

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. október 2015 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-4/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 12. janúar sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á farsíma, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Með bréfi, dags. 19. janúar sl., gaf kærunefndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 2. febrúar. Með bréfi, dags. 5. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 19. febrúar. Með bréfi, dags. 9. mars, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 23. mars. Með bréfi, dags. 26. mars var álitsbeiðanda gefinn kostur á frekari athugasemdum og frestur til þess að skila þeim til 9. apríl. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 13. október, var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að hinn 10. desember 2012 keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni Samsung Galaxy SIII af seljanda fyrir kr. 110.989. Segir álitsbeiðandi að frá upphafi hafi síminn verið til vandræða og að í 5 skipti hafi hún farið með símann í viðgerð til seljanda. Í öll skiptin hafi síminn komið til baka í jafn slöku ástandi og áður. Í fimmtu og síðustu viðgerðinni hafi seljandi síðan tjáð henni að síminn væri bleytuskemmdur og að þeir hefðu yfir að ráða myndum til að sanna að svo væri. Segir álitsbeiðandi að þegar hún hafi viljað sjá myndirnar hafi þær ekki fundist. Krefst álitsbeiðandi nýrrar afhendingar.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er afrit af reikningi vegna kaupa á umræddum farsíma, ásamt afritum af viðgerðarverkbeiðnum seljanda, dags. 19. mars 2014, 30. júní 2014, 3. október 2014 og 5. desember 2014.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi telur að allar tæknilegar prófanir sínar á virkni síma álitsbeiðanda hafi verið fullnægjandi. Álitsbeiðanda hafi ítrekað verið bent á að brotinn skjár á símanum væri upptök vandræða með símann, en hún hafi hins vegar kosið að gera ekkert í því. Segist seljandi hafa bent álitsbeiðanda á að félagið bæri ekki ábyrgð á högg- og rakaskemmdum og vísað í því samhengi til skilmála sinna.

Meðfylgjandi andsvörum er afrit af viðgerðarsögu símans ásamt myndum af innvolsi hans.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að síminn hafi farið í fimm viðgerðir, en ekki fjórar, eins og fram komi í gögnum seljanda. Fyrsta viðgerðin, sem ekki sé að finna í gögnum frá seljanda, hafi farið fram 11. apríl 2013. Segir álitsbeiðandi að þegar fyrsta viðgerðin hafi farið fram, hafi skjár símans ekki verið brotinn en þrátt fyrir það hafi síminn verið „jafn leiðinlegur í rekstri“, þ.e. rafhlaða verið með stutta endingu, síminn frosið o.fl. Þá segir álitsbeiðandi að skjár símans hafi brotnað í júlí 2014 og því geti ekki verið að hann hafi verið brotinn þegar farið var með hann í viðgerð til seljanda hinn 19. mars 2014, líkt og komi fram í gögnum málsins. Þá telur álitsbeiðandi að myndir þær sem fylgdu andsvörum seljanda og eru sagðar af innvolsi síma álitsbeiðanda, séu líklega úr allt öðrum síma.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að rétt sé að hálfu álitsbeiðanda að símtæki hennar hafi farið fimm sinnum í viðgerð, en ekki fjórum sinnum líkt og komið hafi fram í viðgerðarsögu þeirri er seljandi sendi kæruneftndinni. Í fyrstu kvörtun álitsbeiðanda, frá 11. apríl 2013, hafi verið kvartað undan rafhlöðuendingu símans, að rafhlaðan væri lengi að hlaðast og að síminn frysi við notkun. Síminn var skoðaður af verkstæði seljanda og var niðurstaða verkstæðisins sú að rafhlaða símans væri í lagi. Þá tókst starfsmönnum verkstæðisins ekki að kalla fram þau vandamál í símanum, sem álitsbeiðandi hafði kvartað undan. Var stýrikerfi símans engu að síður uppfært, þar sem slíkar uppfærslur geta oft haft einhver áhrif. Eins bendir seljandi á að ýmis smáforrit sem notendur síma sæki sjálfir og eru hönnuð af þriðja aðila, geti haft áhrif á rafhlöðu síma. Eins geti vírusar fylgt smáforritum. Segir seljandi að ekki verði annað ráðið af gögnum málsins en að símtækið hafi reynst í lagi við skoðun verkstæðis hinn 11. apríl 2013. Álitsbeiðandi hafi síðan ekki gert neinar athugasemdir við virkni símans fyrr en tæpu ári síðar. Telur seljandi að því megi draga þá ályktun að síminn hafi virkað eðlilega eftir hugbúnaðaruppfærslu verkstæðisins. Næst rekur seljandi að álitsbeiðandi haldi því fram að skjár símans hafi brotnað í júní 2014. Segir seljandi þá fullyrðingu í andstöðu við innihald viðgerðarskýrslna en þar sé tekið fram hinn 19. mars 2014 að skjár símans sé brotinn. Af gögnum málsins megi því ráða að skjár símans hafi brotnað fyrir 19. mars 2014. Álitsbeiðandi hafi í engu sýnt fram á að þær upplýsingar sem komi fram í viðgerðarskýrslunum séu rangar. Seljandi vísar þá á bug aðdróttunum álitsbeiðanda um að seljandi hafi falsað myndir innan úr símanum. Að lokum rekur seljandi að hann telji að viðgerðarsaga símans gefi það til kynna að rakaskemmdir hafi haft áhrif á símann. Í viðgerðarskilmálum seljanda séu slíkar skemmdir ekki í ábyrgð. Hefði álitsbeiðandi látið laga símann um leið og skjár hans brotnaði hefði það mögulega komið í veg fyrir bilun í símtækinu.

