

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 14. maí gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-23/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. mars sl. bað X f.h. Z, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna viðgerðar fyrirtækisins Y, á tölvu Z. Álitsbeiðandi gerir kröfu til þess að Y skipti um móðurborð í tölvunni álitsbeiðanda að kostnaðarlausu. Þá gerir hann kröfu til þess að fá frumgögn seljanda um ábyrgðarviðgerð sem hann segir hafa farið fram á tölvunni fyrir 16 mánuðum síðan.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 30. mars sl., gaf kæruneftndin Y. kost á andsvörum og bærust þau 6. apríl. Með bréfi, dags. 8. apríl var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin sem bærust 21. apríl. Með bréfi, dags. 22. apríl sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar. Umboð Z til handa X til að reka málið fyrir kæruneftndinni er dags. 30. apríl sl.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt gögnum málsins keypti álitsbeiðandi fistölvu hjá Y. 21. ágúst 2006 fyrir kr. 164.900. Fram kemur í bréfi álitsbeiðanda til Y, dags. 26. janúar 2009, að tölvan hafi bilað 13. september 2007 og mun bilunin hafa verið í móðurborði hennar.

Álitsbeiðandi segir að nú sé móðurborðið bilað á nýjan leik og telji seljandi sig ekki bera ábyrgð á viðgerð á þeirri bilun þar sem ekki sé um sama íhlut að ræða og skipt hafi verið um í fyrra skiptið. Seljandi segi að þá hafi ekki verið skipt um móðurborðið heldur sökkulþétti sem sé áfastur því, en geti þó ekki tilgreint nákvæmlega um hvaða íhluti hafi verið skipt. Í sama bréfi og að framan er greint frá er vitnað í tölvupóst frá Y. til álitsbeiðanda og segir þar eftirfarandi: „Því miður er ekki vitað nákvæmlega hvaða íhlutir þetta voru enda langt um liðið og það var ekki skráð niður. Þetta eru þó sennilega þéttar við sökkulinn.“

Álitsbeiðandi lýsir því að seljanda segi að nú sé bilun í skjákortsminni tölvunnar en það sé einnig áfast móðurborðinu. Álitsbeiðandi kveðst halda því fram að seljandi hafi skipt um allt móðurborðið í fyrri viðgerðinni en ekki einstakan íhlut. Samkvæmt upplýsingum frá öðrum seljendum tölva sé krafa birgja sú að bili fartölvur á ábyrgðartíma eigi að skipta um heilu einingarnar í einu en ekki einstaka íhluti. Endursöluaðili :::::: á Íslandi, A., hafi staðfest að framleiðandi tölvanna ætlist til hins sama. Seljandi hafi neitað sér um aðgengi að gögnum um það að skipt hafi verið um sökkulþétti og segi að engin viðunandi gögn séu til um þá viðgerð. Er álitsbeiðandi þá væntanlega að vitna til þess sem að framan er rakið úr bréfi hans til Y frá 26. janúar 2009.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum seljanda segir að tölva álitseiddanda hafi komið til viðgerðar 13. september 2007. Tölvun hafi ofhitnað og skipt hafi verið um íhluti/þetta við örgjörvasökkul í ábyrgð. Tölvun hafi aftur komið til viðgerðar 12. janúar 2009 og hafi skjákort/skjákortsminni verið bilað. Þar sem ekki sé um að ræða sömu bilun og í fyrra skiptið álfí Y að sér beri ekki að greiða fyrir viðgerðina. Þá segir í andsvörunum að af hálfu Y hafi öllum fyrirspurnum eiganda tölvunnar verið svarað munnlega eða í tölvupósti.

V

Athugasemdir álitseiddanda

Álitseiddandi bendir á að seljandi hafi ekki eins og fyrr getað sýnt fram á það með gögnum hvað hafi verið gert við í tölvunni í september 2007. Fyrri viðgerðin geti hafi leitt til núverandi bilunar í tölvunni og sé það ástæðan fyrir því að framleiðendur geri kröfu til þess að skipt sé um heilar einingar þegar bilun komi fram á ábyrgðartíma. Þá segir í athugasemdunum að umboðsmanni álitseiddanda hafi verið bannað að lesa á skjá tölvu seljanda þegar viðgerðarlýsing hafi verið lesin upp fyrir hann af skjánun.

VI

Niðurstaða kæruneftdarinnar

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitseiddanda og Y falli undir valdsvið neftdarinnar, 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1.-3. mgr. 1. gr. þeirra laga. Samkvæmt 63. gr. laganna geta þeir sem greinir á um réttindi sín og skyldur samkvæmt lögunum óskað eftir álitsegerð neftdarinnar um ágreiningsefnið.

Í 1. málslið 3. gr. neytendakaupalaga segir að ekki sé heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögunum. Þetta þýðir að kaupandi á að lágmarki rétt á því að seljandi bæti, í samræmi við ákvæði laganna, úr þeim göllum sem reynast vera á söluhlut. Samningar um minni rétt að þessu leyti eru því ógildir og hafa ekki þýðingu í viðskiptum en hins vegar eru gildir samningar um ríkari rétt en lögin kveða á um.

Í 27. gr. neytendakaupalaganna, nr. 48/2003, segir m.a. eftirfarandi:

„□Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera gallann fyrir sig án ástæðulauss dráttar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann var galla var.

□Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla í fimm ár frá því að hlutum var veitt viðtaka ...“

Í skýringum við 27. gr. frumvarpsins sem varð að lögum nr. 48/2003 segir m.a.:

„Mat á því hversu langur endingartími söluhlutur er ætlaður er unnt að byggja á því mati sem fram fer skv. b-lið 2. mgr. 15. gr. frumvarpsins. Því þarf m.a. að líta til þess hvers neytandi mátti vænta við kaup á slíkum hlut. Framleiðendur söluhluta hafa ólík markmið við framleiðslu hluta hvað varðar endingartíma þeirra. Endurspeglast þetta m.a. í verði og markaðssetningu hlutanna. Ef vafi er um það hversu langan endingartíma hlutur er ætlaður að hafa er rétt að vafinn falli fimm ára reglunni í hag. Með endingartíma söluhlutar er átt við það hvað hlutnum er ætlaður að virka lengi á viðunandi hátt. Til dæmis fellur það að hlutur verði úreltur vegna tækniframfara ekki undir ákvæðið. Áætlaður endingartími söluhlutar er byggður á venjulegri notkun.“

Eðlilegur endingartími tölvu getur verið mismunandi eftir tegundum og einnig eftir því hvernig gerðar sömu tegundar tölvur er. Verð það sem álitsskiptandi greiddi fyrir tölvuna á sínum tíma bendir til þess að um u.þ.b. meðaldýra tölvu hafi verið að ræða en ekki liggja þó fyrir sérstakar upplýsingar um það. Þótt ekki sé hægt að slá því föstu í eitt skipti fyrir öll hver sé eðlilegur endingartími tölvu sé er það álit kærunefndarinnar að kaupandi megi búast við því að tölvu þeirrar gerðar sem hér um ræðir endist lengur án bilana en í tvö ár og fimm mánuði, en tölvu álitsskiptanda bilaði tvisvar á því tímasteiði. Enda þótt í 27. gr. neytendakaupalaganna séu tilteknir tveir ákveðnir frestir, tvö ár og fimm ár, álitur kærunefndin að lagagreininna megi skýra þannig að í ákveðnum tilvikum sé kvörtunarfrestur lengri en tvö ár og bilun sem kemur fram skömmu eftir að sá tími er liðinn teljist vera á ábyrgð seljanda enda þótt sams konar bilun þurfi ekki að vera á ábyrgð seljanda komi hún fram seint á fimm ára frestinum. Fyrir liggur að tölvu álitsskiptanda bilaði eftir rúmlega ársnotkun og aftur 16 mánuðum síðar. Seljandi hefur ekki getað gert viðhlítandi grein fyrir því hvað bilaði í tölvunni í fyrra skiptið, en þó er helst að sjá af upplýsingum hans að báðar bilanirnar tengist móðurborði tölvunnar.

Fyrir liggur að tölvun bilaði eftir rúmlega ársnotkun og síðan eftir 16 mánaða notkun frá þeim tíma. Þótt ekki sé upplýst að um bilun á sama hlut í tölvunni sé að ræða álitur kærunefndin, með vísan til þess sem að framan er rakið af 27. gr. neytendakaupalaga og skýringum í greinargerð, að álitsskiptandi hafi ekki glatað rétti til þess að bera nú fyrir sig galla á tölvunni enda þótt liðinn sé lengri tími en 2 ár frá því hún var keypt. Seljanda beri því að kosta nauðsynlega viðgerð á þeirri bilun sem nú er í tölvunni. Kærunefndin álitur hins vegar að álitsskiptandi geti ekki á grundvelli ákvæða neytendakaupalaga krafist þess að sett verði nýtt móðurborð í tölvuna, enda þótt framleiðandi kunnir að hafa gefið fyrirskipanir í þá átt.

Ekki verður séð að á ákvæðum neytendakaupalaga sé hægt að byggja þá kröfu að kaupandi fái aðgang að skráðum gögnum um fyrri viðgerð á tölvunni enda þótt sú krafa sé í sjálfu sér ekki óeðlileg. Auk þess er helst að skilja á upplýsingum seljanda að engri skráningu um þá bilun sé til hjá fyrirtækinu.

VII Álitsskiptandi

Y. ber að gera við tölvu álitsbeiðanda, Z, að sinn kostnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir