

M-64/2010 Álit 28. júlí 2010

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 28. júlí 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-64/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 10. maí sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi,, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á tölvu hjá fyrirtækinu Y. Álitsbeiðandi segist hafa kvartað undan því að rafhlaðan í tölvunni sé nánast ónýtt og verður að skilja álitsbeiðni hennar svo að hún geri kröfu til að seljandi leggi henni til nýja rafhlöðu í tölvuna.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 11. maí sl. óskaði kæruneftndin eftir frekari upplýsingum frá álitsbeiðanda og barst svar við bréfinu 15. júní sl. Með bréfi, dags. 18. júní gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bærust þau 29. júní. Álitsbeiðanda var gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin með bréfi, dags. 1. júlí, og frestur til þess til 9. júlí. Engar athugasemdir bárust. Með bréfi, dags. 23. júlí sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni segir eftirfarandi:

„Ég keypti mér tölvu 15. maí 2008. Batteríð er búið að vera lélegt undanfarið ár og núna síðustu mánuði þá dugar það 2-3 mínútur. Ég keypti aukatryggingu með tölvunni fyrir kr. 15.000 og gekk að því vísu að það næði yfir allt sem tilheyrði tölvunni þ.á m. batteríð. Í tryggingaskilmálum stendur: Tryggingin gildir einnig fyrir fylgihluti sem eru hluti af upprunalega tækinu.“

Álitsbeiðandi kveðst hafa kvartað undan galla á tölvunni 30. apríl 2010 og hafi kvörtuninni verið hafnað 3. maí. Í bréfi sínu frá 11. maí sl. óskaði kæruneftndin eftir því að álitsbeiðandi sendi henni „afrit af reikningi fyrir kaupunum á tölvunni og skjöl um þá ábyrgð sem hún hefði keypt hjá seljanda. Í tölvupósti frá 15. júní segir álitsbeiðandi að hún hafi ekki fundið þessi gögn en hún hafi flutt búferlum tvisvar sinnum eftir að hún keypti tölvuna og skjölin „farið á einhvern vitlausan stað.“

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörunum segir eftirfarandi:

„Því miður gafst ekki tími til að svara umbeðinni kvörtun á tilsettum tíma vegna sumarleyfa starfsmanns sem sér venjulega um að senda ykkur svar við svona málum.“

Hér er um að ræða rúmlega tveggja ára tölvu en er þó enn í tveggja ára ábyrgð samkvæmt innkomu kvörtunar viðskiptavinar. Það er okkar álit að rafhlöður og hleðslutæki séu að sjálfsögðu hluti vélarinnar. Hins vegar bendi ég á lögum um neytendakaup er grein þar sem fram kemur að ef liðnir eru meira en sex mánuðir frá kaupum þá er það neytandinn sem þarf að sanna að um galla sé að ræða, en ekki t.d. eðlilegt slit eða skemmdir vegna rangrar notkunar. Sjá hér vef neytendasamtakanna <http://ns.is/nr/frettir/?catid=12981&ew 0 a id=320512>.

Hins vegar þá hef ég ekki fengið neinn úrskurð frá verkstæði varðandi þetta mál og því erfitt að segja til um hvort um galla eða slit vegna rangrar notkunar sé að ræða. Hins vegar þegar maður hlerar v.v með svipuð mál kemur í ljós að í langflestum tilfellum þegar um stutta endingu á rafhlöðu er að ræða þá er það yfirleitt vegna þess að fólk er alltaf með tæki tengt við hleðslu og það fer mjög illa með rafhlöðurnar. Og það myndi ég flokka undir slit eða ranga meðferð. Og þess vegna hefur þessu máli væntanlega verið hafnað af hálfu Y.“

V

Niðurstaða kærunefndarinnar

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

Álitsbeiðandi kveðst hafa keypt tölvuna 15. maí 2008 og kvartað undan því 30. apríl sl. að rafhlaðan í tölvunni væri gölluð. Þessum tímasetningum hefur seljandi ekki mótmælt og álitur kærunefndin að á því megi byggja að þær séu réttar. Kærunefndin telur því að álitsbeiðandi hafi kvartað undan galla á tölvunni í samræmi við 1. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Við það bætist síðan að álitsbeiðandi keypti sérstaka tryggingu fyrir göllum á tölvunni en ekki kemur fram í hve langan tíma sú trygging átti að gilda.

Upplýsingar um viðskipti aðila þessa máls eru af skornum skammti en kærunefndin telur að á grundvelli þeirra skýringa sem þó hafa komið fram af hálfu aðila að á því megi byggja að rafhlaðan í tölvu álitsbeiðanda sé nú henni nær gagnslaus og hafi verið um eitthvert skeið.

Í 1. mgr. 18. gr. neytendakaupalaga segir að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður eigi að miða við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst yfir til neytanda jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Það tímamark er í flestum tilvikum afhendingartími söluhlutar. Í 2. mgr. 18. gr. laganna segir að sannist ekki annað skuli sá galli sem kemur upp innan sex mánaða frá afhendingu söluhlutar teljast hafa verið til staðar þegar söluhluturinn var afhentur sem þó gildir ekki geti það ekki á nokkurn hátt samrýmst eðli gallans eða vörunnar. Þetta þýðir í raun að í tilviki sem þessu er lögbundið að seljandi verður að sýna fram á að gallinn hafi ekki verið til staðar þegar áhættan af söluhlut flyst yfir til neytanda. Frá þessari reglu er þó gerð sú undantekning að geti það ekki nokkurn hátt samrýmst eðli gallans eða vörunnar gildir reglan ekki. Má um slíkt tilvik nefna sem dæmi að viðskiptavinur kaupir mjólk, kemur með hana eftir þrjár vikur og kvartar undan því að hún sé súr og samkvæmt 1. mgr. 18. gr. sé hún gölluð þar sem sex mánuðirnir séu ekki liðnir. Má segja að af sjálfu leiði að slík kvörtun væri tilgangslaus.

Komi galli fram á söluhlut eftir að sex mánuðir eru liðnir frá afhendingu gildir hin lögbundna sönnun ekki lengur heldur taka við almennar reglur um sönnunarbyrði að viðbættu því ákvæði í 3. mgr. 18. gr. neytendakaupalaganna þar sem segir að seljandi beri einnig ábyrgð á galla sem kemur fram síðar, þ.e. eftir sex mánuðina, megi ástæðu gallans rekja til vanefnda af hans hálfu. Þegar hér er komið getur sönnunarbyrðin ýmist hvílt á seljanda eða neytanda þótt hún að meginstefnu eigi að hvíla í raun á neytanda, sem heldur því fram að söluhlutur sé gallaður. Hér verður þó að hafa í huga framangreint ákvæði í 3. mgr. 18. gr. um vanefndir seljanda, en undir vanefndir verður að telja það falla ef söluhlutur svarar ekki þeim eiginleikum sem samið er um að hann eigi að hafa eða leiðir af neytendakaupalögum og skiptir þá ekki máli þótt gallinn komi ekki í ljós fyrr en eftir sex mánaða tímabilið. Það er þó svo að sé leitt í ljós að það sem neytandi telur vera galla á söluhlutnum er vegna rangrar notkunar eða meðferðar á honum á hann ekki rétt á því að krefjast úrbóta seljanda. Á hvorum aðila sönnunarbyrði liggur í slíku tilviki getur verið undir atvikum komið. Beri söluhlutur t.d. merki þess að illa hafi verið með hann farið myndi sönnunarbyrðin, a.m.k. í flestum tilvikum, hvíla á neytandanum. Þá ber og að hafa í huga að ákvæði um kvörtunarfrest, sbr. 27. gr. neytendakaupalaga, takmarka rétt neytanda til þess að krefjast úrbóta af hálfu seljanda.

Í 15. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um það hverja eiginleika söluhlutur eigi að hafa. Segir þar eftirfarandi:

■15. gr. Eiginleikar söluhlutar.

Söluhlutur skal, hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun, fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi.

Ef annað leiðir ekki af samningi skal söluhlutur:

- a. henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til;
- b. hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað;
- c. henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð, nema leiða megi af atvikum að neytandi hafi ekki byggt á sérþekkingu seljanda og mati hans eða hafi ekki haft sanngjarna ástæðu til þess;
- d. hafa þá eiginleika til að bera sem seljandi hefur vísað til með því að leggja fram prufu eða líkan;
- e. vera í venjulegum eða öðrum forsvaranlegum umbúðum sem nauðsynlegar eru til að varðveita og vernda hann;
- f. vera í samræmi við þær kröfur opinbers réttar sem gerðar eru í lögum eða opinberum ákvörðunum sem teknar eru á grundvelli laga á þeim tíma sem kaup eru gerð, ef neytandinn ætlar ekki að nota hlutinn á þann hátt að kröfurnar séu þýðingarlausar;
- g. vera laus við réttindi þriðja manns, t.d. eignarrétt eða veðrétt. Söluhluturinn skal einnig vera laus við kröfur þriðja manns um réttindi í hlutnum, enda þótt þeim sé mótmælt, nema kröfurnar séu augljóslega órökstuddar.

Ef söluhlutur fullnægir ekki framangreindum skilyrðum, einu eða fleirum, telst hann gallaður samkvæmt a-lið 1. mgr. 16. gr. neytendakaupalaga. Í því tilviki að söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varðar, sbr. ákvæði í 1. mgr. 26. gr. neytendakaupalaga sem fyrr er getið um, á neytandinn rétt á eftirtöldum úrræðum samkvæmt ákvæðum 26. gr. neytendakaupalaga:

- 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.;

Það er álit kærunefndarinnar að við kaupin hafi álitsbeiðandi mátt vænta þess að rafhlaðan í tölvunni entist lengur en raun varð á, sbr. ákvæði b-liðar 2. mgr. 15. gr. neytendakaupalaga og því hafi tölvan sem hún keypti verið gölluð í skilningi þess ákvæðis því að álitsbeiðandi hafi mátt vænta þess rafhlaða tölvunnar entist lengur en raunin varð. Samkvæmt því sem að framan er rakið um sönnun og sönnunarbyrði í viðskiptum sem fara eftir neytendakaupalögum álitur kærunefndin að á seljanda, í því tilviki sem hér um ræðir, hvíli sönnunarbyrði um það að núverandi ástand rafhlöðunnar stafi af rangri meðferð álitsbeiðanda. Seljandi hefur að því er virðist ekki gert tilraun til þess að sanna það og telur kærunefndin honum sé því skylt að veita álitsbeiðanda þær úrbætur að leggja henni til nýja rafhlöðu í tölvuna, skv. ákvæði b-liðar 1. mgr. 26. gr. neytendakaupalaga.

VI Álitsorð

Seljanda, Y, ber að leggja álitsbeiðanda, X, til nýja rafhlöðu í tölvu þá sem hún keypti hjá fyrirtækinu 15. maí 2008.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir