

**M-57/2011. Álit 15. desember 2011.**

## **Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa**

Hinn 15. desember 2011 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu M-57/2011.

### **I**

#### **Álitaefni og kröfugerð**

Hinn 7. maí sl. bað X, hér eftir nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á Acer Aspire tölvu hjá Y, hér eftir nefndur seljandi. Reikningur fyrir kaupum á tölvunni ber með sér að kaupandi hafi verið Z og voru kaupin gerð 4. október 2010. Álitsbeiðandi krefst þess að fá afhenta nýja tölvu eða að hún fái tölvuna endurgreidda að fullu ásamt greiðslu viðgerðarkostnaðar.

### **II**

#### **Málsmeðferð kæruneftndarinnar**

Með bréfi, dags. þann 8. júlí sl., var seljanda gefinn kostur á andsvörum við álitsbeiðninni og var tveggja vikna frestur veittur til að skila þeim. Andsvör seljanda bárust kæruneftndinni 18. júlí. Þann 12. ágúst voru álitsbeiðanda send andsvörin til upplýsinga og bent á heimild til að gera athugasemdir vegna andsvaranna. Andsvör álitsbeiðanda bárust 25. ágúst 2011.

### **III**

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

Z keypti Acer Aspire fartölvu af seljanda þann 4. október 2010 og var kaupverðið 108.041 kr. Álitsbeiðandi segir að sama dag og tölvan var keypt hafi verið sett upp Windows 7, sem fylgt hafi tölvunni. Sama dag hafi hún byrjað að frjósa og hafi haldið því áfram u.þ.b. einu sinni á dag. Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með tölvuna til þjónustuaðila A til yfirferðar. Tölvan hafi haldið áfram að frjósa og fljótlega eftir áramótin farið að sýna bláan skjá. Í apríl hafi hún slökkt á sér og hafi ekki verið mögulegt að kveikja á henni aftur. Fór álitsbeiðandi þá með tölvuna á tölvuverkstæði, sem er verkstæði seljanda. Á reikningi, sem dagsettur er 12. apríl 2011, segir: „vél virðist ræsa eðlilega, en fer ekki inn í stýrikerfið. skráartaflan í ólagi.“ Var stýrikerfi tölvunnar sett upp aftur og gögnum bjargað. Greiddi álitsbeiðandi 14.690 kr. fyrir viðgerðina. Í erindi seljanda kemur fram að álitsbeiðandi hafi fyrst haft samband við seljanda þann 7. apríl, er hún hringdi vegna tölvunnar.

Álitsbeiðandi kveður starfsmenn seljanda ekki hafa boðið sér nýja tölvu á meðan tölvan var í viðgerð. Þá hafi framkoma starfsmanna seljanda verið „fyrir neðan allar hellur“ og hafi þeir haldið því fram að hugbúnaður væri ekki í ábyrgð. Kveður hún tölvuna hafa haldið áfram að frjósa þrátt fyrir viðgerð. Krefst álitsbeiðandi þess að fá afhenta nýja tölvu eða að hún fái tölvuna endurgreidda að fullu ásamt greiðslu viðgerðarkostnaðar.

### **IV**

#### **Andsvör seljanda**

Andsvör seljanda bárust 18. júlí 2011. Þar kemur fram að þrátt fyrir að álitsbeiðandi segi að vélin hafi verið biluð frá upphafi hafi hún ekki komið með hana í viðgerð fyrr en rúmum sex mánuðum eftir kaupin. Bendir seljandi sérstaklega á að A, sem fór yfir tölvu álitsbeiðanda í millitíðinni, tengist seljanda ekki á neinn hátt.

Seljandi segir að tæknimaður hafi komist að því að bilun í tölvunni megi rekja til þess að skráartafla á harða disk tölvunnar hafi verið skemmd. Í erindi seljanda kemur fram að

skráartafla geti skemmst á marga vegu sem ekki falli undir ábyrgð seljanda, s.s. með vírusum og öðrum aðskotahugbúnaði, óeðlilegri niðurkeyrslu stýrikerfis þegar slökkt sé á tölvunni, óeðlilegu rofi á uppfærslu stýrikerfis, óeðlilegu rofi á uppsetningu hugbúnaðar og ósamhæfðum hugbúnaði. Þá geti skemmdir á skráartöflu verið að rekja til skemmda á harða disknum sjálfum, en í þeim tilvikum falli bilun undir ábyrgð seljanda.

Seljandi segir að í umræddu tilviki hafi greining og athugun á harða disknum sjálfum ekki sýnt fram á neinar bilanir í disknum sjálfum sem gætu valdið umræddum skemmdum á hugbúnaði. Þá segir seljandi að ekki hafi verið sýnt fram á að hugbúnaður frá seljanda hafi verið gallaður.

Seljandi segir það vinnureglu fyrirtækisins að bjóða viðskiptavinum lánstölvu ef líklegt sé að viðgerð taki meira en eina viku.

Seljandi telur því að fyrirtækið sé ekki ábyrgð fyrir umræddri bilun og að viðgerðarkostnaður hafi ekki verið óhæfilegur. Er því kröfum álitsbeiðanda hafnað.

## V.

### 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 aðila fellur undir lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup, þar sem kaupandi tölvunnar var Z.

Í 17. gr. laga um lausafjárkaup segir er fjallað um hvaða eiginleika söluhlutur þarf að hafa. Segir í a-lið 2. mgr. að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til. Samkvæmt 21. gr. laga um lausafjárkaup skal miðað við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst yfir til kaupanda við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður.

Ljóst er að umrædd tölva hafði ekki þá virkni sem ætla má að tölva hafi þegar álitsbeiðandi kom með hana til seljanda sex mánuðum eftir að kaup áttu sér stað. Álitsbeiðandi segir að virkni tölvunnar hafi ekki verið sem skildi frá því að hún setti upp í hana stýrikerfi stuttu eftir kaup. Seljandi segir hins vegar að greining og athugun á harða disknum sjálfum hafi ekki sýnt fram á neinar bilanir í disknum sem gætu valdið skemmdum á hugbúnaði. Þá kveður seljandi hugbúnað ekki heldur hafa verið gallaðan.

Gegn fullyrðingum seljanda um að vél- eða hugbúnaður tölvunnar hafi ekki verið haldin galla, heldur megi bilun rekja til meðferðar kaupanda á tölvunni, verður ekki talið að álitsbeiðandi hafi sýnt fram á að umrædd tölva hafi verið haldin galla í skilningi laga um lausafjárkaup þegar kaupandi fékk hana afhenta frá seljanda og verður því að hafna kröfum hennar.

## VI

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er hafnað.

---

Áslaug Árnadóttir

---

Lárus M.K. Ólafsson

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir