

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 3. júní 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-57/2010.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. apríl sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvu hjá B. Álitsbeiðandi gerir þá kröfu á hendur seljanda að hann greiði kostnað við rykhreinsun á tölvunni, kr. 3.000, með vöxtum frá þeim degi að hann greiddi þann kostnað þar til seljandi greiði hann. Þá krefst álitsbeiðandi kr. 10.000 í miskabætur vegna vinnu og óþæginda sem hann hafi orðið fyrir.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 28. apríl sl., gaf kæruneftndin B kost á andsvörum sem bárust 10. maí. Með bréfi, dags. 11. maí, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 12. maí. Með bréfi, dags. 17. maí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi sem álitsbeiðninni fylgdi keypti álitsbeiðandi tölvu hjá B 28. júlí 2009 fyrir kr. 84.995.

Í álitsbeiðninni segir m.a. eftirfarandi:

„Ég kom með tölvu mína í útibú B, þar sem tölvan slökkti á sér. Mér var bent á að fara með hana í C (sjá reikning frá þeim í viðhengi). Ég vakti athygli á því að tölvan væri í ábyrgð. Þegar ég kom að sækja tölvuna 16. apríl í C var mér sagt að það hefði þurft að rykhreinsa hana og ábyrgðin næði ekki yfir slíkt. Ég fór þá yfir í B, en þeir sögðust ekkert geta gert þara sem C væri umboðsaðili D á Íslandi. Ég vil mótmæla þessu og tel að ábyrgðin eigi að ná yfir þetta. Því til rökstuðnings vil ég vísa í lög 48/2003 um neytendakaup, nánar tiltekið lokamálgrein 16. greinar laganna: Neytandi getur ekki borið fyrir sig galla ef orsök gallans má rekja til efniviðar sem neytandinn hefur sjálfur lagt til. Þetta gildir þó ekki ef seljandinn hefði átt að ráða neytanda frá notkun efnisins vegna óhentugra eiginleika þess. Er ég keypti tölvuna fékk ég engar upplýsingar um að nauðsyn væri að ryksuga tölvuna með reglulegu millibili. Ég hafði tölvuna heima hjá mér þar sem er ekkert meira ryk en gengur og gerist og því er þessi skýring þjónustuaðilans fátánleg. Það er ljóst að B fullnægði ekki upplýsingaskyldu sinni samkvæmt framangreindri lagagrein og því ekki hægt að fullyrða að mín vanræksla við umhirðu tölvunnar hafi verið orsökina að biluninni. Auk þess er það aumur fyrirsláttur til að koma sér undan ábyrgð að tala um ryk eins og aðskotahlut eða eitthvað efni sem maður notar. Ryk er alls staðar í loftinu, jafnvel þar sem ryksugað er samviskusamlega og reglulega. Ef hluturinn þolir ekki venjulegt umhverfi á heimili er það seljandans að bæta úr því, ef hann hefur lofað að hluturinn virkaði eins og til var ætlast og selt hlutinn á þeim forsendum.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda segir eftirfarandi:

„Viðskiptavinur kaupir D fartölvu 28/7/09. Í apríl 2010 kemur hann með hana til viðgerðar á tölvuverkstæði okkar sem er C. D í Evrópu hefur valið C til að sjá um allar viðgerði á D tölvum á Íslandi. Svar okkar byggist á mati tæknimanna hjá C. Þara kemur í athugasemd að vélin sé mjög skítug þegar hún kemur til viðgerðar. Og síðan reynist þurfa að rykhreinsa hana þegar hún er opnuð. Í „manual“ kemur fram að halda eigi öllum aðskotahlutum frá vélinni þar á meðal ryki. Miðað við útlit og ástand vélarinnar þá er hún í umhverfi sem gæti reynst henni skaðlegt. B hafnar kröfu um endurgreiðslu á reikningi frá C og einnig kröfu um miskabætur.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda segir m.a. að óhreinindi utan á tölvunni, sem verið geti að á henni hafi sést, komi vélbúnaði tölvunnar ekki við. Álitsbeiðandi segist ekki kannast við að hafa séð í handbók með tölvunni að halda eigi aðskotahlutum frá henni, þ.á m. ryki. Hann kveðst ekki muna hvort handbók hafi fylgt í kaupunum sem líklega hafi þó verið en sjálfur sé hann ekki mjög sleipur í tækniensku. Ljóst sé að B hafi ekki fullnægt upplýsingaskyldu sinni samkvæmt 16. gr. laga nr. 48/2003. Þá mótmælir álitsbeiðandi því að útlit og ástand tölvunnar hafi bent til þess að hún væri í umhverfi sem gæti reynst henni skaðlegt. Hún sé í sams konar umhverfi og örugglega 95% af þeim tölvum sem keyptar séu hjá B.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og B 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.

Álitsbeiðandi krefst m.a. þess að seljandi greiði kostnað við að rykhreinsa tölvuna sem hann keypti 28. júlí 2009 en samkvæmt gögnum málsins varð hún ónothæf í apríl sl. vegna ryks sem safnast hafði í hana á u.þ.b. 9 mánaða notkunartíma. Slíkt getur ekki talist annað en harla óeðlilegt þar sem vitað er að tölvur eru alla jafna nothæfar í mun lengri tíma, jafnvel árum saman, án þess að vera sérstaklega rykhreinsaðar.

Álitsbeiðandi hefur vísað til 4. mgr. 16. gr. neytendakaupalaga kröfu sinni til stuðnings. Í þeirri málsgrein er kveðið á um að neytandi geti ekki borið fyrir sig galla ef orsaker hans má rekja til efniviðar sem neytandinn sjálfur hefur lagt til nema því aðeins að seljandi hefði átt að ráða neytandanum frá því að nota efniviðinn vegna óhentugra eiginleika hans. Enda þótt álitsbeiðandi hafi eflaust lagt til það ryk sem í tölvunni var er ekki hægt að líta á það sem efnivið í skilningi framangreindrar lagagreinar og telur kærunefndin að m.a. af þeim sökum eigi hún ekki við um ágreining aðila. Rökstuðning álitsbeiðanda verður engu að síður að skilja svo að hann telji að galli hafi verið á tölvunni sem seljandi eigi að bera kostnað af að bæta úr.

Í 16. gr. neytendakauplaganna er kveðið á um galla á söluhlut og samkvæmt b-lið 1. mgr. telst hlutur vera gallaður hafi seljandi við kaupin vanrækt að gefa upplýsingar um atriði varðandi hlutinn eða not hans sem seljandi hlaut að þekkja til og neytandi mátti ætla að hann fengi upplýsingar um, enda megi ætlað að vanrækslan hafi haft áhrif á kaupin. Þá segir í d-lið sömu málsgreinar að söluhlutur teljist gallaður fylgi honum ekki nauðsynlegar upplýsingar um uppsetningu, samsetningu, notkun, umönnun og geymslu.

Samkvæmt því sem fram kemur í gögnum málsins þykir kærunefndinni mega byggja á því að tölvu álitsbeiðanda hafi fylgt handbók um notkun og meðferð tölvunnar eins og venja er í viðskiptum sem þessum og þar hafi verið bent á að halda ætti tölvunni frá ryki eins og seljandi heldur fram. Álitsbeiðandi segir sjálfur að líklegt sé að handbók hafi fylgt í kaupunum. Enda þótt vera kunni að ástæða sé til að seljendur bendi með meira afgerandi hætti á þá hættu sem geti verið samfara ryksöfnun í tölvum er ekki hægt að telja að um galla á söluhlut í skilningi 16. gr. neytendakaupalaga sé að ræða geri þeir það ekki. Upplýsingar í handbók með söluhlut eiga að nægja til þess að notkun og meðferð á söluhlut sé rétt og eðlileg. Rétt er að benda á að samkvæmt 1. mgr. 26. gr. getur neytandi ekki borið fyrir sig galla á söluhlut sem er hans sök eða stafar af aðstæðum sem hann varðar, þ.e. ef gallinn stafar af því að hann fer ekki með söluhlutinn eins og leiðbeiningar framleiðanda kveða á um.

Með framangreint í huga þykja kærunefndinni aðstæður í þessu máli vera með þeim hætti að samkvæmt þeim sé ekki skilyrði að lögum til þess að taka kröfur álitsbeiðanda til greina og verður því að hafna þeim.

VII

Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, A, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir

