

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 5. júlí 2022 í máli nr. 144/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 15. desember 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að farsími sem hann keypti af varnaraðila sé haldinn galla og krefst aðallega úrbóta, til vara að varnaraðila verði gert að afhenda honum nýjan farsíma af sömu gerð en til þrautavara að kaupnum verði rift og að varnaraðila verði gert að endurgreiða kaupverðið að fullu. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 22. desember 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 7. janúar 2022. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 11. sama mánaðar og svo varnaraðila þann 18. janúar 2022.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um og afrit af samskiptum milli aðila.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á farsíma af gerðinni Google Pixel 4XL fyrir 149.900 krónur þann 7. júlí 2020 af varnaraðila. Þann 30. nóvember 2021 varð bilunar vart í farsímanum sem að sögn sóknaraðili hafi lýst sér þannig að hvorki væri unnt að ná síma- né netsambandi í honum. Þann 2. desember 2021 fór sóknaraðili með farsímamann til skoðunar hjá varnaraðila. Hafi grunnskoðun varnaraðila leitt í ljós að sprunga væri undir gleri í snertiskjá og að bakhlið farsímans væri laus. Sóknaraðili telur að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaugin og krefst aðallega úrbóta, til vara nýrrar afhendingar en til þrautavara endurgreiðslu kaupverðs að fullu. Varnaraðili krefst þess að kröfum sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til þess að bilun hafi komið upp í farsímanum þann 30. nóvember 2021 án þess að rekja megri það til óhapps. Farsíminn náði ekki símasambandi og því hvorki hægt að hringja eða móttaka símtöl í honum, smáskilaboð séu óvirk og ekki sé hægt að ná tengingu við 4G netið. Sóknaraðili kveðst hafa endurræst farsímamann, skipt um SIM-kort ásamt því að hafa leitað til farsímafyrirtækis síns en allt án árangurs.

Sóknaraðili hafi þá brugðið á það ráð að fara í verslun varnaraðila þann 2. desember 2021 og bera bilunina undir hann. Varnaraðili hafi þá tekið farsímamann til skoðunar. Hafi sóknaraðila jafnframt verið gerð grein fyrir því að ef farsíminn þarfnaðist viðgerðar yrði hún framkvæmd af þjónustuaðila framleiðanda í Bretlandi. Hafi starfsmaður varnaraðila haft samband við sóknaraðila símleiðis síðar sama dag og upplýst hann um að skoðun hefði leitt í ljós að sprunga væri í skjá farsímans og að bakhlið hans væri laus. Hafi það verið mat varnaraðila að slíkar skemmdir féllu ekki undir ábyrgðarskilmála framleiðanda og því yrði sóknaraðili að bera kostnað af viðgerð á farsímanum. Sóknaraðili kveðst hafa bent varnaraðila á að skjár farsímans væri óbrotinn og að hann hafi ætíð verið með varnarhulstur. Þar af leiðandi hljóti bakhlið farsímans að hafa verið laus frá kaupum hans. Hafi varnaraðili þá tjáð sóknaraðila að um væri að ræða sprungu í snertiskjá undir gleri símans en glerið sjálft væri óbrotið.

Sóknaraðili kveðst hafa þann 14. desember 2021 sent varnaraðila tölvupóst í því augnamiði að leita sátta. Hafi sóknaraðili tekið fram að farsíminn hefði fengið óaðfinnanlega umhirðu frá kaupum auk þess sem sóknaraðili teldi ekki vera orsakasamhengi milli þeirra skemmda sem varnaraðili hafi talið vera á farsímanum og þeirrar bilunar sem upp hafi komið. Snertiskjár farsímans sé ekki bilaður heldur sé bilunin einskorðuð við símtöl, smáskilaboð og 4G nettengingu. Varnaraðili hafi með tölvupósti degi síðar hafnað kröfu sóknaraðila um úrbætur.

Sóknaraðili vísar til ákvæða 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) máli sínu til stuðning. Þá vísar sóknaraðili jafnframt til 18. gr. sömu laga er fjallar um sönnun á galla og tímamark hans.

Sóknaraðili bendir á að bilun hafi komið upp í farsímanum 16 mánuðum eftir kaupin. Honum þyki ljóst að ekkert hafi komið fram í málinu sem styðji það að farsíminn hafi orðið fyrir utanaðkomandi tjóni af hans völdum eða að notkunin á farsímanum hafi verið óeðlileg eða valdið bilunar í símtækinu. Þá hafi varnaraðili á engan hátt bent á orsakasamhengi sprungu innan í farsímanum og bilunarinnar. Allar líkur séu þá fyrir því að sprungan hafi verið til staðar við afhendingu símans. Sóknaraðili vísar í þessu sambandi til þess að snertiskjár símans virki óaðfinnanlega. Sóknaraðili telur þá fullyrðingu varnaraðila að ábyrgð framleiðanda nái ekki yfir tæki þegar „um utanaðkomandi skemmdir er að ræða, hvort sem um er að ræða högg eða rakaskemmdir“ standist ekki skoðun enda liggja engin sönnun fyrir um að farsíminn hafi orðið fyrir höggi eða öðru utanaðkomandi hnjaski sem hafi valdið umþrættri bilun í farsímanum. Þá sé engin sprunga á ytri hlið glersins eða farsímanum sjálfum.

Sóknaraðili vísar til þess að farsíminn hafi kostað talsverða fjármuni og hafi sóknaraðili því mátt ætla að ending hans yrði í samræmi við það. Bilunin varði grundvallarvirkni farsímans og hann sé því nær ónothæfur. Geti óeðlilega stutt ending söluhlutar falið í sér galla í skilningi neytendakaupalaga, sbr. úrskurð kærunefndar í máli nr. 6/2021. Með vísan til framangreinds telji sóknaraðili ljóst að farsíminn hafi verið gallaður við afhendingu hinn 7. júlí 2020.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að við grunnskoðun á farsímanum hafi komið í ljós að hárfín sprunga væri í snertiskjár (digitizer) hans auk þess sem bakhlið farsímans hafi verið laus. Varnaraðili bendir á að þó farsími sé ávallt hafður í hulstri, tryggi það

ekki hann fyrir óhöppum. Sprunga í snertiskjá geti myndast við þrýsting, t.d. ef sest sé ofan á farsíma. Sökum framangreinds hafi sóknaraðila verið bent á að ábyrgðarvinnu yrði líklega vísað frá þar sem utanaðkomandi skemmdir útiloki aðra ábyrgðarvinnu en ákvörðun um slíkt sé ekki tekin af varnaraðila heldur þjónustuaðila framleiðanda. Um þetta vísi varnaraðila til framlagðra samskipta aðila frá 14. desember 2021.

Varnaraðili bendir á að sóknaraðila hafi verið boðið að láta endursetja og/eða niðurfæra hugbúnað farsímans ef það gæti hugsanlega bætt vandann. Sóknaraðili hefði verið upplýstur um að ef það myndi ekki bera árangur væri ekkert annað í stöðunni en að senda farsímamann til skoðunar þjónustuaðila framleiðanda í Bretlandi. Ef niðurstaða skoðunar þar ytra myndi leiða til þess að ábyrgð farsímans væri talin fallin úr gildi sökum framangreinds þyrfti sóknaraðili að greiða skoðunargjald til að fá farsímamann til baka. Að sögn varnaraðili hafi sóknaraðili ekki samþykkt það.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila

Í athugasemdum sóknaraðila kemur fram að umrædd grunnskoðun varnaraðila hafi falið í sér að vasaljósi hafi verið beint að skjá farsímans og þannig hafi ætluð sprunga í snertiskjá undir gleri fundist. Varnaraðili hafi í engu sýnt fram á orsakasamband milli sprungunnar og þeirrar hugbúnaðar- eða kerfisvillu sem hrjái farsímamann. Þá þyki sóknaraðila ljóst að ef farsíminn þoli ekki nýjustu hugbúnaðaruppfærslur sé hann bersýnilega haldinn galla. Sú lausn varnaraðila að færa símann niður í uppfærslu sé því haldlaus. Árétti sóknaraðili að endingartími farsímans sé í engu samræmi við það verð sem sóknaraðili greiddi fyrir hann.

Sóknaraðili telji mega ráða af andsvörum varnaraðila að hann firri sig allri ábyrgð með vísan til ábyrgðarskilmála framleiðanda. Sé slíkt ekki í samræmi við laga reglur um neytendavernd. Ef ábyrgðarskilmálar fela í sér skilmála sem gangi skemur en íslensk lög um neytendavernd gildi hin síðarnefndu. Hafi þeir ábyrgðarskilmálar sem varnaraðili vísi til því takmarkaða, ef nokkra, þýðingu í málinu.

3.4. Athugasemdir varnaraðila.

Í athugasemdum sínum bendir varnaraðili á að farsíminn hafi aldrei verið sent til greiningar á viðurkenndu þjónustuverkstæði framleiðanda, þrátt fyrir ábendingu. Þörf sé á greiningu bilunar til að unnt sé að meta hvað þurfi að framkvæma. Slík skoðun standi sóknaraðila enn til boða.

IV

Niðurstaða

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

Sóknaraðili festi kaup á farsíma af gerðinni Google Pixel 4XL fyrir 149.900 krónur þann 7. júlí 2020 af varnaraðila. Þann 2. desember 2021 fór sóknaraðili með farsímamann til skoðunar hjá varnaraðila. Var þá tæpir 17 mánuðir liðnir frá kaupunum. Að sögn sóknaraðila hafi bilunin lýst sér þannig að farsíminn nái hvorki síma- né netsambandi. Hafi grunnskoðun varnaraðila leitt í ljós að sprunga væri undir gleri í snertiskjá og að bakhlið farsímans væri laus. Sóknaraðili telur að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaupin.

Um sölu varnaraðila á farsímanum til sóknaraðila gilda lög nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Ákvæði laganna byggja á ákvæðum tilskipunar Evrópusambandsins 99/44/EB frá 25. maí 1999, um tiltekna þætti í sölu neysluvara og ábyrgð þar að lútandi. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. tilskipunarinnar ber seljandi ábyrgð á göllum gagnvart neytandanum. Varnaraðili var viðsemjandi sóknaraðila og þar af leiðandi seljandi í þeim viðskiptum sem málið varðar, en ekki framleiðandi farsímans. Úrlausn málsins fer fram á grundvelli ákvæða neytendakaupalaga en ekki ábyrgðarskilmála framleiðanda umfram kröfur laganna, enda er samkvæmt 1. mgr. 3. gr. nkpl. óheimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiðir af ákvæðum laganna.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. nkpl. Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til og í b-lið sama ákvæðis segir að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.

Þá mælir 18. gr. nkpl. fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 1. mgr. að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður skuli miða við það tímamark þegar áhættan af söluhlut flyst til neytanda, jafnvel þótt gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. 18. gr. segir að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa við til staðar á því tímamarki. Að þeim tíma liðnum færast sönnunarbyrðin yfir til neytanda.

Sóknaraðili tilkynnti varnaraðila um bilun í farsímanum um það bil 17 mánuðum frá því að farsíminn var afhentur sóknaraðila. Hvílir því á sóknaraðila að sýna fram á að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaupin.

Samkvæmt gögnum máls leiddi grunnskoðun varnaraðila í ljós að sýnileg sprunga væri í snertiskjá undir gleri farsímans og að bakhlið farsímans væri laus. Upplýsti varnaraðili sóknaraðila um að nánari bilanagreining yrði að fara fram hjá þjónustuaðila framleiðanda og því yrði að senda farsímann til Bretlands þar sem framleiðandinn er staðsettur. Var sóknaraðila boðinn sá kostur en honum jafnframt gerð grein fyrir að hann þyrfti að bera kostnað af skoðunargjaldi teldi þjónustuaðili að skemmdir farsímans féllu utan ábyrgðar. Féllst sóknaraðili ekki á það og hefur því ekki farið fram ítarleg bilanagreining á tækinu.

Engin gögn hafa verið lögð fram í málinu fyrir kæruneftndinni sem rennt gætu stöðum undir þá fullyrðingu sóknaraðila að um framleiðslugalla á farsímanum hafi verið að ræða. Þá liggur fyrir að sóknaraðili hefur hvorki fallist á að senda farsímann í bilanagreiningu hjá þjónustuaðila framleiðanda hans né leitað til annars óháðs viðgerðaraðila vegna bilunarinnar. Liggur því ekki fyrir hvers eðlis umþrætt bilun er. Að mati nefndarinnar verður jafnframt ekki hjá því litið að farsíminn var orðinn 17 mánaða gamall þegar bilunarinnar varð vart en margvísleg atriði geta haft áhrif á endingartíma farsíma, líkt og meðferð og utanaðkomandi þættir.

Með hliðsjón af framangreindu er það mat kæruneftndarinnar að ekki hafi verið leitt í ljós í málinu að viðkomandi farsími hafi verið haldinn galla í skilningi 15. og 16. gr. nkpl. við afhendingu hans þann 7. júlí 2020. Verður því að hafna kröfum sóknaraðila í máli þessu.

V
Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson