

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 31. maí 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-22/2012:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. mars sl. bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á spjaldtölvu af Y, hér eftir nefnt seljandi, þann 17. desember 2011. Álitsbeiðandi segir spjaldtölvuna gallaða og krefst þess að Y endurgreiði sér spjaldtölvuna eða afhendi nýja, ógallaða spjaldtölvu.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 28. mars sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 11. apríl með bréfi, dags. 12. apríl, gaf kæruneftndin álitsbeiðanda kost á að gera athugasemdir við andsvörin og frest til þess til 26. apríl. Engar athugasemdir bárust og engin frekari gögn bárust nefndinni.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt meðfylgjandi reikningi var umrædd spjaldtölva, sem er af gerðinni Lenco Tab-1011, keypt af seljanda þann 17. desember 2011 fyrir kr. 39.990. Í álitsbeiðni kemur fram að tölvan hafi verið keypt á tilboðsverði, en tölvan hafi átt að kosta um kr. 70.000. Í álitsbeiðni segir síðan m.a.:

„Frá 17.12.11. hefur verið farið með vélina 3 sinnum vegna sömu bilunar. 21. mars fór ég í 3 skiptið og óskaði ég eftir nýrri vél en var tjáð að ég hefði ekkert að segja til með það heldur tæknimaður fyrirtækisins. 24. mars á tölvan að vera tilbúinn og samkvæmt tæknimanni þá var snertiflötur ekki að virka sem skildi og þarf að endurræsa tölvuna til að fá í rétt horf tímabundið. Þeir vildu ekki viðurkenna að um galla sé að ræða og ætluðu að rukka mig fyrir „þjónustuna“. Maðurinn sem ég talaði við sagði meðal annars að talvan væri nú ódýr og að þessi bilun sé eðlileg og það sé bara verði vörunnar og gæða en þegar ég spurði hvort þeir væru mikið að fá inn af þessum spjaldtölvun þá neitaði hann því þannig þetta getur ekki verið mikið ódýrt drasl eins og hann vildi meina. Talvan er þri ennþá hjá þeim.“

IV

Andsvör Seljanda

Í andsvörum seljanda er fullyrðingu álitsbeiðanda, um að hann hafi þrisvar komið með tölvuna í viðgerð hjá seljanda, hafnað. Einungis hafi verið tekið tvisvar við umræddri tölvu á verkstæði seljanda. Í andsvörum er að finna eftirfarandi færslur úr verkbókhaldi verkstæðis seljanda, sú fyrri frá 24. janúar, og sú síðari frá 26. mars, sem samsvarar þeim viðgerða seljandi segir að farið hafi fram:

„24.01.12 14:59 OMARE Lenco tablet ræst og vafráð um til að finna bilun, bilun lýsir sér í að snertiflötur virðist ekki nema rétt fingrasetningar og er það einungis um stillingar atriði að ræða. Farið Stillingarham Andriod stýrikerfi og þar er keyrt sjálfvirkur stillibúnaður fyrir snertiflöt. Snertiflötur kemur eðlilega fram.“

„26.03.12 11:07 OMARE Spjaldtölva kemur inná borð hjá tæknimanni í hvíldarham, greinlegt er að snertiflötur er ekki að nema snertingar rétt, en er að nema þær þó. Spjaldtölvun

endurræst og farið er í stillingar og þar er sjálfstillibúnaður fyrir snertiflöt keyrðir, snertiflötur starfar nú eðlilega. ekkert frekara aðhafst.“

Í andsvörum er sú ályktun dregin af umræddum færslum, að ekki sé um bilun í vélbúnaði tölvunnar að ræða og líklegast sé að um stillingarvanda í hugbúnaði vélarinnar, en hugbúnaðurinn sé af Android gerð. Næst er í andsvörum fjallað um hugbúnað vélarinnar og hvernig lagfæra megi stillingarvanda í búnaðinum:

„Framboð af smáforritum til að hala niður fyrir Android hugbúnaðarkerfin skipta tugum þúsunda. Android kerfið er mjög opin kerfi. Í mörgum tilfellum þegar settur er upp hugbúnaður á vélarinnar þá biður stýrikerfið um alls kyns leyfi til að yfirtaka stillingar og ná í upplýsingar á þeim vélum sem verið er að vinna með hverju sinni. Ekki er annað að sjá en að eitthvert þeirra smáforrita sem [álitsbeiðandi] hlóð niður í spjaldtölvuna, hafi óskað eftir breytingum á stillingum, sem hafi verið samþykktar af notanda. Eitthvert þessara breytinga í stillingum hafi haft áhrif á snertiflöt vélarinnar. Tillaga okkar að lausn í þessu máli, er að enduruppsetja Android stýrikerfi vélarinnar þannig að hún verði uppsett eins og þegar hún kom ný úr kassanum. Notandinn þarf þá í framhaldinu að fylgjast vel með því hvaða hugbúnaður sé settur inn í spjaldtölvuna og hvort hann þurfi að taka yfir stillingar á snertifletinum og gæta þess að slíkar breytingar séu ekki leyfðar. Ókosturinn við þessa aðferð er að við enduruppsetningu glatar [álitsbeiðandi] þeim stillingum og gögnum sem fyrir eru í spjaldtölvunni, en á að geta sótt þau forrit sem hann hefur keypt aftur.“

Í andsvörum er að lokum vikið að kröfum álitsbeiðanda ásamt heimild seljanda til að krefjast greiðslu af álitsbeiðanda vegna viðgerða á tölvunni:

„Í ljósi ofangreindrar niðurstöðu okkar getum við ekki tekið undir kröfu [álitsbeiðanda] um að fá „nýja spjaldtölvu vegna greinilegs galla“. Prófanir okkar hafa leitt í ljós að ekki sé um galla að ræða í tölvunni og sjáum við ekki ástæðu til þess að láta hann hafa nýja vél. Enda hætt við því að hann lendi í sömu vandræðum með nýja vél, gæti hann þess ekki að samþykkja ekki breytingar á skjástillingum þess hugbúnaðar sem hann hleður niður á tölvuna. X óskar svo efir að fá „endurgreitt frá Z vegna brota og lélegrar þjónstu“. Til leiðréttingar þá er tölvan keypt í Y en ekki Z, enda erindinu beint til okkar. Okkur þykir vissulega miður að X upplifi okkar þjónustu ekki með jákvæðum hætti, þar sem við leggjum mikla áherslu á að allir okkar viðskiptavinir fái sanngjarna og góða þjónustu. Þó við teljum okkur sannarlega stætt á að óska eftir greiðslu fyrir verkstæðistíma vegna prófana og endurstillinga, þá erum við reiðubúnir að fella niður allan umræddan viðgerðarkostnað og enduruppsetja fyrir hann tölvuna kjósi hann svo. Honum er því velkomið að sækja vélina þegar honum hentar, án frekara endurgjalds.“

V

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup. Í máli þessu er deilt um það hvort spjaldtölva af gerðinni Lenco Tab-1011 sé haldin galla sem heimili álitsbeiðanda beitingu vanefndarúrræða, en álitsbeiðni verður skilin sem svo að krafist sé riftunar eða nýrrar afhendingar. Í IV. kafla laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um eiginleika söluhlutar og galla. Þar segir í 16. gr.:

Söluhlutur telst vera gallaður ef:

- a. hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.;

b. seljandi hefur við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætla að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin;

c. hann svarar 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;

d. nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnun og geymslu fylgja ekki söluhlut.

[...]

Í 15. gr. sömu laga er síðan lýst þeim eiginleikum sem söluhlutur skal hafa, en ekki þykir ástæða til að rekja efni greinarinnar sérstaklega hér. Að mati kærunefndarinnar, hefur álitsbeiðanda, gegn mótmælum seljanda, ekki tekist að sýna fram á að umrædd spjaldtölva sé gölluð í skilningi laga, en ekki er hægt að fallast á að auðbreytanlegar stillingar í hugbúnaði tölvunnar, sem hafi áhrif á virkni á skjá hennar og sé hægt að endurstilla án mikilla vandkvæða, geti talist til galla í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Tölvur eins og sú sem hér er deilt um, keyra á svokölluðu Andriod stýrikerfi, en það er stýrikerfi sérstaklega hannað fyrir snjallsíma og spjaldtölvur og er eitt mest notða stýrikerfi sinnar tegundar á heimsvísu. Stýrikerfið er af af opinni gerð (e. open source) sem þýðir m.a. að þróun þess er opin og ekki varin höfundarrétti. Er þetta m.a. ástæða þess að um 500.000 örforrit (e. apps), eru fáanleg fyrir stýrikerfið, en eðli opins hugbúnaðar er m.a. það að minna er um takmarkanir á því hvaða stillingar hugbúnaðarins er hægt að eiga við. Þannig geta niðurhalanleg örforrit, án þess að teljast tölvuóværa, breytt stillingum stýrikerfis tölvunnar, m.a. þeim stillingum sem stjórná snertifleti tölvunnar, án þess að nokkuð óeðlilegt sé við það. Er slíkt í samræmi við eðli söluhlutarins og getur hann af þessum ástæðum ekki talist skorta eiginleika sem sambærilegir hlutir skulu hafa til að bera skv. 15. gr. laganna. Þá hefu rálitsbeiðandi ekki borið því fyrir sig að honum hafi ekki verið veittar nægar eða réttar upplýsingar um hið selda við, eða fyrir kaupin. Er það þannig álit kærunefndarinnar að álitsbeiðanda sé ekki heimilt að beita vanefndarúrræðum samkvæmt VI. kafla laganna og krefjast nýrrar afhendingar eða riftunar, svo sem hann hefur gert, enda sé ekki um galla að ræða í skilningi laga.

Hinsvegar vill kærunefndin, vegna þess sem fram kemur í andsvörum seljanda um að hann telji sér heimilt að krefja álitsbeiðanda greiðslu fyrir verkstæðistíma, benda á skýrt orðalag í 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Þar segir í 4. mgr.:

„Ef ekki reynist um galla að ræða getur seljandi aðeins krafist greiðslu fyrir þær athuganir sem nauðsynlegar voru til að komast að raun um hvort söluhlutur væri gallaður, og greiðslu fyrir lagfæringu á hlutnum ef seljandi hefur gert neytanda það ljóst að hann þurfti sjálfur að bera umræddan kostnað.“

Greinin leggur bann við því að seljandi krefji neytanda um greiðslu vegna athugunar á því hvort söluvara sé gölluð, nema að hafa gert neytanda ljóst fyrirfram að kostnaður við athugun myndi leggjast á hann. Er rétt að benda seljanda á að greinin sé ófrávíkjanleg sbr. 3. gr. sömu laga.

VI

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, á hendur Y er hafnað.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir