

M-1/2017. Álit 14. júlí 2017.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. júlí 2017 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-1/2017.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 8. janúar 2017 bað X, hér eftir nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á farsíma af Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir farsímamann gallaðan og krefst úrbóta, sér að kostnaðarlausu.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 11. janúar 2017 var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Seljandi hefur ekki skilað inn andsvörum til nefndarinnar vegna málsins. Með bréfi, dags. 3. júlí 2017, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á farsíma af gerðinni Samsung Galaxy S7 þann 18. júlí 2016 fyrir 109.990 krónur. Kveðst álitsbeiðandi hafa farið með farsímamann í viðgerð til seljanda eftir að bilun hafi komið upp vegna galla í móðurborði símans, rúmlega hálfu ári eftir kaupin. Að sögn álitsbeiðanda lýsir gallinn sér þannig að farsíminn hafi einn daginn slökkt á sér upp úr þurru og ekki hafi verið hægt að kveikja á honum því hann hafi alltaf stoppað á Samsung skjánum. Í kjölfarið hafi farsíminn byrjað að ofhitna á meðan hann var frosinn og illa gengið að slökkva á honum. Álitsbeiðandi segist hafa komist inn í farsímamann tvisvar eða þrisvar sinnum til að bjarga gögnum með miklum erfiðleikum, en síminn hafi alltaf slökkt á sér innan nokkurra mínútna og fljótt orðið alveg ónothæfur. Síðar hafi komið í ljós við skoðun hjá seljanda að móðurborðið í farsímanum væri gallað, en seljandi hafi hins vegar neitað að gera við símann á þeim grundvelli að farsíminn hafi verið „rootaður“ og því sé ábyrgð seljanda fallin úr gildi.

Þegar álitsbeiðandi leitaði nánari útskýringa hjá seljanda kvaðst seljandi ekki geta sagt til um það hvenær síminn hafi verið „rootaður“, hvernig eða af hverjum. Telur álitsbeiðandi að það gæti allt eins hafa verið framkvæmt á viðgerðarverkstæði seljanda eða hjá framleiðanda sjálfum. Álitsbeiðandi segist aldrei hafa átt við farsímamann enda búi hann ekki yfir nægilegri þekkingu á símtækinu til þess að „roota“ hann. Þar sem ekki sé hægt að rekja gallann til hans telur álitsbeiðandi að seljandi eigi að bera hallann og gera við farsímamann sér að kostnaðarlausu. Auk þess hafi engir skilmálar verið settir við kaupin sem fjalli um það hvernig álitsbeiðanda hafi borið að nota farsímamann til þess að hann haldist í ábyrgð.

Í tölvupóstsamskiptum álitsbeiðanda og seljanda, sem voru meðfylgjandi beiðni um álitsgerð nefndarinnar, má sjá eftirfarandi útskýringu seljanda á ástæðu þess að ábyrgð sé hafnað af hans hálfu:

„Það er þannig að þegar fólk rootar símann sinn þá er kubbur inn í símanum sem brennur, þegar hann brennur er engin leið fyrir okkur að setja offical hugbúnað aftur inn í símann. Eina leiðin til að gera við símann er að skipta um móðurborð.“

Ábyrgð fellur undir framleiðslugalla, ekki skemmdir af völdum eiganda. Þegar eigandi setur hugbúnað inn á símann sem skemmir símann þá er það augljóslega ekki galli og fellur því ekki undir ábyrgð.[...]“

Þá kemur einnig fram í tölvupósti frá seljanda að kostnaður álitsbeiðanda við að gera við símann sé 39.950 krónur með 15% afslætti sem seljandi geti útvegað.

Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi standi við tveggja ára lögbundna ábyrgð á seldum hlut sem hafi sannanlega verið gallaður samkvæmt lögum nr. 48/2003 um neytendakaup. Vísar álitsbeiðandi sérstaklega til b-liðar 16. gr. laganna þar sem fram kemur að söluhlutur teljist gallaður ef „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“. Að auki vísar álitsbeiðandi til 4. mgr. framangreindrar 16. gr. þar sem segir „Neytandi getur ekki borið fyrir sig galla ef orsök gallans má rekja til efniviðar sem neitandi hefur sjálfur lagt til. Þetta gildir þó ekki ef seljandinn hefði átt að ráða neytanda frá notkun efnisins vegna óhentugra eiginleika þess.“

Að sögn álitsbeiðanda upplýsti seljandi hann ekki eða réði honum frá því að nota farsímann á ákveðinn hátt þar sem þá myndi ábyrgðin falla úr gildi. Þá sé ekki hægt að finna ábyrgðarskilmála seljanda á netinu.

IV

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni Samsung Galaxy S7 hjá seljanda þann 18. júlí 2016 fyrir 109.990 krónur. Fljótlega eftir kaupin eða um hálfu ári síðar segir álitsbeiðandi að farsíminn hafi bilað sem lýsi sér þannig að erfitt var að kveikja á honum og hann slökkvi á sér eftir nokkrar mínútur. Hafi sú bilun að endingu leitt til þess að farsíminn var alveg ónothæfur. Að sögn álitsbeiðanda kom í ljós við skoðun hjá seljanda að móðurborð farsímans sé gallað og krefst hann þess að seljandi geri við farsímann sér að kostnaðarlausu. Seljandi hefur hins vegar neitað að gera við símann þar sem farsíminn hafi verið „rootaður“ og sé ábyrgð því fallin niður.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í 15. gr. segir m.a. 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, sbr. b-liður 2. mgr. ákvæðisins. Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa við til staðar á því tímamarki, þ.e. við afhendingu. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og fram kemur í 1. mgr. 26. gr. nkpl.

Álitsbeiðni var send til nefndarinnar þann 11. janúar 2017 en farsíminn var keyptur 18. júlí 2016 og hafði þá þegar farið í viðgerð hjá seljanda aðeins um sex mánuðum eftir kaupin. Ekki er hægt að fullyrða um það hversu lengi farsími á að endast og hlýtur endingartíminn að fara eftir aðstæðum hverju sinni, meðferð farsímans og notkun. Samkvæmt þeim upplýsingum sem nefndin hefur aflað í málinu er farsími „rootaður“ til þess að öðlast aðgang að farsímanum umfram það sem framleiðandi hefur gert aðgengilegt, en með því er hægt að

breyta hugbúnaði símans. Telst það almennt ekki eðlileg notkun við mat á endingu tækisins þar sem það getur í einhverjum tilvikum leitt til þess að hlutar farsímans skemmist.

Af samskiptum álitsbeiðanda og seljanda verður litið svo á að seljandi telji að umrædda bilun farsímans megi rekja til notkunar álitsbeiðanda sem valdið hafi skemmdum er hann var „rootaður“. Engar nánari útskýringar eða upplýsingar hafa borist frá seljanda.

Kærunefndin telur samkvæmt framansögðu ósannað í málinu að álitsbeiðandi hafi „rootað“ símann sem leiði til þess að ábyrgð seljanda falli niður. Þá verður ekki talið sannað að slík meðferð hafi valdið skemmdum í móðurborði. Álitsbeiðandi mátti réttilega gera þá kröfu að farsíminn, sem keyptur var á 109.990 krónur, myndi endast lengur en um það bil sex mánuði eins og raun varð. Verður því litið svo á að farsíminn sé haldinn galla í skilningi laga um neytendakaup nr. 48/2003 og getur álitsbeiðandi af þeim sökum krafist úrbóta samkvæmt b- lið 1. mgr. 26. gr. laganna.

V

Álitsorð

Seljanda, Y, ber að bæta úr galla á farsíma álitsbeiðanda, X.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hrannar Már Gunnarsson