

M-40/2007 Álit 18. janúar 2008

Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 18. janúar 2008 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-40/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 8. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kærunefndarinnar vegna kaupa hennar á fartölvu af gerðinni Z hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segir tölvuna vera ónýta og vill fá endurgreiðslu frá seljanda er svari kaupverði sambærilegrar tölvu.

II

Málsmeðferð kærunefndarinnar

Kærunefndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 4. desember sl. og bárust þau nefndinni 14. s.m. Andsvörin voru kynnt álitsbeiðanda með bréfi dags. 3. janúar sl. og bárust nefndinni athugasemdir í bréfi, dags. 8. janúar. Með bréfi, dags. 15. janúar sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt tölvuna fyrir dóttur sína 17. mars 2005 og hafi notkun hennar verið með eðlilegum hætti. Á reikningi sem fylgdi álitsbeiðninni sést að kaupverðið er kr. 159.900. Á heimasíðu Y segir álitsbeiðandi að eftirfarandi komi fram: „Ábyrgðartími er 2 ár eftir kaupdagsetningu. Réttur til að kvarta er 5 ár, þó aðeins á vörum sem eru með viðurkenndan meðallíftíma umfram 2 ár. Seljandi er ekki skuldbundinn til að taka þátt í viðgerðarkostnaði, gefa afslætti, skipta út vöru o.s.frv. eftir 2 ára ábyrgðartíma. Seljandi þarf þó að taka tillit til 5 ára kvörtunarfrests ef meðallíftími tækis er áætlaður lengri en 2 ár.“

Álitsbeiðandi segir að 17. október sl. hafi tölvan ekki ræst sig og sýnt svartan skjá. Daginn eftir hafi hún farið með tölvuna til seljanda og tjáð honum að hún teldi sig eiga 5 ára kvörtunarrétt og hafi hann viðurkennt að meðallíftími tölvu væri lengri en 2 ár, en 2 ár og 7 mánuðir voru þá liðnir frá kaupdegi. Seljandi hafi síðan sent tölvuna til þjónustuaðila síns A. Hinn 23. október hafi starfsmaður hjá því fyrirtæki hringt í sig og sagt sér að móðurborð tölvunnar væri ónýtt og viðgerð borgaði sig ekki. Hann hafi tekið fram að væri tölvan í ábyrgð myndi tjónið verða bætt og enn fremur að tölvan hefði ekki sætt illri meðferð. Hann hafi sagst myndu senda tölvupóst þessa efnis til seljanda og þann tölvupóst segist álitsbeiðandi einnig hafa fengið.

Hinn 26. október sl. kveðst álitsbeiðandi hafa farið til seljanda og rætt þar við starfsmann og lýst því við hann að hún teldi að Y ætti að bæta sér tjónið á einhvern hátt. Sá starfsmaður hafi viljað ráðfæra sig við aðra starfsmenn, en 29. október hafi seljandi hringt í sig og tilkynnt að Y myndi ekki bæta tjónið á neinn hátt.

Álitsbeiðninni fylgdi svohljóðandi tölvupóstur frá B starfsmanni A.:

„Móðurborðið er bilað í vélinni þinni, hún er úr ábyrgð og viðgerðarkostnaður er það hár að það borgar sig ekki að gera við hana. Ef vélin væri ennþá í ábyrgð þá eru allar líkur á að þetta félli undir ábyrgðarskilmála. Eini fyrirvarinn er sá að vélin var ekki opnuð nema að hluta til þar sem það er tímafrekt og kostnaðarsamt að opna hana að fullu.

Við þá skoðun sem farið hefur fram á vélinni er ekki sjáanlegt að hún hafi sætt slæmri meðferð eða orðið fyrir einhvers konar áfalli. Varðandi eðlilegan líftíma á ferðatölvum þá þarf að taka með í reikninginn utanaðkomandi áhrif og mismunandi notkun á vélunum. Þar er um að ræða hluti eins og hitastig, ryk, raka og kulda svo eitthvað sé nefnt. Þeir hlutir geta líka haft áhrif á ábyrgðina yfir höfuð þar sem ábyrgðin tekur til galla í vélbúnaði.“

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum segir einungis eftirfarandi:

„Ástæða okkar að neita henni um bætur á tjóni hennar kemur nokkuð vel fram í bréfi sem B í A skrifar sem er meðfylgjandi beiðninni. Þar kemur fram að ekki er útilokað að þetta sé ábyrgðarvinna. Taka þarf einnig tillit til eins og segir í bréfinu frá honum B. „Varðandi eðlilegan líftíma á ferð.....ábyrgðin tekur til galla í vélbúnaði“ viljum við að þessi sjónarmið séu tekin til greina inn í úrskurð ykkar.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðanda kveðst ekki geta sagt um það hvað teljist eðlilegur líftíma á fartölvum en hún geti ómögulega sætt sig við að tölva sem hún kaupir fyrir kr. 160.000 sé orðin ónýtt eftir tvö og hálf ár. Álitsbeiðandi ítrekar að notkun tölvunnar hafi verið með eðlilegum hætti og hafi ekkert komið fyrir hana.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 og 1.-3. mgr. 1. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup, sem viðskipti aðila falla undir.

Óumdeilt er að tölva sú sem álitsbeiðandi keypti er ónýtt að mati þjónustuaðila seljanda, þ.e. að ekki svari kostnaði að gera við hana. Álitsbeiðandi hafði á þessum tíma átt tölvuna í 2 ár og 7 mánuði og það er skoðun þjónustuaðilans að vel hafi verið farið með hana.

Í 15. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup er kveðið á um það hvaða eiginleika söluhlutur eigi að hafa og segir þar í b-lið 2. mgr. að hann eigi að „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.“

Í því tilviki sem hér um ræðir liggur ljóst fyrir að tölva sú sem álitsbeiðandi keypti entist ekki lengur en í 2 ár og 7 mánuði, þ.e. tölvan varð eiganda sínum ónýtt að þeim tíma liðnum. Tölvutegundin Z er þekkt og gróið vörumerki og álitur kærunefndin að sá sem kaupir tölvur af þeirri tegund megi almennt búast við því að þær endist lengur en í tvö ár

og sjö mánuði. Í andsvörum gagnaðila kemur ekki fram hvað hann eða framleiðandinn telji vera eðlilegan líftíma þeirrar tölvu sem álitsbeiðandi keypti heldur er einungis vísað til þess að ýmsir umhverfispættir og notkun geti haft áhrif á líftímamann án þess að það sé skýrt frekar. Ekki eru heldur færð nein rök fyrir því að líftími hinnar seldu vöru sé af þessum sökum ekki lengri en sem nemur þeim tíma sem hún í raun entist.

Framangreint ber að hafa í huga þegar afstaða er tekin til þess hvort álitsbeiðandi telst eiga rétt á því að fá það tjón sem hún hefur orðið fyrir bætt úr hendi seljandans.

Í 27. grein laga nr. 48/2003 er kveðið á um tilkynningarskyldu kaupanda til seljanda þegar hann telur sig hafa keypt gallaða vöru. Segir þar í 2. mgr. að leggi neytandi ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá því að hlutnum var veitt viðtaka geti hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Sé söluhlut, eða hlutum hans, ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti sé frestur til að bera fyrir sig galla fimm á frá því að hlutnum var veitt viðtaka.

Í því tilviki sem hér um ræðir var gallinn á söluhlutum tilkynntur strax og hans varð vart. Eðlilegur endingartíma fartölva getur verið mismunandi eftir tegundum og einnig því hveðrar gerðar sömu tegundar tölvan er. Verð það sem álitsbeiðandi greiddi fyrir tölvuna á sínum tíma bendir til þess að u.þ.b. meðaldýra fartölvu hafi verið að ræða en ekki liggja fyrir sérstakar upplýsingar um það. Þótt ekki sé hægt að slá því föstu í eitt skipti fyrir öll hver sé eðlilegur endingartími fartölva er það álit kærunefndarinnar að kaupandi megi búast við því að tölva þeirrar gerðar sem hér um ræðir endist lengur en raunin varð og því hafi álitsbeiðandi ekki glatað rétti til þess að bera fyrir sig gallann enda þótt hans yrði ekki vart fyrr en á þriðja ári frá því að kaupin fóru fram. Verður að hafa í huga að hér var ekki um að ræða bilun sem tækt var að gera við heldur var tölvan ónýt að dómi þjónustuaðila, þ.e. að viðgerðin hefði orðið svo dýr að hún hefði ekki svarað kostnaði. Það er því álit kærunefndarinnar að álitsbeiðandi eigi rétt til skaðabóta úr hendi seljanda, sbr. e-lið 26. gr. laga nr. 48/2003 og 33. gr. laganna. Krafa álitsbeiðanda er sú að seljandi greiði henni fjárhæð sem svari kaupverði sambærilegrar tölvu. Við ákvörðun bótafjárhæðar verður óhjákvæmilega að líta til þess að álitsbeiðandi hafði snurðulaus not af tölvunni þar til hún varð ónýt, sbr. ákvæði 1. mgr. 52. gr. laga nr. 48/2003. Með það í huga svo og ákvæði 2. mgr. 50. gr. um skyldu seljanda til að greiða vexti þykja bæturnar hæfilega ákveðnar kr. 70.000.

VII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X, kr. 70.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

