

M-68/2011. Álit 24. janúar 2012.

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 24. janúar 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-68/2011.

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 12. júlí 2011 bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna sjónvarps sem hún keypti fyrir nokkrum árum í Y, hér eftir nefndur seljandi. Álitsbeiðandi segir sjónvarpið haldið galla og krefst þess að seljandi afhendi sér að kostnaðarlausu nýtt sambærilegt tæki.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 19. júlí 2011, var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust nefndinni 2. ágúst. Tveimur dögum síðar voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og einnig bent á heimild hans til að hafa uppi athugasemdir vegna andsvaranna. Álitsbeiðandi hafði athugasemdir við andsvörin sem hann skilaði til nefndarinnar hinn 16. ágúst 2011.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Þann 13. apríl 2007 keypti álitsbeiðandi 32“ LCD sjónvarp af tegundinni Grundig hjá seljanda fyrir kr. 69.900. Álitsbeiðandi kom fyrst með tækið á verkstæði seljanda einum mánuði eftir kaup, nánar tiltekið hinn 14. maí 2007. Þá var bilanalýsing sú að tækið skipti sálft um rásir „yfir á CH 6“, en verkstæðismenn fundu ekkert að tækinu. Einungis fjórum dögum síðar, hinn 18. maí 2007, kom tækið aftur á verkstæði seljanda. Aftur var bilanalýsingin á þann veg að tækið skipti sjálf um rásir og aftur fundu verkstæðismenn ekkert athugavert við tækið en tóku fram að athuga þyrfti fjarstýringu. Hinn 23. mars 2009 kom tækið svo í þriðja sinn á verkstæði seljanda og það sagt dáið. Verkstæðismenn náðu þá að laga tækið með því að gera við „power supply“.

Álitsbeiðandi kveðst hafa komið með tækið enn á ný til seljanda hinn 12. júlí síðastliðinn, en þá hafi skjámyndin verið orðin gölluð og svartar rákir hafi verið á skjánum. Seljandi tjáði álitsbeiðanda að ekki sé hægt að gera við tækið og fer álitsbeiðandi fram á að fá afhent nýtt tæki. Því hefur seljandi hafnað.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum segir seljandi að reynt hafi verið að gera við sjónvarpið en þar sem skjár tækisins sé bilaður og ekki fáanlegur sé ekki hægt að ljúka viðgerð á því. Þar sem svo sé hafi seljandi boðið álitsbeiðanda nýtt tæki á málamyndaverði sem endurspeglar þann notkunartíma sem álitsbeiðandi hafði af eldra tækinu sem var rúm fjögur ár. Seljandi segir nýja tækið ennfremur miklu fullkomnara heldur en það sem bilaði þar sem mikil þróun hafi átt sér stað á slíkjum tækjum síðastliðin ár. Tækið sem seljandi býður álitsbeiðanda að kaupa er af gerðinni

Grundig 32VLC3001C og er ásett verð kr. 79.990, en álitsbeiðanda býðst að kaupa tækið fyrir kr. 43.700.

Það er álit seljanda að við setningu neytendakaupalaga nr. 48/2003 hafi vilji löggjafans staðið til að setja svipaða löggjöf hérlendis og er í öðrum Norðurlöndum. Telur seljandi fráleitt að ætlunin hafi verið að lögfesta mun ríkari neytendavernd hérlendis en önnur Norðurlönd viðhafa í sínum rétti, enda hefði slíkt aukinn kostnað í för með sér fyrir neytendur í formi hærri vörðuverðs. Seljandi vísar til ákvæða norskra laga í svipuðum tilvikum og hér er um deilt og segir að þau geri ráð fyrir að við nýja afhendingu eigi seljandi rétt á bótum fyrir þau afnot sem kaupandi hefur áður haft af söluhlutum. Í lok andmælabréfsins segir seljandi svo orðrétt:

„Við teljum það klárlega ósanngjarna kröfu að afhenda nýjan hlut án nokkurs endurgjalds, nokkrum árum eftir kaup, enda er þá búið að búa til kerfi þar sem það er einfaldlega hagur neytenda að tækin bili eftir nokkurra ára notkun, það hljóta allir að sjá hvað það getur leitt af sér.“

Með framangreindum rökum hafnar seljandi kröfu álitsbeiðanda um afhendingu á nýju tæki án nokkurrar greiðslu af hálfu álitsbeiðanda.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Álitsbeiðandi segist hafa farið fram á að fá nýtt tæki afhent frá því hún kom í fyrsta skipti með sjónvarpið á verkstæði seljanda einum mánuði eftir kaup. Því hafi hins vegar ávallt verið hafnað af hálfu seljanda. Álitsbeiðandi segir ekki tækt að líta á málið með hætti að taka beri tillit til afnota sinna af eldra tækinu, líkt og seljandi haldi fram. Fyrir utan það að hún hafi aldrei haft full afnot sökum galla sé það lagaleg skylda seljanda að laga tækið sér að kostnaðarlausu. Ef seljandi geti ekki lagað tækið beri honum að afhenda sér nýtt tæki án kostnaðar.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda 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 málsaðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaupkaup (nkpl.), sbr. 1. gr. laganna.

Í 15. gr. laga um neytendakaup er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Í b-lið 2. mgr. segir að söluhluturinn skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað“. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. sömu laga segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram koma í 15. gr. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna. Með tilliti til gagna málsins og andvara seljanda metur kærunefndin það svo að vart sé um það deilt í málinu að bilunin sem varð í skjá sjónvarpsins síðastliðið sumar telst galli í skilningi áðurnefndra lagaákvæða.

Í 6. kafla neytendakaupalaga er fjallað um þau úrræði sem neytandi hefur ef söluhlutur reynist gallaður. Kemur fram í 27. gr. að neytandi þarf að tilkynna um gallann innan tiltekinna tímamarka til að geta beitt þeim úrræðum sem löggin tiltaka. Segir svo í 2. mgr. 27. gr.:

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 verulega lengri

endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð vegna galla í lengri tíma. Frestir skv. 1. og 2. másl. eiga ekki við ef um er að ræða galla skv. g-lið 2. mgr. 15. gr.

Í athugasemdum við 27. gr. frumvarpsins sem varð að neytendakaupalögum nr. 48/2003 segir m.a. eftirfarandi:

Reglunni er ætlað að styrkja rétt neytenda, enda getur tveggja ára reglan verið ströng í garð neytanda þegar um er að ræða leynda galla við kaup á hlut sem á að endast lengi. Það getur gerst að verulegir gallar komi ekki í ljós fyrr en löngu eftir afhendingu. Getur þá verið ósanngjarnt ef neytanda er með öllu ómögulegt að bera gallann fyrir sig ef hann tilkynnir um gallann innan hæfilegs tíma frá því að hann varð hans var.

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.

Fyrir liggur að sjónvarp álitsbeiðanda var rúmlega fjögurra ára þegar það bilaði í júlí 2011. Samkvæmt eldri álitum kæruneftndarinnar hefur almennt verið talið að fimm ára kvörtunarfrestrur gildi þegar sjónvarpstæki eiga í hlut. Þó vissulega beri að meta atvik sérhvers máls fyrir sig telur kæruneftndin að fimm ára reglan eigi við um sjónvarpstæki álitsbeiðanda. Af andsvörum seljanda verður enda vart annað ráðið en að hann gangi út frá þeirri túlkun. Hann hefur hins vegar stutt höfnun sína um að afhenda álitsbeiðanda nýtt sjónvarpstæki þeim rökum að sem seljandi eigi hann rétt á sanngjörnu endurgjaldi fyrir þau afnot sem álitsbeiðandi hafði af eldra tækinu. Þá telur seljandi ótækt að túlkun löggjafarinnar sé önnur því með því móti myndi allt vöruverð hækka og leiddi þannig til bágrar niðurstöðu fyrir neytendur til lengri tíma lítið.

Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. getur neytandi valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Það á þó ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda. Seljandi byggir á því í andsvörum sínum að undantekningarreglan eigi við um atvik málsins og afhending nýs sjónvarpstækis fæli í sér ósanngjarnan kostnað fyrir sig. Í 2. mgr. 29. gr. laganna segir svo að við mat á því hvort kostnaður sé ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skuli leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.

Kæruneftndin telur að fallast megi á með seljanda að undantekningarregla 2. másl. 1. mgr. 29. gr. eigi við í málinu og ósanngjarnt sé að hann afhendi nýtt sjónvarpstæki meira en fjórum árum eftir upphafleg kaup. Í því sambandi ber einkum að líta til þess að erfitt getur verið fyrir seljanda að afhenda sambærilegt tæki vegna örrar tækniþróunar á sviðinu. Hins vegar telur kæruneftndin rétt að beita öðrum úrræðum laga um neytendakaup vegna galla á söluhlut, sbr. 26. gr. laga um neytendakaup, en þar segir í 1. og 2. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- 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.;*

Réttur neytanda til skaðabóta fellur ekki niður þótt hann geri aðrar kröfur eða þótt ekki sé unnt að halda slíkum kröfum fram.“

Í 33. gr. laga um neytendakaup segir að neytandi geti krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Í 52. gr. laganna er svo kveðið á um umfang skaðabóta. Í 1. mgr. greinarinnar segir:

„Skaðabætur vegna vanefnda af hálfu annars samningsaðila skulu svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna. Þetta gildir þó einungis um það tjón sem aðili gat með sanngirni séð fyrir sem hugsanlega afleiðingu vanefndar.“

Með hliðsjón af framangreindum ákvæðum telur nefndin að álitsbeiðandi eigi rétt á skaðabótum úr hendi seljanda vegna þess galla sem á sjónvarpinu var. Þykir rétt að við ákvörðun skaðabóta verði höfð hliðsjón af kaupverði umrædds sjónvarps, sem var tæpar 70.000 kr. Einnig verður að hafa hliðsjón af því að álitsbeiðandi hefur haft afnot af tækinu í rúm fjögur ár. Er það álit kærunefndarinnar að seljanda beri að greiða álitsbeiðanda skaðabætur að álitum að fjárhæð 40.000 kr. Í gögnum málsins liggur fyrir að seljandi hefur boðið álitsbeiðanda að kaupa sjónvarpstæki af gerðinni Grundig 32VLC3001C fyrir kr. 43.700, ásett verð slíks tækis er kr. 79.990. Getur álitsbeiðandi valið að ganga að því tilboði seljanda í stað þess að taka við greiðslu skaðabóta úr hendi seljanda.

VII

Álitsorð

Seljandi, Y, greiði álitsbeiðanda, X 40.000 kr. í skaðabætur.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir