

## **M-45/2009 Álit 18. ágúst 2009**

### **Álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 18. ágúst 2009 gaf kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-45/2009:

#### **I**

##### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 15. júní sl. bað X, hér eftir einnig nefndur álitsbeiðandi, um álit kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna meintra galla á sjónvarpstæki af gerðinni ....., sem hann keypti 12. júní 2006 af fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi gerir þá kröfu að seljandi geri við sjónvarpið eða hann fái nýtt sjónvarp afhent.

#### **II**

##### **Málsmeðferð kærunefndarinnar**

Kærunefndin gaf seljanda kost á andsvörum með bréfi, dags. 16. júní sl., og bárust þau 30. júní. Með bréfi, dags. 30. júní, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 8. júlí. Kærunefndin ritaði seljanda bréf, dags. 9. júlí, og óskaði eftir frekari upplýsingum og afstöðu seljanda til ákveðinna atriða í athugasemdum álitsbeiðanda og í lýsingu á notkun sjónvarpstækisins í bæklingi þeim sem því fylgdi við kaupin og fékk þær í tölvupósti 15. júlí sl. Með bréfi, dags. 28. júlí sl., var aðilum tilkynnt að kærunefndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

#### **III**

##### **Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda**

Samkvæmt reikningi, dags. 12. júní 2006, keypti álitsbeiðandi sjónvarp af Y og kostaði það kr. 174.989. Álitsbeiðnin er rituð á ensku. Sjónvarpið segir álitsbeiðandi hafa bilað með þeim hætti að 4:3 mynd eða format sé „brennd“ á miðju skjásins. Segir orðrétt í álitsbeiðninni á ensku: „I was using digital DVI input from HDMI output from satellite receiver. When you are using digital source, TV is taking information about format to display from other equipment and when is blocked I cannot adjust to different.“ Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með sjónvarpið til viðgerðar vegna þessarar bilunar og einnig vegna þess að „power unit“ hafi verið bilað. Gert hafi verið við síðarnefndu bilunina en kvörtun hans vegna myndarinnar á skjánum hafi ekki verið tekin til greina. Álitsbeiðandi kveðst hafa verið búinn að nota sjónvarpið í 7 mánuði þegar það hafi bilað.

Álitsbeiðandi segist vilja fá skipt um „matrix“ í sjónvarpinu eða fá nýtt gallalaust sjónvarp frá framleiðanda.

#### **IV**

##### **Andsvör seljanda**

Andsvör seljanda eru svohljóðandi:

„Það sem kvartað er yfir er svokallað „phosphor burn in“ og er þekkt í plasma skjám, óháð framleiðanda. Þetta er skýrt tekið fram á síðu 2 í bæklingi sem fylgdi með tækinu að þetta geti gerst ef tækið sé notað þannig að sama mynd sé skilin eftir á skjánum eða sýndar myndir í lengri tíma sem fylla ekki út í skjáinn eins og var í þessu tilfalli. Hér er ekki um neinn galla að ræða, heldur hefur notkun á tækinu verið með þeim hætti að þetta

gerist, og getur því ekki fallið undir ábyrgð framleiðanda. Með fylgir afrit af síðu úr notkunarbæklingi sem fylgdi með tækinu við kaup.“

Í framangreindu afriti úr notkunarbæklingnum segir m.a. svo:

**„Warning concerning stationary images on the TV screen**

A characteristic of Plasma Display Panels is that displaying the same image for a long time can cause a permanent after-image to remain on the screen. This is called phosphor burn in. Normal use of the TV should involve the showing of pictures that contain moving and changing images that fill the screen.“

**V**

**Athugasemdir álitsbeiðanda**

Í athugasemdum álitsbeiðanda og kveðst hann hissa á því að skýring seljanda sé tilvísun til þess sem í leiðbeiningabæklingi standi um „burn in.“ Álitsbeiðandi heldur því fram að í sjónvarpinu eigi að vera vörn gegn því að slíkt gerist og segir að svo sé hjá öðrum seljendum (services). Þá lýsir álitsbeiðandi því að fyrir tveimur árum hafi hann talað við Y og beðið þá um álit Philips Europe. Sér hafi þá verið sagt að það hafi verið gert og álit þeirra sé að sjónvarp hans væri ekki í ábyrgð að því er þessa bilun varðaði. Álitsbeiðandi kveðst hafa óskað eftir því að fá skriflegt álit þess sem það hafi gefið, en því verið neitað. Álitsbeiðandi kveðst telja sig eiga rétt á því að fá að sjá álitid með skýringum framleiðanda.

**VI**

**Upplýsingaöflun kærunevndarinnar**

Eins og fyrr er greint frá ritaði kærunevndin seljanda bréf, dags. 9. júlí sl., og vakti athygli á því að í því ljósriti sem nefndin fékk í hendur um notkun á sjónvarpinu kæmi ekki fram hverju það varðaði um ábyrgð á bilun í tækinu væri ekki fylgt reglum um notkun þess. Þá benti kærunevndin á að kærandi héldi því fram að í sjónvarpinu ætti að vera vörn gegn því að „phosphor burn in“ ætti sér stað, en svo væri að skilja að álitsbeiðandi teldi að ýmsir seljendur byðu upp á slíka vörn. Þá benti kærunevndin á að álitsbeiðandi teldi sig eiga rétt á því að fá að sjá skýrslu með skýringum framleiðanda á því að hann bæri ekki ábyrgð á slíkri bilun.

Í svari Y kemur fram að um ábyrgð seljanda á sjónvarpstækinu fari eftir íslenskum lögum en ekki sé neitt sérstaklega tekið fram um hana í notkunarbæklingi með sjónvarpinu. Sambærilegar upplýsingar og þar sé að finna séu í bæklingum frá öðrum framleiðendum. Geti þær verið mismunandi en efni þeirra alltaf hið sama, þ.e. að séu tækin notuð með þeim hætti að sé mynd ekki á eðlilegri hreyfingu um allan skjáinn geti þetta gerst og teljist ekki til galla á tækinu. Þá segir í svarbréfinu að ekki sé ljóst við hvaða skýrslu framleiðanda álitsbeiðandi eigi í athugasemdum sínum. Í niðurlagi svarbréfsins segir eftirfarandi:

„Kærandi fullyrðir að það eigi að vera vörn fyrir „phosphor burn in“ í tækinu en slíkt er ekki í tækinu, þannig að þetta er einfaldlega ekki rétt. Þó að það væri vörn í tækinu eins og viðkomandi nefnir, en slíkt er í einhverjum nýrri módelum frá sumum framleiðendum, þá er slíkri vörn eingöngu ætlað að minnka líkur á að þetta gerist, en fyrirbyggir það ekki, enda eru sömu varnaðarákvæði að finna í bæklingum með nýrri tækjum þar sem varað er við því að „phosphor burn in“ geti gerst sé tekið notað með ákveðnum hætti, t.d. með því

að sýna í lengri tíma 4:3 mynd sem fyllir ekki út í skjáinn. Aðalatriðið er að það er enginn galli í tækinu.“

## VII

### 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 og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Ekki er ágreiningur um að álitsbeiðandi kvartaði við seljanda um galla á sjónvarpinu innan þeirra tímamarka sem kveðið er á um í 27. gr. laga nr. 48/2003. Skilja verður það sem fram kemur í álitsbeiðni svo að við notkun sjónvarpsins hafi álitsbeiðandi notað skjámynd af stærðinni 4:3, þ.e. mynd sem ekki fyllti út í allan skjáinn. Álitsbeiðandi lét fylgja beiðni sinni vottorð um að hann hefði leyfi iðnaðarráðuneytisins til að nota starfsheitið verkfræðingur.

Í 1. mgr. 15. gr. neytendalaga nr. 48/2003 segir að söluhlutur skuli, hvað varði tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innþökkun fullnægja þeim kröfum sem leiði af samningi seljanda og kaupanda. Í því tilviki sem hér um ræðir var ekki um sérstaka samningsgerð að ræða heldur keypti álitsbeiðandi ákveðna tegund sjónvarps sem til sölu var hjá seljanda. Samkvæmt a-lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 48/2003 segir að leiði ekki annað af samningi eigi söluhlutur að henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Í b-lið sömu málsgreinar segir að söluhlutur eigi að hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varði endingu og annað. Fullnægi söluhlutur ekki ákvæðum 15. gr. laganna, sem að hluta til hefur verið rakin hér að framan, telst hann gallaður, sbr. ákvæði 1. mgr. 16. gr. laga nr. 48/2003. Réttur kaupanda á úrræðum vegna galla á söluhlut er hins vegar bundinn því að gallinn verði hvorki rakin til sakar neytanda né stafi af aðstæðum sem hann varðar, sbr. ákvæði 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003.

Í mörgum tilvikum lýsa framleiðendur söluhlutar því hvernig hann skuli notaður og vara jafnframt við afleiðingum þess sé þeim notkunarreglum ekki fylgt. Notkunarbæklingar þjóna jafnt þeim tilgangi að leiðbeina kaupendum um notkun hluta sem þeir kaupa og eins hvað beri að varast við notkunina. Kærunefndin álitur að framleiðandi megi gera ráð fyrir því að kaupandi hlutar sem notkunarbæklingur fylgir skoði a.m.k. að einhverju lágmarki hvernig nota eigi hlutinn og hvað beri að forðast við notkun hans. Í þeim notkunarbæklingi sem ágreiningslaust er að sjónvarpi álitsbeiðanda fylgdi er t.d. leiðbeiningar um það hvernig eigi að þrifa skjá sjónvarpsins og hvað beri sérstaklega að varast þegar það er gert. Þá er í beinu framhaldi sérstök aðvörðun um að við ákveðnar aðstæður geti komið svokallað „phosphor burn in.“ Ekkert kemur fram um í notkunarbæklingi, að því er séð verður, að í sjónvarpinu sé sérstök vörn til þess að koma í veg fyrir slíkt eða draga úr líkum á því. Seljandi segir enga slíka vörn vera í því sjónvarpi sem álitsbeiðandi keypti og ekkert kemur fram um að slíkt hafi komið til tals þegar kaupin voru gerð.

Líta verður svo á að álitsbeiðandi hafi við notkun sjónvarpsins átt að fylgja framangreindum leiðbeiningum og varast að hafa mynd á skjánum sem ekki fyllti út í hann, en það virðist hann ekki hafa gert. Þá getur það ekki talist á ábyrgð seljanda enda

þótt svo kunnir að vera að þær tengingar sem álitssbeiðandi kaus að nota við móttöku sjónvarpsefnis hafi verið þannig að mynd á skjánum birtist einvörðungu í stærðinni 4:3.

Það er álit kærufndarinnar að þar sem álitssbeiðandi fylgdi ekki þeim reglum sem framleiðandi setti um notkun sjónvarpsins verði að rekja bilunina í sjónvarpinu til aðstæðna sem álitssbeiðanda sjálfan varðar og því eigi við ákvæðið í 1. mgr. 26. gr. laga nr. 48/2003, þ.e. að álitssbeiðandi eigi af þeim sökum ekki rétt að úrbótum úr hendi seljanda. Samkvæmt þessu ber að hafna kröfum álitssbeiðanda.

Sú krafa álitssbeiðanda að fá að sjá skýrslu sem hann segir framleiðanda hafa gefið um ábyrgð á göllum á sjónvarpi hans, en seljandi virðist ekki kannast við, er ekki sérstaklega varin af ákvæðum laga nr. 48/2003 og því utan valdsviðs kærufndarinnar að taka afstöðu til hennar.

## VIII

### Álitssorð

Kröfum álitssbeiðanda, X, á hendur Y er hafnað.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