Meðfylgjandi frekari andsvörum seljanda er afrit af viðgerðarlýsingu vegna viðgerðar á síma álitsbeiðanda, dags. 15. apríl 2013.

VII

Niðurstaða kæruneftndarinnar

Kæruneftnd 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni Samsung Galaxy SIII af seljanda hinn 10. desember 2012 fyrir kr. 110.989. Álitsbeiðandi fór með símann í viðgerð til seljanda hinn 14. apríl 2013, þ.e. um 4 mánuðum eftir kaupin, þar sem hún taldi að

rafhlaða símans entist illa og væri lengi að hlaða, ásamt því að síminn „frysi“ reglulega. Var síminn skoðaður á verkstæði seljanda, þar sem stýrikerfi hans var uppfært, en ekki tókst að kalla fram þau vandamál sem álitsbeiðandi kvartaði undan. Hinn 19. mars 2014 fór álitsbeiðandi á nýjan leik með símann í viðgerð til seljanda. Í bilanalýsingu álitsbeiðanda kom fram að síminn dræpi á sér nokkrum sinnum á dag, sliti samtölum og rafhlaðan entist stutt. Í Viðgerðarlýsingu seljanda kom fram að skjár símans var brotinn og ekki hafi tekist að kalla fram bilanir samkvæmt bilanalýsingu álitsbeiðanda. Að frátöldum brotnum skjá var síminn því talinn í lagi. Álitsbeiðandi fór aftur með símann til viðgerðar hinn 30. júní 2014 og 3. október 2014, af sömu ástæðum og áður, en í hvorugt skiptið tókst verkstæði seljanda að kalla fram þau vandamál sem álitsbeiðandi kvartaði undan. Í síðustu skoðun seljanda á síma álitsbeiðanda, hinn 5. desember 2014, kom síðan í ljós bleytuskemmdir á innvolsi símans, en þær skemmdir virðast ekki hafa fundist í fyrri skoðunum á símanum.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef „hann sé ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr.“ Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir 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.“ 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.

Ekki er um það deilt að sími sá er álitsbeiðandi keypti hinn 10. desember 2012 er bilaður. Hlutlægt séð er síminn því haldinn galla í skilningi 16. gr. laganna, sbr. 15. gr. sömu laga. Í 2. mgr. 18. gr. laganna er að finna reglu um sönnun á galla. Þar 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.“ Samkvæmt framangreindu lagaákvæði hvílir sönnunarbyrðin fyrir því að síminn sé haldinn galla á seljanda fyrstu 6 mánuðina eftir að kaup fara fram. Að þeim tíma liðnum færast sönnunarbyrðin yfir á neytanda, í þessu tilviki álitsbeiðanda. Álitsbeiðandi fór fyrst með símann í skoðun á verkstæði seljanda hinn 14. apríl 2013, þ.e. um 4 mánuðum eftir kaupin, þá vegna lélegrar rafhlöðuendingar o.fl. Skoðun á símanum leiddi ekki í ljós bilun og var stýrikerfi hans uppfært af seljanda. Í ljósi þess að álitsbeiðandi kvartaði ekki aftur við seljanda vegna virkni símans fyrr en hinn 19. mars 2014, verður að draga þá ályktun að síminn hafi virkað sem skyldi á því tímabili og uppfærsla á stýrikerfi hans hinn 14. apríl 2013, því nægt til að bæta virkni hans. Getur því 2. mgr. 18. gr. ekki átt við í þessu máli, þar sem ekki er ljóst að kvörtun álitsbeiðanda vegna virkni símans frá 14. apríl 2013, sé samrætt kvörtun hennar hinn 19. mars 2014. Hvílir því sönnunarbyrðin fyrir því að síminn sé haldin galla á álitsbeiðanda. Samkvæmt framlögðum viðgerðarskýrslum í málinu var skjár síma álitsbeiðanda þegar brotinn hinn 19. mars 2014. Í flestum tilvikum má ætla að skjár á farsíma brotni vegna høggs sem síminn verður fyrir. Afleiðingar slíks høggs geta verið ýmsar. Þá er fallist á það með seljanda að brotinn skjár geri síma útsettari fyrir raka, en samkvæmt síðustu skoðun seljanda á síma álitsbeiðanda, er síminn byrjaður að sína merki um tæringu vegna bleytu. Fullyrðingar álitsbeiðanda annarsvegar um að myndir innan úr síma hennar séu falsaðar og hinsvegar um að skjár símans hafi ekki verið brotinn þegar hinn 19. mars 2014, heldur síðar, hafa ekki verið studdar neinum gögnum og eru í andstöðu við þau gögn sem álitsbeiðandi sjálf, sem og seljandi, hafa lagt fram í málinu. Að mati kærunefndarinnar hefur því ekki annað verið í ljós leitt, en að sá galli, eða bilun sem hér um ræðir, verði rakin til høggskemmda á símanum, á meðan síminn var í umráðum álitsbeiðanda.

Verður því ekki annað séð en að umræddur galli sé sök álitsbeiðanda eða stafi af aðstæðum sem hana varði í skilningi áður nefndrar 1. mgr. 26. gr. laganna. Þegar af þeim sökum verður að hafna kröfum álitsbeiðanda.

VIII

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X , er hafnað.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir