

M-28/2018. Álit 30. október 2018.

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. október 2018 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-28/2018.

I

Álitaefni og kröfugerð

Þann 5. apríl 2018 bað X, hér eftir álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna ágreinings um fartölvu, sem keypt var af Y, hér eftir seljandi. Álitsbeiðandi telur tölvuna gallaða og krefst þess að fá nýja samskonar tölvu afhenta.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 10. apríl 2018, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og honum veittur tveggja vikna frestur til að skila þeim. Seljandi nýtti sér ekki þá heimild. Með bréfi, dags. 26. október 2018, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi festi kaup á fartölvu af gerðinni Dell Inspiron 13 i5 af seljanda í ágúst árið 2016. Staðgreiðsluverð tölvunnar var 154.990 krónur en álitsbeiðandi keypti hana á kortaláni. Stuttu eftir kaupin fór tölvan að bila að sögn álitsbeiðanda sem lýsti sér þannig að vinstri helmingur lyklaborðsins virkaði ekki sem skyldi, en ýta þurfti mörgum sinnum af miklum krafti á nokkra stafi á lyklaborðinu svo þeir virkuðu. Tölvan fór því í viðgerð og kom betri til baka. Ári eftir kaupin bilaði tölvan með sama hætti að sögn álitsbeiðanda og álitsbeiðandi hafði því samband við seljanda og bað um nýja tölvu þar sem umrædd tölva hefði verið gölluð. Að sögn álitsbeiðanda benti seljandi á að hann ætti rétt á að bæta úr sama galla tvisvar og því fór álitsbeiðandi aftur með tölvuna í viðgerð í janúar 2018. Viðgerðin var framkvæmd vegna bilunar í lyklaborði, því snertiskjár var hættur að virka svo og að lamirnar á tölvunni voru orðnar veikar.

Eftir marga daga í viðgerð virkaði lyklaborðið vel en annað vandamál blasti við að sögn álitsbeiðanda þegar hann fékk tölvuna aftur í hendurnar, en þegar tölvunni var lokað og hún opnuð aftur var skjárin hvítur með blikkandi línur. Til að bæta úr því varð að slökkva á tölvunni og kveikja aftur. Svo bilaði lyklaborðið aftur á sama hátt að sögn álitsbeiðanda og álitsbeiðandi fór því með tölvuna í viðgerð í þriðja sinn. Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir nýrri tölvu en seljandi hafi neitað því. Eftir að tölvan hafði verið tvær vikur í viðgerð og enginn hafði haft samband við álitsbeiðanda krafðist hann nýrrar tölvu í tölvupósti en ekkert svar hafði borist tveimur vikum síðar. Álitsbeiðandi sendi því annan póst og krafðist nýrrar tölvu og þá fékk hann svar frá starfsmanni seljanda. Seljandi bauð álitsbeiðanda að fá afhenta nýja tölvu gegn greiðslu að fjárhæð 75.000 krónur en tölvan kostar 149.995 krónur í dag. Álitsbeiðandi samþykkti það ekki og krafðist nýrrar tölvu sem seljandi neitaði. Þann 22. mars 2018 tilkynnti seljandi að tölvan væri komin úr viðgerð, en hún fór í viðgerð 16. febrúar 2018.

Álitsbeiðandi krefst þess fyrir kærunefndinni að fá afhenta nýja tölvu þar sem hann telur hana hafa verið haldna galla frá upphafi sem seljandi hafi þrisvar reynt að bæta úr.

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

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

Líkt og að framan greinir keypti álitsbeiðandi fartölvu af gerðinni Dell Inspiron 13 i5 af seljanda í ágúst árið 2016. Fljótlega eftir kaupin bilaði lyklaborð tölvunnar á þann hátt að erfitt var að slá inn ákveðna stafi og tölur. Eftir þrjár viðgerðir og ítrekaðar kröfur um afhendingu á nýrri tölvu krefst álitsbeiðandi þess fyrir kærunefndinni að fá nýja fartölvu afhenta úr hendi seljanda, sér að kostnaðarlausu.

Seljandi hefur ekki sent inn andsvör til kærunefndarinnar en í gögnum málsins má sjá afstöðu seljanda til kröfu álitsbeiðanda í samskiptum þeirra á milli. Þar bendir seljandi á að í fyrstu viðgerð hafi afklippur af nöglum fundist undir tökkum vinstra megin á lyklaborði. Seljandi gerði þó við lyklaborðið í það skipti en bendir á að naglaafklippurnar hefðu getað valdið skemmdum á gúmmívörn og valdið umræddri bilun. Í næstu viðgerð hafi tölvan farið í viðgerð því lyklaborð virkaði stundum ekki, lamir á skjá væru lélegar og snertiskjár virkaði ekki. Við skoðun kom í ljós að tengikapall lyklaborðsins hafði ekki verið nógu vel tengdur þegar skipt var um lyklaborðið í fyrstu viðgerðinni. Kapallinn var því settur í tengið sitt og seljandi segir að hér hafi ekki verið um eiginlega bilun að ræða. Þá var einnig skipt um skjá á tölvunni. Í þriðju viðgerð segir seljandi að tölvan hafi komið í viðgerð því gráar línur kæmu á skjáinn þegar vélin færi á „sleep mode“ og álitsbeiðandi hefði sagt að lyklaborðið hefði verið farið að bila aftur. Seljandi segir að verkstæðið hafi ekki fundið neina bilun í lyklaborðinu í það skipti, tölvan virki vel og hafi staðist allar prófanir. Hins vegar hafi verið skipt um móðurborð í fyrirbyggjandi tilgangi vegna línanna á skjánum, sem gætu verið raktar til skjástýringar á móðurborði.

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.

Samkvæmt síðastgreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að fartölvan hafi ekki verið haldin galla á seljanda fyrstu 6 mánuði eftir kaupin en að þeim tíma liðnum færirst sönnunarbyrðin yfir til neytanda. 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. Það að tölvan hafi enn verið í ábyrgð þegar bilunin kom upp breytir því ekki að meta þurfi hvort tölvan hafi raunverulega verið haldin galla þegar álitsbeiðandi festi kaup á henni.

Ekki liggur fyrir hvenær tölvan bilaði í upphafi en það var fljótlega eftir kaupin samkvæmt álitsbeiðanda. Kærunefndin getur ekki slegið því föstu að tölvan hafi verið haldin galla við kaupin og að meðferð álitsbeiðanda á tölvunni hafi ekki spilað inn í þá bilun sem átti sér stað í lyklaborði hennar. Í því sambandi verður meðal annars að líta til þess að naglaafklippur fundust undir lyklaborðinu sem geta hafa haft áhrif á virkni þess. Þrátt fyrir að litið yrði svo á að um galla væri að ræða þá liggur ekki fyrir að sama bilun hafi komið upp aftur. Í seinni viðgerð kom í ljós að fyrri viðgerð hafi verið ófullnægjandi að því leyti að nýja lyklaborðið var ekki nægilega vel tengt. Í þriðju viðgerð tókst seljanda ekki að framkalla bilun í lyklaborðinu og liggur því ekki ljóst fyrir hvort sú bilun sé enn til staðar. Ber einnig að líta til þess að fartölvan sem deilt er um hafði verið í notkun álitsbeiðanda í rúmlega eitt ár þegar álitsbeiðandi gerði kröfu um að fá nýja tölvu afhenta sér að kostnaðarlausu.

Með hliðsjón af öllu framangreindu getur kærunefndin ekki fallist á kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu.

V

Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Áslaug Árnadóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson