

## M-40/2012 Álit 5. október 2012

### Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 5. október 2012 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-40/2012:

#### I

##### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 11. júní sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna fartölvu sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefndur seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að fá afhenta nýja samskonar fartölvu, enda hafi seljanda mistekist í þrígang að gera við tölvuna.

#### II

##### Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 27. júlí sl. gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau þann 9. ágúst. Með bréfi, dags., 22. ágúst var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frest til þess til 5. september. Engin frekari gögn bárust nefndinni.

#### III

##### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur fram að umþrætt fartölva sé af gerðinni Toshiba Satellite L500-1ZU með 15 tommu skjá. Var tölvan keypt af seljanda hinn 16. júní 2010 ásamt þriggja ára ábyrgð og voru greiddar fyrir kr. 152.697.

Hinn 30. júní s.á., þ.e. tveimur vikum eftir kaupin, kom svohljóðandi villumelding upp á skjá tölvunnar í fyrsta skipti: „Warning: A problem with the cooling system has been detected. Please turn off the computer immediately, and return it for service.“ Segist álitsbeiðandi í kjölfarið hafa farið með tölvuna í viðgerð til verkstæðis sem sér um að þjónusta tölvur seljanda. Þar hafi tölvan verið í tvær vikur en ekkert fundist að henni en álitsbeiðandi fengið þau skilaboð frá starfsmönnum verkstæðisins að líklega hefði hún ekki látið lofta nægjanlega vel um tölvuna og því hefði villumeldingin komið upp. Sömu villuskilaboð endurtóku sig hinn 3. febrúar 2011, ásamt því að vifta vélarinnar hætti að snúast, tölvan ofhitnaði og slökkti í kjölfarið á sér. Tölvan var að þessu tilefni skoðuð aftur hjá sama verkstæði, rykhreinsuð og sett í álagsprófanir, en ekkert fannst að tölvunni. Sama villa kom upp 4. júní 2011 án þess þó að álitsbeiðandi hefði samband við seljanda, þá kom villan upp 4. október en í það skipti fór álitsbeiðandi með tölvuna á verkstæðið og þar varð starfsmaður þess vitni að því hvernig tölvan lét, þ.e. vifta hennar stöðvaðist, vélin ofhitnaði, áðurnefnd skilaboð birtust á skjá vélarinnar og síðan hrökk vifta vélarinnar aftur í gang og skilaboðin hurfu. Segir álitsbeiðandi að starfsmaðurinn hefði af þessu tilefni talið líklegt að móðurborð vélarinnar væri gallað. Álitsbeiðandi gat hins vegar ekki látið tölvuna af hendi á þessum tíma vegna verkefnatarnar í námi sínu, en fór með tölvuna aftur í viðgerð 27. nóvember, en þá hafði sama villumelding endurtekið sig. Í þetta skiptið var tölvan í viðgerð í þrjár vikur en ekkert reyndist vera að henni og hún einungis rykhreinsuð. Á þessum tímapunkti taldi álitsbeiðandi sig eiga rétt á að fá nýja tölvu, en seljandi hafnaði því. Villuskilaboðin komu aftur upp hinn 15. mars sl.

Álitsbeiðandi telur, þar sem tölvuverkstæðið hafi gert þrjár árangurslausar tilraunir til að gera við tölvuna, að hún eigi rétt á að fá nýja samskonar tölvu frá seljanda.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er útprentun af þjónustusögu tölvunnar hjá viðgerðaraðila, ásamt skjáskotum af áður nefndri villumeldingu.

#### IV

##### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið verklag tæknimanna seljanda þegar gerðar eru álagsprófanir á fartölvum sem sýna merki um galla í kælibúnaði líkt og í fyrirliggjandi máli. Felst verklagið í því að örgjörvi og skjástýring eru bæði keyrð á fullri vinnslu í um 6 klst. og fylgst með hitastigi vélarinnar. Slokkni hvorki á tölvu né komi fram villuboð við prófunina telst prófun lokið og virkni kælibúnaðar eðlileg. Slökkvi tölva á sér eða sýni villuskilaboð er skoðað hvort ryk sé í viftu eða hvort viftustýring gefi rétta spennu til viftu.

Þá er rakið að í máli álitsbeiðanda hafi ítrekaðar álagsprófanir tæknimanna seljanda ekki skilað neinum villuskilaboðum, en ýmsar aðstæður hjá notendum geti haft áhrif á villumeldingar, svo sem tímabundin ofhitnun eða takmarkað loftflæði. Þá kemur fram að við þriðju skoðun á vélinni, sem framkvæmd var 27. nóvember sl., hafi vélin verið rykhreinsuð.

Að lokum er rakið að seljandi álíti að tölvan sé enn í fullri ábyrgð en hins vegar hafi, að mati seljanda, engin bilun komið fram. Er álitsbeiðandi hvattur til að koma aftur með tölvuna á verkstæði til frekari prófanna komi villuskilaboðin aftur fram. Reynist tölvan biluð verði að sjálfsgöðu gert við hana.

#### 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.

Svo sem fyrr er rakið keypti álitsbeiðandi fartölvuna 16. júní 2010. Fartölvan hefur farið í viðgerð í þriggja, fyrst um miðjan júlí 2010, þá í byrjun febrúar 2011 og síðast í lok nóvember 2011. Ástæður þessa eru í öllum tilvikum þær sömu, þ.e. að vélin ofhitnar og liggja fyrir skjáskot af villuskilaboðum í fartölvunni þessu til stuðnings. Í öllum þremur viðgerðum hefur seljanda ekki tekist að kalla fram sömu villuskilaboð við álagsprófanir og hefur því hafnað því að tölvan sé haldin galla.

Í a. lið 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. Í 15. gr. laganna segir m.a. í a-lið 2. mgr. að ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur „henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til“. Í b-lið 2. mgr. sömu greinar segir síðan að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup“.

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.

Sem fyrr er rakið hefur tölva álitsbeiðanda ítrekað sýnt villuskilaboð um ofhitnun og í kjölfarið slökkt á sér, sbr. skjáskot af villuskilaboðum sem fylgdu með beiðni. Þó svo seljanda hafi ekki tekist að endurtaka villumeldinguna þrátt fyrir tilraunir til þess, getur nefndin ekki fallist á að slíkt útiloki að vélin sé haldin galla. Þá getur kærunevndin ekki fallist á það sjónarmið seljanda að ofhitnun og villuskilaboð í tölvunni verði eingöngu rakin til rangrar notkunar álitsbeiðanda á tölvunni. Er það því mat kærunevndarinnar að tölvan teljist gölluð í skilningi 1-liðs 2. mgr. 16. gr. laganna, sbr. a-lið 2. mgr. 15. gr. sömu laga.

Í VI. kafla laganna er fjallað um úrræði neytenda vegna galla á söluhlut. Þar kemur fram í 27. gr. að neytandi þurfi að tilkynna seljanda um galla innan tiltekinna tímamarka til að

geta beitt þeim úræðum sem lögin taka til. Álitsbeiðandi bar fyrst fyrir sig galla um tveimur vikum eftir kaup og teljast því skilyrði greinarinnar uppfyllt.

Álitsbeiðandi hefur farið fram á að fá nýja tölvu afhenta, sbr. b-lið 1. mgr. 26. gr. laganna, enda hafi þrjár verkstæðisheimsóknir með tölvuna ekki skilað neinum árangri og tölvan gefi enn frá sér villuskilaboð og ofhitni. Í áðurnefndri grein segir að um úrbætur eða nýja afhendingu fari skv. 29. og 30. gr. laganna. Í 1. mgr. 29. gr. segir m.a. að neytandi geti valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Í 2. mgr. 30. gr. laganna kemur fram að seljandi eigi ekki rétt á að bæta úr sama galla eða afhenda nýjan söluhlut vegna sama galla oftast en tvisvar sinnum nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæti slíkt. Fram hefur komið að álitsbeiðandi hefur reynt að fá bætt úr sama galla á tölvunni þrisvar sinnum. Er það því mat kærufndarinnar að álitsbeiðandi geti krafist nýrrar afhendingar af seljanda. Skal ný afhending fara fram til samræmis við 1. mgr. 30. gr. laganna en þar segir orðrétt: „Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandi fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.“

## VI

### Álitsorð

Y, afhendi X nýja fartölvu, sambærilega þeirri sem hún keypti hinn 16. júní 2010.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Jón Rúnar Pálsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir