

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 23. nóvember 2021 í máli nr. 43/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 31. mars 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, f.h. Y, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Z, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að sjónvarpstæki sem keypt var af varnaraðila hafi verið haldið galla og krefst nýrrar afhendingar. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 13. apríl 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 23. apríl 2021. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann sama dag. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila, afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og viðgerðaraðila, afrit af leiðbeiningum frá framleiðanda sjónvarpstækisins, svo og umboð vegna reksturs málsins fyrir kærunefndinni.

Með bréfi, dags. 7. júní 2021, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á sjónvarpstæki af gerðinni LG OLED, 55“, af varnaraðila þann 13. janúar árið 2017 fyrir 279.995 krónur. Í kvörtun kemur fram að sóknaraðili hafi tilkynnt varnaraðila um litabreytingu á sjónvarpsskjánum í desember árið 2019. Skjárinn hafi orðið að mestu skærgrænn á litinn auk þess sem að vörumerki frá tveimur veitum höfðu fests á skjánum eða brennt sig inn í skjáinn. Sóknaraðili telur að um galla sé að ræða og krefst nýrrar afhendingar. Varnaraðili telur að ekki sé um galla að ræða og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili kveðst hafa farið með sjónvarpstækið til viðgerðaraðilans Öreind eftir tilvísun varnaraðila. Þar hafi sóknaraðili fengið þær upplýsingar að um svokallað „burn-in“ væri að ræða og að slík bilun væri algeng í viðkomandi tækjum. Varnaraðili hafi hins vegar ekki fallist á ábyrgð, í upphafi með vísan til þess að sjónvarpstækið væri eldra en tveggja ára. Þegar sóknaraðili benti varnaraðila á fimm ára tilkynningarfræst vegna galla hafi varnaraðili svarað því til að þrátt fyrir þá reglu væri sjónvarpstækið ekki haldið galla heldur hafi það bilað vegna rangrar notkunar. Sóknaraðili bendir á að samkvæmt lögfræðingi Neytendasamtakanna sé upplýsingum ábótavant í leiðbeiningum með sjónvarpinu varðandi upplýsingar um „burn-in“. Sóknaraðili kveðst hafa farið eftir leiðbeiningum við notkun sjónvarpsins en samt sem áður hafi skjárinn bilað með þessum hætti.

Viðgerðarkostnaður vegna sjónvarpsins var hærri en kaupverðið og bauð varnaraðili sóknaraðila að kaupa sambærilegt sjónvarpstæki á lægra verði. Sóknaraðili hefur ekki fallist á það og telur að um galla sé að ræða.

Sóknaraðili bendir á að framleiðandi sjónvarpstækisins hafi viðurkennt galla í viðkomandi sjónvarpstækjum, að mörgum slíkum tækjum hafi verið skipt út og að framleiðandi farið að framleiða sjónvarpstæki í framhaldinu með þessi atriði í huga. Þá hafi Veitur hætt að nota státska birtingu á vörumerkjum sínum vegna þessa. Sóknaraðili vísar einnig til úrskurðar kæruneftdarinnar í sambærilegu máli nr. 6/2021.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili tekur fram að ekki sé ágreiningur um kvörtunarfrest í málinu þar sem fimm ára kvörtunarfrestur geti átt við um kaup á dýrum og vönduðum sjónvarpstækjum. Hins vegar felist ekki fimm ára framleiðsluábyrgð í kvörtunarfresti neytendakaupalaganna. Framleiðendur bjóði almennt tveggja ára ábyrgð gagnvart bilunum sem ekki verða raktar til notanda. Þegar vara er orðin þetta gömul geti hins vegar ýmislegt utanaðkomandi komið upp sem erfitt sé að rekja til framleiðanda. Varnaraðili bendir á að sóknaraðili þurfi að leiða líkur að því að um galla sé að ræða þar sem sönnunarbyrðin hvíli á honum að sýna fram á að tækið hafi verið haldið galla við afhendingu. Svo sé ekki í þessu tilviki. Um „burn-in“ sé að ræða sem gerist eingöngu ef kyrrmynd er lengi á skjánum eða ef horft er á myndir í hlutföllum sem myndi skörp skil á myndfleti og heildarfleti skjásins. Sérstaklega sé varað við þessu í leiðarvísi tækisins og hvernig megi koma í veg fyrir það. Ekki sé því um galla að ræða sem rakinn verði til framleiðanda.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sínum tekur sóknaraðili fram að ljóst hafi verið, líkt og fram komi í viðhengjum við kvörtun sóknaraðila, að „burn-in“ gæti átt sér stað þegar kyrrmynd væri lengi á skjánum. Hins vegar hafi ekki verið kyrrmynd í sjónvarpstækinu og sjá megi í bilanagreiningu viðgerðaraðila að vörumerki streymisveitunnar Netflix hafi brunnið inn í skjáinn. Að sögn viðgerðaraðila hafi slíkt gerst áður þar sem merki, af þeim sjónvarpsstöðvum sem mest er horft á, hafi brennist inn í skjáinn. Telur sóknaraðili að leiðbeiningum með sjónvarpinu hafi verið ábótavant. Á blaðsíðu 7 í leiðbeiningarbæklingnum segi m.a. „[d]isplaying a still image for a prolonged period of time may cause image sticking. Avoid displaying a fixed image on the TV screen for a long period of time.“ Þar séu hins vegar ekki upplýsingar um það að státskar myndir eins og vörumerki brennist inn í skjáinn ef horft er endurtekið á viðkomandi stöð. Ekki séu leiðbeiningar um það hversu lengi mynd þurfi að vera til staðar áður en „burn-in“ á sér stað. Þá séu nýrri útgáfur af sambærilegum sjónvarpstækjum með ítarlegri leiðbeiningum og upplýsingum um það hvað geti valdið slíkri bilun og hvernig. Einnig sé möguleiki á stillingum í sjónvarpstækjunum til að koma í veg fyrir eða draga úr hættu á „burn-in“. Varnaraðili hafi í andsvörum sínum vísað til leiðbeininga með sjónvarpstæki frá árinu 2018 en ekki sjónvarpi sóknaraðila.

Í leiðbeiningum með sjónvarpi sóknaraðila kom fram að ekki ætti að slökkva á sjónvarpstækinu með því að taka það úr sambandi. Sóknaraðili kveðst hafa fylgt leiðbeiningunum og ávallt notast við fjarstýringu til þess. Þá hafi sóknaraðili að auki notað sparnaðarstillingu sem gerir það að verkum að það slökknar á tækinu eftir þrjár klukkustundir.

Sóknaraðili telur liggja fyrir að rekja megi bilunina til framleiðslugalla en ekki notkunar. Þá hafi við kaupin hvorki verið veittar nægjanlegar upplýsingar um möguleika á „burn-in“ né um aðgerðir sem sóknaraðili gæti gripið til svo koma mætti í veg fyrir slíka bilun.

IV Niðurstaða

Kærufnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerð nr. 1177/2019 um kærufnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili keypti sjónvarpstæki af gerðinni LG OLED 55“ af varnaraðila þann 13. janúar árið 2017 fyrir 279.995 krónur. Um kaupin gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um bilun í sjónvarpstækinu í desember árið 2019. Kvörtun sóknaraðila til kærufndarinnar barst þann 31. mars árið 2021, um fjórum árum og tveimur mánuðum frá kaupunum.

Almennur fyrningarfrestur kröfuréttinda er fjögur ár, sbr. 3. gr. laga nr. 150/2007. Samkvæmt 1. mgr. 2. gr. laganna byrjar fyrningarfrestur að líða á þeim degi þegar kröfuhafi gat fyrst átt rétt til efnda. Í 2. mgr. ákvæðisins segir að fyrningarfrestur krafna, sem stofnast vegna vanefnda, reiknist frá þeim degi þegar samningurinn er vanefndur. Krafa sóknaraðila byggir á því að galli hafi verið til staðar við afhendingu á sjónvarpstækinu við kaupin. Miðar upphaf fyrningarfrestsins við þann dag.

Í athugasemdum við frumvarp til fyrningarlaga kemur fram að reglur um upphaf fyrningarfrests séu hlutlægar. Hefur þar af leiðandi ekki áhrif á upphaf frestsins hvort kröfuhafi hafði á því tímamarki tök á að framfylgja kröfu sinni eða hvort hann vissi um tilvist kröfunnar. Hins vegar geti þekkingarskortur og aðrar hindranir í einstaka tilvikum leitt til þess að regla 10. gr. laganna um viðbótarfresti eigi við. Í 10. gr. segir að ef kröfuhafi hefur ekki haft uppi kröfu, sökum þess að hann skorti nauðsynlega vitneskju um kröfuna eða skuldarann, fyrnist krafa hans aldrei fyrir en einu ári eftir þann dag þegar kröfuhafi fékk eða bar að afla sér slíkrar vitneskju.

Mat á því hvort viðbótarfresturinn eigi við miðar við vitneskju kröfuhafans sjálfs og getur aðeins komið til ef hann skortir „nauðsynlega vitneskju“ um kröfuna. Með hliðsjón af eðli þess annmarka sem um ræðir verður litið svo á að sóknaraðila hafi skort nauðsynlega vitneskju um kröfu sína á hendur varnaraðila þar til ummerki bilunarinnar komu í ljós tæplega þremur árum eftir kaupin. Sóknaraðila varð hins vegar kunnugt um kröfu sína og hafði tök á að rjúfa fyrningu kröfunnar áður en fyrningarfresturinn var liðinn. Á ákvæði 10. gr. laganna um viðbótarfresti þar af leiðandi ekki við í málinu.

Krafa sóknaraðila var því fyrnd þegar sóknaraðili sendi kvörtun sína til kærufndarinnar. Engu breytir varðandi fyrningu kröfunnar þó að sóknaraðili kunni að hafa fimm ára frest til að tilkynna um gallann til varnaraðila samkvæmt 2. mgr. 27. gr. nkpl. Verður að telja kröfuna fyrnda og því ekki hægt að fallast á kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, Y, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson