

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 20. júní 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-19/2012.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 13. mars sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa hennar á þremur spjaldtölvum í gegnum vefinn Y. Álitsbeiðandi telur spjaldtölvurnar vera gallaðar og krefst annaðhvort nýrrar afhendingar eða riftunar.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 19. mars sl., gaf kæruneftndin A, framkvæmdastjóra vefsíðunnar Y, kost á andsvörum og b árust þau þann 23. sama mánaðar. Með bréfi, dags. 26. mars var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og b árust þau þann 30. sama mánaðar. Engin frekari gögn b árust.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt álitsbeiðni stendur ágreiningur aðila um kaup á þremur spjaldtölvum af svokallaðir Flytouch4 gerð. Mun álitsbeiðandi hafa pantað tölvurnar á vefsíðunni Y í desember sl. og áttu tölvurnar að afhendast þann 17. sama mánaðar, en afhending dróst til 9. janúar. A framkvæmdastjóri Y hafi komið fram fyrir hönd Y í samskiptum við álitsbeiðanda. Fyrir hverja spjaldtölvu greiddi álitsbeiðandi kr. 49.000., samtals kr. 147.000. Í álitsbeiðninni kemur m.a. fram að fram hefði komið hj á fyrirvarmanni Y að um góð kaup væri að ræða þar sem sambærilegar tölvur kostuðu um 109.000 kr. hér á landi. Kveður álitsbeiðandi umræddan fyrirvarsmann hafa tekið það sérstaklega fram að hann væri tölvu- og rafeindateknifræðingur og að þetta væru mjög góðar vélar.

Álitsbeiðandi kveðst hafa ætlað að gefa umræddar spjaldtölvur í jólagjöf, en tafir hafi orðið á afgreiðslu og þær hafi ekki komið fyrr en 9. janúar. Fljótlega hafi þeir sem fengu spjaldtölvurnar gefnar haft samband þar sem tölvurnar voru svo hægar að þær voru nánast ónothæfar. Þá kom í ljós að sögn álitsbeiðanda að „harði diskurinn/geymsluplássið er aðeins 4 GB vinnsluminnið er 512 bæt 3G virkar ekki með íslenskum kortum þráðlausa netkortið er mjög slappt og tollir illa í sambandi“. Segir álitsbeiðandi aðrar vélar vera með mun stærri harðan disk og meira vinnsluminni.

Í kjölfarið fór álitsbeiðandi með eina vélina til seljanda sem sagði að ekkert væri að vélinni og að hún væri eins og hún ætti að vera og taldi enga ástæðu til viðgerða.

Meðfylgjandi álitsbeiðni voru tölvupóstasamskipti aðila, ásamt útprentun af auglýsingu fyrir umræddar spjaldtölvur. Þá er að finna tölvupóst frá tengdasyni álitsbeiðanda, sem var einn af þeim sem fékk spjaldtölvu í jólagjöf. Þar kemur fram að tölvan sé mjög hæg, erfitt sé að „skrolla“ niður vefsíður, rafhlaðan endist einungis í 3 klst. og erfitt sé að afla sér upplýsinga eða þjónustu við tölvuna á vefnum. Þá sé aðgangur á tölvunni í svokallaðan „Andriod Market“, markaðstorg fyrir forrit í tölvuna, takmarkaður.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur fram að hann telji álistbeiðanda hafa verið þátttakanda í innflutningi á umþrættum spjaldtölvum, svokallaðri safnpöntun og sé henni því réttast að snúa sér að nefndum erlendum aðila sem sé seljandi. Þá kemur fram að seljandi kannist við að hafa átt í samskiptum við álistbeiðanda en eiginmaður álistbeiðanda hafi þann 23. febrúar komið á heimili hans með miklum látum. Í kjölfar þessa atburðar hafi hann neitað að eiga frekari samskipti við álistbeiðanda vegna spjaldtölvanna.

Fram kemur að ellefu einstaklingar tóku þátt í hinni svokölluðu safnpöntun og að enginn utan álistbeiðanda hafi kvartað vegna tölvanna. Þá hafi seljandi sjálfur fengið sér samskonar tölvu og sé hinn ánægðasti með hana. Hann hafi hinsvegar lent í vandræðum með að tengja tölvuna við 3G-net. Álistbeiðni fylgja síðan langar og ítarlegar leiðbeiningar um hvernig hægt sé að komast framhjá vandræðum við að tengja tölvurnar við 3G-net. Andsvörum fylgdi einnig útprentun af heimasíðu seljanda með lýsingu á eiginlekum spjaldtölvanna.

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álistbeiðanda 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa.

Í andsvörum kemur fram að gagnaðili telji sig ekki seljanda í skilningi lausafjár- eða neytendakaupalaga, heldur hafi hann einungis tekið þátt í innflutningi á spjaldtölvum ásamt álistbeiðanda. Seljandi sé erlent félag og sé því kröfum álistbeiðanda réttilega beint að því félagi en ekki honum.

Í 1. gr. laga nr. 48/2003 er neytandi er skilgreindur sem einstaklingur sem kaupir söluhlut utan atvinnustarfsemi í tilvikum þar sem seljandi eða umboðsmaður hans hafa atvinnu sína af sölu sbr. 2. og 4. mgr. 1. gr. Neytandi er skilgreindur sem einstaklingur sem kaupir söluhlut utan atvinnustarfsemi sbr. 3. mgr. 1. gr. laganna.

Telur kærunefndin óumdeilanlegt að álistbeiðandi teljist neytandi í skilningi téðra laga. Hvað varðar gagnaðila, telur kærunefndin að af tölvupóstsamskiptum aðila, sem liggja fyrir í málinu, megi draga þá ályktun að gagnaðili hafi í samskiptum við álistbeiðanda komið fram sem viðsemjandi hans, tekið við greiðslu frá honum og lofað að afhenda honum í staðin ákveðna eign, í þessu tilviki spjaldtölvu. Þar kemur einnig fram að gagnaðili ætlaði að halda áfram að flytja inn samskonar spjaldtölvur og veita ábyrgð og þjónustu á þeim, þá hafi hann haft samskipti við mismunandi birgja við innflutning á tölvunum, en ekki komið fram sem t.d. umboðsmaður ákveðins erlends söluaðila. Getur kærunefndin því ekki fallist á þau rök gagnaðila að hann teljist ekki seljandi umþrættra tölva í skilningi laga. Er það því mat kærunefndarinnar að viðskipti aðila falli undir lög 48/2003 um neytendakaup.

Í málinu er, sem fyrr segir, deilt um þrjár spjaldtölvur sem álistbeiðandi keypti af seljanda á milli 5. og 10. desember sl., en nákvæm dagsetning liggur ekki fyrir í málinu. Kostaði hver tölvu kr. 49.000. Áttu tölvurnar upprunalega að berast kaupendum nægjanlega snemma til að vera gefnar sem jólagjafir, en úr því varð ekki og dróst afhending til 9. janúar sl. Álistbeiðandi heldur því fram að spjaldtölvurnar séu haldnar ýmiskonar göllum og krefst þess að kaupunum verði rift. Skal einnig tekið fram að þeim göllum sem álistbeiðandi telur vera á tölvunum hefur í sjálfu sér ekki verið mótmælt af hálfu seljanda.

Í 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er fjallað um galla, en þar segir m.a. eftirfarandi:

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. [...]
- Neytandi getur ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð.

Þá segir m.a. í 15. gr. sömu laga:

Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess;

Í ofantöldum lagagreinum er annarsvegar fjallað um þá eiginleika sem söluhlutur þarf að hafa til að teljast ekki gallaður í skilningi a-liðar 1. mgr. 16. gr. laganna, ásamt því að í b-til d-lið sömu málsgreinar 16. gr. er fjallað um upplýsingaskyldu seljanda. Í 3. mgr. 16. gr er síðan fjallað um aðgæsluskyldu kaupanda, en í greininni felst að kaupandi geti ekki borið neitt það fyrir sig sem galla sem hann vissi eða mátti vita um þegar kaupin voru gerð.

Eins og áður hefur komið fram telur álitsbeiðandi spjaldtölvunar haldnar margskonar göllum. Kvartað er yfir geymsluplássi og vinnsluminni vélarinnar, en nefndin getur ekki fallist á að um sé að ræða galla enda hvort tveggja í samræmi við lýsingu á vörunni, sem álitsbeiðandi gat lesið á vefsíðu seljanda fyrir kaupin. Sama gildir um stýrikerfi vélarinnar, enda kom rétt tegund stýrikerfis fram í lýsingu á tölvunni.

Hinsvegar er það mat kærunefndarinnar að léleg ending á rafhlöðu í umræddum tölvum teljist til galla í skilningi laga um neytendakaup, en í fyrsta lagi kemur ekkert fram í lýsingu seljanda um líftíma rafhlöðu í vélunum, auk þess sem upplýsingarnar stangast innbyrðis á, þá var við sölu tölvanna látið í veðra vaka að þær væru fyllilega sambærilegar spjaldtölvum af þekktum gerðum. Fram er komið að ending rafhláðanna er um 3 klst., sem er þriðjungur minna en í þeim tölvum sem tölvun er borin saman við í lýsingu á henni. Verður slíkur munur hinsvegar ekki ráðinn af lýsingunni. Er það mat kærunefndarinnar að tölvurnar hafi þar af leiðandi ekki haft þá eiginleika sem álitsbeiðandi mátti vænta við kaup á söluhlutum sbr. b.-liður 2. mgr. 15. gr. og teljist því gallaður í skilningi a-lið 1. mgr. 16. gr. laganna.

Hvað varðar erfiðleika við notkun á 3G-tengingu tölvunnar, auk erfiðleika við að uppfæra stýrikerfi og sækja forrit, telur kærunefndin um galla að ræða, hvort heldur um sé að ræða galla vegna þess að seljandi hefur ekki hirt um að veita álitsbeiðanda nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu og notkun þess seldar sbr. d-lið 1. mgr. 16. gr., eða vegna þess að

söluhluturinn hefur ekki þá eiginleika til að bera sem álitsbeiðandi mátti vænta sbr. a-lið 2. mgr. 15. gr.

Þegar af þessum ástæðum, án þess að farið sé sérstaklega út í neitun seljanda á að þjónusta hinar seldu tölvur, né heldur vandræði með þráðlaust netkort í tölvunum, er það mat nefndarinnar að tölvurnar séu haldnar verulegum göllum í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sem álitsbeiðandi hafi borið fyrir sig án ástæðulauss dráttar sbr. 1. mgr. 27. gr. sömu laga.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 segir að reynist söluhlutur gallaður og galinn hvorki sök kaupanda né stafi af aðstæðum sem hann varða getur neytandi samkvæmt ákvæðum 29. – 33. gr. laganna krafist úrbóta, nýrrar afhendingar, afsláttar, riftunar og skaðabóta ásamt því að halda eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.

Álitsbeiðandi gerir þá kröfu að annað hvort afhendi seljandi honum nýjar ógallaðar spjaldtölvur, eða kaupunum verði rift. Kærunefndin hefur komist að því að hið selda var haldið verulegum göllum í skilningi laga nr. 48/2003. Þar sem seljandi hafnaði á fyrri stigum alfarið að verða við kröfum álitsbeiðanda um úrbætur eða nýja afhendingu sbr. 30. gr. laganna væri álitsbeiðanda þegar heimilt að rifta kaupunum sbr. 32. gr. laganna og fá kaupverðið endurgreitt. Er álitsbeiðanda þannig heimilt, kjósi hann svo, að krefja seljanda um nýja afhendingu skv. 29. gr. laganna. Skal ný afhending fara fram skv. 30. gr. sömu laga.

VI

Álitsorð

Fallist er á kröfur álitsbeiðanda, X, á hendur seljanda, Y, um riftun kaupa á þremur spjaldtölvum, þannig að Y skal endurgreiða X kaupverð spjaldtölvanna gegn því að hún afhendi tölvurnar þrjár.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir