan hleðslufjölda sem rafhlöðurnar bjóða upp á. Það sé í dag í kringum 350 hleðslur eða 12 mánuðir. Þannig geti rafhlaðan ekki talist gölluð í skilningi neytendakaupalaga enda ekki áætlað að hún endist lengur en sem nemur framangreindu.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.“ Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.“ Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna.

Þar sem mál þetta snýst um endingu á rafhlöðu, sem seljandi segir sjálfur að sé rekstrarvara sem ekki eigi að hafa endingu umfram um það bil eitt ár telur kærunefndin að skýra verði 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga um kvörtunarfrest, 2 eða 5 ár eftir atvikum, á þá leið að ef seljandi hefur sérstaklega greint kaupanda frá því með skýrum og ótvíræðum hætti að endingartími söluhlutar, eða einstakra hluta hans sé skemmri en kvörtunarfrestur skv. greininni, verður ekki talið að seljandi beri ábyrgð á söluhlutnum eða einstökum hlutum hans í lengri tíma en sá fyrirvari nær til. Hafi hinsvegar söluaðili ekki gert slíkan fyrirvara með nægjanlega skýrum og ótvíræðum hætti getur hann ekki gert slíkan fyrirvara eftir kaupin.

Ekkert hefur komið fram um það að seljandi hafi greint álitsbeiðanda sérstaklega frá því þegar kaupin fóru fram að líftími rafhlöðunnar væri einhver ákveðinn tími, og þá skemmri en tvö ár sem er hinn almenni kvörtunarfrestur vegna galla. Það sem það var ekki gert álitur kærunefndin að álitsbeiðandi hafi mátt vænta þess að rafhlaðan entist lengur en raun ber vitni

sbr. b-lið 2. mgr. 15. gr. Telur kærunefndin því að rafhlaða sú er deilt er um í málinu hafi sé haldin galla og að seljanda beri að verða við kröfu álitsbeiðanda og leggja honum til nýja rafhlöðu í fartölvuna.

Hvað varðar seinni lið andsvara seljanda um að ástand rafhlöðunnar megi rekja til ryks sem hamli loftflæði og geti orsakað ofhitnun í tölvu sem geti stýtt líftíma rafhlöðunnar telur kærunefndin að seljandi hafi ekki sannað það að ryk hafi haft áhrif á endingu rafhlöðu í þessu tilviki. Verður því ekki fallist á að stuttan endingartíma megi rekja til rangrar notkunar álitsbeiðanda.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, leggi álitsbeiðanda, X, til nýja rafhlöðu í tölvuna sem hann keypti hjá versluninni þann 18. janúar 2010.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir