

M-67/2013 Álit 19. desember 2013

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 19. desember 2013 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-67/2013:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 12. ágúst sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, fyrir hönd dóttur sinnar, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á farsíma, sem dóttir hennar keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að seljandi afhendi dóttur sinni nýjan farsíma.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 14. ágúst sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 4. september. Með bréfi, dags. 12. september, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og frest til þess til 26. september. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 21. nóvember, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgja kemur fram að hinn 8. september 2012 keypti dóttir álitsbeiðanda farsíma af gerðinni Apple iPhone 4 af seljanda fyrir kr. 99.990. Hinn 27. júní sl. var farið með farsímamann í verslun seljanda á Selfossi þar sem hann var bilaður. Var bilunin fólgin í því að takki til að slökkva og kveikja á símanum stóð á sér, auk þess sem stundum birtist engin mynd á skjá símans. Hinn 16. júlí, eftir að síminn hafði fyrst farið í viðgerð til þjónustuaðila seljanda, og þaðan áfram til skoðunar hjá umboðsverkstæði Z, var álitsbeiðanda tilkynnt að síminn væri kominn aftur í verslun seljanda. Þegar álitsbeiðandi fór í verslunina var henni tjáð að þar sem „átt hefði verið við“ símann væri hann ekki lengur í ábyrgð, sem þýði að umboðsaðili Z neiti að skipta símanum út fyrir nýjan síma. Því sé engin ábyrgð á símanum og viðgerð kosti kr. 26.000. Álitsbeiðandi tekur sérstaklega fram að aldrei hafi verið „átt við“ símann á meðan hann var í hennar umráðum og dóttur hennar. Veltir álitsbeiðandi upp þeirri spurningu hvort eitthvað hefði verið átt við símann þegar hann var í höndum seljanda daganna 27. júní til 5. júlí, þ.e. áður en síminn var sendur áfram til umboðsaðila Z hinn 5. júlí.

Sem fyrr segir fer álitsbeiðandi fram á nýja afhendingu.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda er rakið að umræddur farsími hafi verið keyptur af seljanda hinn 8. september 2012. Um tíu mánuðum síðar hafi verið komið með símann í viðgerð hjá seljanda. Var bilanalýsing á þá leið að skjár yrði stundum dökkur og stundum alveg svartur, þó kveikt væri á símanum. Þá nái síminn mjög illa sambandi þrátt fyrir að aðrir eins símar séu með fullt samband. Að auki sé takki til að slökkva og kveikja á símanum fastur. Seljandi tekur fram að í ábyrgðarskilmálum hans komi fram að ábyrgðin falli niður ef tækið hefur verið opnað af kaupanda eða á hans vegum. Sá aðili sem sjái um viðgerðir fyrir seljanda, A, ásamt

B, umboðsaðila Z hafi staðfest farsíminn hafi verið opnaður áður en hann kom til þeirra til skoðunar.

Með vísan til þess sem rakið er að framan neitar seljandi að verða við kröfu álitsbeiðanda um nýja afhendingu. Hins vegar býðst seljandi til að standa straum af kostnaði við að gera við farsíma álitsbeiðanda vegna þess hve langan tíma tók að upplýsa álitsbeiðanda um mat viðgerðaraðila á símanum.

V

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 lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi farsíma af gerðinni Apple iPhone 4 af seljanda hinn 8. september 2012 fyrir kr. 99.990. Um tíu mánuðum síðar, hinn 27. júní sl., kvartaði álitsbeiðandi undan því að síminn væri bilaður. Síminn virðist í kjölfarið hafa verið sendur frá seljanda til viðgerðaraðila sem þjónustar seljanda, sem síðan áframsendi símann á umboðsaðila Z hinn 5. júlí sl. Umboðsaðili Z taldi að átt hefði verið við símann og neitaði því að afhenda nýjan síma í hans stað. Þegar síminn kom aftur til áðurnefnds viðgerðaraðila var hann opnaður og skoðaður og var þar komist að sömu niðurstöðu. Orðrétt segir í tölvupósti frá starfsmanni viðgerðaraðilans: „Við skoðun sést að hlífðargúmmilisti fyrir skjátengi var undir miðju móðurborði og skrufur hnoðaðar. Móðurborð sveigt vegna gúmmilistans.“

Álitsbeiðandi þvertukur fyrir það að átt hafi verið við símann meðan hann var í hennar umráðum og dóttur hennar.

Kærunefndin vill í fyrsta lagi taka fram að óháð yfirlýsingum seljenda um ábyrgð í lengri eða skemmri tíma, með þeim skilyrðum sem seljendur setja í þeim yfirlýsingum, geta neytendur skv. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup kvartað undan galla á söluhlut innan þeirra tímamarka sem kveðið er á um í greininni, þ.e. eftir atvikum inna tveggja eða fimm ára. Þannig geta neytendur í raun kvartað undan galla á söluhlut, þrátt fyrir að þeir hafi sjálfir aðhafst eitthvað sem hafi leitt til þess að ábyrgð seljanda hafi fallið úr gildi, svo sem með því að eiga með einhverjum hætti við söluhlutinn. Slíkt útilokar ekki að söluhluturinn sé engu að síður haldinn galla og að eftir atvikum sé seljanda skylt að bæta úr þeim galla. Í málinu liggur fyrir yfirlýsing frá viðgerðaraðila sem skoðaði símann, að síminn hefði verið opnaður af einhverjum aðila áður en komið var með hann til viðgerðar hjá viðgerðaraðilanum. Slíkt mun leiða til þess að ábyrgð seljanda á símanum fellur niður. Þrátt fyrir mótmæli álitsbeiðanda um að átt hafi verið við símann í hennar umráðum liggja engin gögn önnur frammi í málinu sem benda til þess gagnstæða. Sem fyrr segir útilokar brottfall ábyrgðar seljanda ekki möguleika neytenda á að bera fyrir sig galla á söluhlut. Þá telur kærunefndin rétt að benda á að skv. 3. gr. lag nr. 48/2003 um neytendakaup eru lögin ófrávíkjanleg. Af því leiðir að m.a. að ekki er heimilt að semja um bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiðir af lögunum.

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.

Líkt og greinir í álitsbeiðni stendur ákveðinn takki á símanum á sér, þá virðist skjár símans ekki halda réttu birtustigi og í sumum tilvikum ekki sýna mynd. Þó komið hafi fram í athugun viðgerðaraðila seljanda að síminn hafi verið opnaður, var ekki vakið máls á því að

síminn hefði orðið fyrir einhverju hnjaski né heldur að það að átt hefði verið við símann hefði valdið því að skjár hans virkaði ekki sem skyldi, eða áðurnefndur takki. Virðist því fátt benda til þess að notkun álitsbeiðanda á símanum hafi leitt til áðurnefndra bilanna. Að mati kærunefndarinnar er síminn því haldinn galla í skilningi áðurrakinna ákvæða 15. og 16. gr. 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 afhendi sér nýjan síma, skv. 29. og 30. gr. laganna, sömu gerðar og hún keypti af honum hinn 8. september 2012. Er það því mat kærunefndarinnar að seljanda beri að afhenda álitsbeiðanda nýjan síma, samskonar og álitsbeiðandi keypti af seljanda hinn 8. september 2012 og skulu úrbæturnar fara fram samkvæmt 29. og 30. gr. laganna, án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir álitsbeiðanda og innan hæfilegs tíma.

VI

Álitsorð

Seljandi, Y, afhendi álitsbeiðanda, X, nýjan síma af sömu gerð og hún keypti af seljanda hinn 8. september 2012.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir