

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 20. nóvember 2019 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-26/2019.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 30. mars 2019 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á farsíma af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur að farsíminn hafi verið haldinn galla og krefst endurgreiðslu á kaupverði farsímans.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 1. apríl 2019, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Seljandi sendi andsvör til nefndarinnar þann 1. apríl 2019. Andsvör seljanda voru send til álitsbeiðanda 2. apríl 2019 og henni veittur kostur á að koma að frekari athugasemdum vegna andsvaranna. Frekari athugasemdir álitsbeiðanda bárust sama dag. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir. Með bréfi, dags. 15. nóvember 2019, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og meðfylgjandi gögnum kemur fram að álitsbeiðandi festi kaup á farsíma af gerðinni iPhone 8 plus af seljanda þann 30. september 2017 fyrir 105.999 krónur. Rúmlega einu ári og fjórum mánuði eftir kaupin, þann 2. febrúar 2019, segir álitsbeiðandi að farsíminn hafi skyndilega bilað með þeim hætti að hann slökkti á sér og ekki var unnt að kveikja á farsímanum að nýju.

Álitsbeiðandi fór því með farsímamann til viðgerðar hjá seljanda þann 3. febrúar 2019. Fjórum dögum síðar fékk álitsbeiðandi þær upplýsingar að farsíminn væri ekki í ábyrgð en hún gæti keypt svokallaðan útskiptisíma fyrir 75.190 krónur. Í gögnum vegna viðgerðarinnar kemur fram að ekki sé unnt að kveikja á farsímanum né hlaða hann. Þá sé högg eða dæld hjá hleðsluportu farsímans og er hleðsluportuð einnig beyglað. Álitsbeiðandi bað um að farsíminn yrði skoðaður að nýju því hún taldi óeðlilegt að farsíminn hafi enst svo skamman tíma í eðlilegri notkun. Þann 13. febrúar 2019 fékk álitsbeiðandi aftur sambærilegt svar frá seljanda um að högg eða dæld sé við hleðsluport og bilun að farsímans felist í hleðslu eða straumi. Greiddi álitsbeiðandi 3.725 krónur fyrir skoðunina.

Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir því við seljanda að hann gerði við farsímamann en seljandi hafi neitað því. Álitsbeiðandi fór þá til fyrirtækisins Epli og óskaði eftir viðgerð á farsímanum en þar var henni bent á að hún gæti aðeins leitað til seljanda. Álitsbeiðandi segir að hún hafi viljað viðgerð á farsímanum en þar sem enginn vildi framkvæma hana hafi hún sent farsímamann í viðgerð til umboðsaðila framleiðanda í Ungverjalandi hjá systur sinni. Var þar framkvæmd nauðsynleg viðgerð á farsímanum vegna bilunar í „main logic board“, en ekki vegna hleðsluinntaks farsímans líkt og seljandi taldi að væri orsök bilunarinnar. Þar sem álitsbeiðandi gat ekki verið án farsíma á meðan síminn var í viðgerð festi hún kaup á öðrum síma sem hún kveðst hvorki hafa viljað né haft þörf á. Nú eigi hún tvo farsíma sem báðir séu í góðu lagi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi endurgreiði sér kaupverð farsímans að fjárhæð 105.999 krónur.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda tekur hann fram að farsími áljtsbeiðanda hafi verið sendur til viðurkennds þjónustuaðila Apple hér á landi. Seljandi kveðst ávallt styðjast við niðurstöðu tæknimanna eftir skoðun á farsímum. Seljandi bendir á að ástæða bilunarinnar hafi verið sú að farsíminn fékk ekki næga hleðslu frá hleðslutengi farsímans, sem er áfast móðurborði, og var hleðslutengið skemmt. Viðgerð var möguleg en fyrir hana hefði áljtsbeiðandi þurft að greiða 75.190 krónur. Áljtsbeiðandi hafi í kjölfarið farið með farsímann í viðgerð erlendis og fengið töluvert ódýrari viðgerð sökum þess að viðgerðin var ekki framkvæmd á viðurkenndu verkstæði að sögn seljanda. Bendir seljandi á að á slíku verkstæði sé m.a. notast við eftirlíkingar af varahlutum frá framleiðanda og ekki skylda að fylgja öllum fyrirmælum framleiðanda við viðgerðir. Seljandi segir að viðskiptavinir geti leitað eftir slíkri þjónustu, en á eigin ábyrgð.

Seljandi bendir á að áljtsbeiðandi hafi ekki sýnt fram á að um galla hafi verið að ræða í farsímanum sem rekja megi til framleiðanda, sbr. 18. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup.

V

Athugasemdir áljtsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum sínum við andsvör seljanda segir áljtsbeiðandi að þversögn megi finna í andsvörum seljanda þar sem fram kemur að fyrirtækið fylgi ströngum reglum frá framleiðanda. Þegar hún hafi hins vegar leitast við því að fá afhent gögn vegna viðgerðarinnar hafi seljandi sagt að hann eyði þeim eftir 30 daga. Telur áljtsbeiðandi að slíkir starfshættir séu ekki ásættanlegir fyrir viðurkenndan þjónustuaðila. Þá segir áljtsbeiðandi að þrátt fyrir að farsíminn hafi farið í viðgerð hjá verkstæði sem er ekki viðurkenndur þjónustuaðili Apple þá hafi seljandi ekki skoðað farsímann nægilega vel. Seljandi hafi aðeins reynt að fá áljtsbeiðanda til að kaupa nýjan farsíma.

VI

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur áljtsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nevndarinnar, 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 kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Líkt og að framan greinir keypti áljtsbeiðandi farsíma af gerðinni iPhone 8 plus af seljanda þann 30. september 2017 fyrir 105.999 krónur. Í febrúar árið 2019, um einu ári og fjórum mánuðum eftir kaupin, fór áljtsbeiðandi með farsímann í viðgerð til seljanda þar sem ekki var unnt að kveikja á honum. Eftir að farsíminn hafði verið skoðaður sagði seljandi að bilunina væri ekki að rekja til framleiðslugalla og hafnaði því að gera við farsímann á eigin kostnað. Taldi seljandi að bilunin væri vegna skemmdar á hleðslutengi farsímans sem olli því að ekki var unnt að hlaða hann. Áljtsbeiðandi sendi farsímann í viðgerð til Ungverjalands þar sem bilun var sögð vera í „main logic board“. Á meðan viðgerð stóð kveðst áljtsbeiðandi hafa þurft að kaupa nýjan farsíma og krefst endurgreiðslu á kaupverði farsímans.

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.

Í gögnum frá verkstæði seljanda segir um bilun farsímans:

„Tæki tekur ekki nægan straum inná sig og er alveg dautt. Fæ ekkert líf í það.

Tekur um 0.300 en eðlilegt er 0.900.

Högg eða dæld hjá chargerporti, chargerport beyglað.

Sé ekkert annað athugavert við tæki en högg hjá chargerporti er nóg til að tæki detti úr ábyrgð“

Í gögnum frá verkstæðinu í Ungverjalandi segir:

„Device does not turn on, won't charge.

The device needs a main logic board repair, it has a PP_VDD_MAIN line full short.“

Af gögnum málsins er samkvæmt framangreindu ekki að fullu ljóst hver var ástæða bilunarinnar. Í málinu hefur hins vegar ekkert komið fram sem bendir til þess að farsíminn hafi verið haldinn galla þegar álitsbeiðandi festi kaup á honum, en sönnunarbyrðin hvílir á álitsbeiðanda samkvæmt 18. gr. nkpl. Einnig liggur fyrir að farsíminn hefur orðið fyrir höggi sem olli dæld í svokölluðu hleðsluporti. Þegar farsími verður fyrir höggi getur það valdið margvíslegum annmörkum á virkni farsímans. Verður ekki annað séð, eins og máli þessu er háttað, en að umræddur annmarki sé sök álitsbeiðanda eða stafi af aðstæðum sem hana varða í skilningi áður nefndrar 1. mgr. 26. gr.

Verður því að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VII Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson