

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. desember 2014 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-59/2014:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 8. ágúst sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hann telur vera á fartölvu, sem hann keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi endurgreiði sér útlagðan viðgerðarkostnað.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 13 ágúst sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 25. ágúst. Með bréfi, dags. 29. ágúst, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 12. september. Með bréfi, dags. 17. september, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 25. september. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 1. desember, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur fram að hinn 14. apríl 2014 keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Toshiba Satellite S50D-A-10j af seljanda fyrir kr. 99.989. Þegar álitsbeiðandi hafði átt tölvuna í um þrjá mánuði bilaði hún. Lýsti bilunin sér með þeim hætti að þegar kveikt var á tölvunni kom enginn mynd á skjá hennar. Fór álitsbeiðandi með tölvuna á þjónustuverkstæði seljanda. Þar var tölvan skoðuð og var strax ljóst að stýrikerfi hennar þarfnaðist viðgerðar. Var álitsbeiðanda jafnframt tjáð að verkstæðið teldi ekki að ábyrgð seljanda næði til viðgerðarinnar. Samþykkti álitsbeiðandi að bera kostnað af viðgerðinni, en kveðst þó hafa verið afar ósátt við að hún félli utan ábyrgðar. Segist álitsbeiðandi þá hafa haft samband við Neytendasamtökin og fengið þær upplýsingar að ábyrgðin á tölvunni ætti að ná til stýrikerfis hennar. Hafði álitsbeiðandi þá samband við seljanda sem tók fyrir að bera ábyrgð á biluninni og, að sögn álitsbeiðanda, gaf í skyn að þriðji aðili hefði átt við stýrikerfi tölvunnar. Segist álitsbeiðandi ekki vita til þess að átt hafi verið við stýrikerfið. Sjálf hafi hún sett upp vírusvörn á tölvunni án þess að verða vör við nokkuð óeðlilegt. Segir álitsbeiðandi jafnframt að engar upplýsingar hafi komið fram við kaupin um að stýrikerfi tölvunnar væri undanþegið 2 ára ábyrgð seljanda. Krefst álitsbeiðandi þess að seljandi endurgreiði sér útlagðan kostnað vegna viðgerða á tölvunni, kr. 14.970.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að þjónustuverkstæði seljanda sé viðurkenndur viðgerðaraðili fyrir tölvur af þeirri gerð sem um er deilt og að andsvör seljanda byggist á upplýsingum frá þjónustuverkstæðinu. Var niðurstaða verkstæðisins sú að bilunin í fartölu álitsbeiðanda væri ekki vélarbilun. Harður diskur vélarinnar ásamt vinnsluminni, örgjörva og móðurborði hafi staðist álagsprófanir. Hins vegar hafi fundist spilling í ræsiadgerðum stýrikerfisins sem hafi komið í veg fyrir að tölvan ræsti stýrikerfið með eðlilegum hætti. Vélin

hafði verið í fullkomnu lagi fram að því að stýrikerfið hætti að virka og telur seljandi að stýrikerfið hafi verið í fullkomnu lagi á söludegi. Bilun í ræsiáðgerðum stýrikerfis séu sambærilegar við bilanir í skráartöflum. Slíkar bilanir, sem ekki verða raktar til bilana í hörðum disk, geti ekki orðið nema vegna utanaðkomandi þátta, t.d. með vírusum eða öðrum aðskotahugbúnaði, óeðlilegri niðurkeyrslu stýrikerfis þegar slökkt sé á tölvunni, óeðlilegu rofi á uppfærslu stýrikerfis eða óeðlilegu rofi á uppsetningu hugbúnaðar. Telur seljandi fullvíst að utanaðkomandi þættir hafi valdið bilun í tölvu álitsbeiðanda og því geti seljandi ekki borið ábyrgð á biluninni. Máli sínu til stuðnings vísar seljandi til álits kærunefndarinnar nr. M-57/2011.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur fram að álitsbeiðandi þvertækur fyrir að hafa átt við stýrikerfi tölvunnar á þann hátt að það hafi spillst. Tölvan hafi verið notuð til að vafra á netinu og til tölvupóstsamskipta og engu verið breytt. Þá segir álitsbeiðandi að fullyrðingar seljanda um aðskilnað stýrikerfis og vélbúnaðar komi sér lítið við. Stýrikerfið hafi verið innifalið í kaupunum á tölvunni og ekki hafi verið boðið upp á að kaupa annað stýrikerfi. Hefði stýrikerfið verið selt sér og upplýst um að ábyrgð seljanda gildi ekki á stýrikerfinu væri hins vegar auðveldara að skilja málflutning seljanda.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi vilji taka það fram að hann sé ekki að halda því fram að álitsbeiðandi hafi viljandi eða vísvitandi átt við stýrikerfi tölvunnar. Seljandi ítreki hinsvegar að öll notkun á tölvunni, t.a.m. tenging hennar við internetið, þýði að verið sé að eiga við stýrikerfi hennar og eiginleikar þess breytist og sé því ekki í upprunalegu ástandi. Þá geti ótal hlutið orsakað skemmdir á stýrikerfi.

VII

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd 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 kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Toshiba Satellite S50D-A-10j af seljanda hinn 14. apríl 2014 fyrir kr. 99.989. Um þremur mánuðum eftir kaupin bilaði tölvan og samkvæmt reikningi frá þjónustuverkstæði seljanda, dags. 18. júlí 2014 var tölvan skoðuð og stýrikerfi hennar sett upp að nýju. Fyrir viðgerðina greiddi álitsbeiðandi kr. 14.970. Á reikningnum kemur fram að ekki sé um að ræða bilun í vélbúnaði en spilling í ræsiáðgerðum stýrikerfisins komi í veg fyrir að tölvan ræsi eðlilega upp stýrikerfi.

Álitsbeiðandi hefur krafist þess að seljandi endurgreiði sér útlagðan kostnað vegna viðgerðarinnar. Telur álitsbeiðandi að ábyrgð seljanda eigi að ná yfir hugbúnað jafnt og vélbúnað. Þessu hafnar seljandi og neitar að endurgreiða álitsbeiðanda viðgerðarkostnaðinn.

Ábyrgðarskilmálar seljanda, sem álitsbeiðandi vísar til, fylgja ekki álitsbeiðni hennar, né öðrum gögnum í málinu. Er því útilokað að fjalla efnislega um skilmálana. Hins vegar vill kærunefndin benda á að skv. 3. mgr. 18. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup eru yfirlýsingar seljenda um ábyrgð bindandi fyrir yfirlýsingagjafann með þeim skilyrðum sem þar koma fram. Það leiðir síðan af 3. gr. sömu laga að ábyrgðarskilmálar seljenda geta ekki

veitt neytendum minni rétt en leiðir af lögum nr. 48/2003 um neytendakaup, en í 1. mgr. 3. gr. laganna segir að ekki sé heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögnum. Eiga því ákvæði laga nr. 48/2003 um neytendakaup alltaf við um viðskipti neytenda við seljendur, nema í þeim tilvikum er ábyrgðir seljanda veita meiri rétt en leiðir af lögnum. Af því leiðir að seljendur geta ekki undanskilið einstaka íhluti söluhluta, t.d. stýrikerfi þeirra, frá þeirri ábyrgð sem þeir gætu þurft að bera á þeim samkvæmt lögnum. Sé stýrikerfi seldrar fartölvu haldið galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laganna, og sá galli hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða, sbr. 1. mgr. 26. gr. laganna, getur neytandi borið fyrir sig vanefndarúrræði laganna gagnvart seljanda.

Í máli þessu liggur fyrir að stýrikerfi í fartölvu álitsbeiðanda bilaði í júlí sl. Af því leiðir að hlutlægt séð var stýrikerfið haldið galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. sömu laga. Hins vegar, eins og að framan greinir getur stýrikerfið ekki talist gallað nema að gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða”. Seljandi hefur haldið því fram að bilunin verði rakin til ræsiskrár stýrikerfisins hafi spillst og að síkar bilanir verði ekki raktar til bilunar í vélbúnaði heldur utanaðkomandi þátta, t.d. vírusa eða annars aðskotahugbúnaðar eða óeðlilegrar niðurkeyrslu stýrikerfisins eða rofs við uppsetningu hugbúnaðar eða uppfærslu stýrikerfisins. Þá heldur seljandi því fram að tenging tölvunnar við internetið geti ein og sér valdið því að eitthvað af framangreindu geti átt sér stað. Álitsbeiðandi hefur mótmælt þessu harðlega og fullyrt að hún hafi aðeins notað tölvuna á venjulegan hátt, þ.m.t. tengst netinu.

Í 2 mgr. 18. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup segir m.a.: „Ef annað sannast ekki skal galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda [...]“. Í lagaákvæðinu felst að seljandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur sé ekki haldinn galla eða að gallinn sé vegna aðstæðna sem varða neytandann sjálfan, í sex mánuði frá kaupdegi. Bilun í tölvu álitsbeiðanda kom fram 3 mánuðum eftir kaupum og á því ákvæðið við. Seljandi hefur sýnt fram á að vélbúnaður tölvunnar er ekki haldinn galla. Þá hefur hann sýnt fram á að bilun í stýrikerfi tölvunnar verði rakin til þess að ræsiskrár stýrikerfisins spilltust. Hvað olli því hins vegar að ræsiskrárnar spilltust liggur ekki fyrir, utan vangaveltur um mögulegar óvætur. Gegn fullyrðingum álitsbeiðanda um að hún hafi ekki átt við stýrikerfi tölvunnar á þann hátt að það gæti hafa spillst verður seljandi því ekki talinn hafa sýnt fram á að stýrikerfi tölvunnar hafi ekki verið haldið galla í skilningi laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Álitsbeiðandi í máli þessu hefur krafist þess að seljandi endurgreiði sér útlagðan viðgerðarkostnað að fjárhæð kr. 14.970. Kröfuna verður að líta á sem skaðabótakröfu skv. 33. gr. laganna og fellst nefndin á kröfuna.

VIII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 14.970

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir