

FÖRETAG



Fel i digitalboxar

Denna sammanfattning gäller både digitalboxar och integrerade digital-tv-mottagare. Texten har utarbetats i samråd med organisationer och andra aktörer inom branschen.

Säljaren ansvarar för digitalboxens kvalitet och användbarhet

Digitalboxen är en konsumtionsvara, precis som vilken hushållsapparat som helst, och säljaren ansvarar för att den fungerar som den ska. Om digitalboxen är sönder eller om felet beror på brister i apparatens egenskaper, ska säljaren reparera apparaten eller gottgöra felet på annat sätt. Fast det är fråga om ny teknik, har säljaren inte rätt att låta bli att gottgöra ett fel.

Digitalboxen är avsedd för vardagsbruk. Därför kan man inte förutsätta att konsumenten har särskilda kunskaper. Konsumenten ska få klara anvisningar. Säljaren är sakkunnig och är därför i en nyckelställning för att fel ska kunna utredas smidigt.

Enligt konsumentskyddslagen är säljaren ansvarig för bl.a. följande slag av fel:

- digitalboxen har ett fabriktionsfel
- digitalboxen lämpar sig inte för sådant bruk som den har avsetts för
- digitalboxen motsvarar inte de uppgifter som getts om den i förväg
- digitalboxen håller en kortare tid än man med fog kunde vänta sig
- digitalboxen åtföljs inte av tillräckliga installations- och bruksanvisningar på finska och svenska.

Exempel på typiska fel som säljaren ansvarar för:

- **Textningen syns inte eller fungerar inte på YLE:s kanaler.**

Digitalboxen ska fungera enligt användningsändamålet. Det ska alltså vara möjligt att på normalt sätt titta på alla allmänna digitalkanaler, även YLE:s kanaler, som har en s.k. dynamisk textningsteknik. Konsumenten har rätt att vänta sig att digitalboxar som säljs idag fungerar enligt YLE:s standard. Om texten inte alls syns eller om apparaten inte kan synkronisera bild och text, har apparaten ett sådant fel som avses i konsumentskyddslagen. Däremot kan det inte betraktas som ett fel, om bilden och texten är i otakt en liten stund efter ett kanalbyte, men kommer rätt efter ett litet dröjsmål.

- **Bilden och ljudet är i otakt**

Vid mottagning genom en digitalbox kan bilden komma före ljudet eller tvärtom, det kan till och med växla. Om digitalboxen inte synkroniserar bild och ljud, är det fel på den. Det är dock inte nödvändigtvis fråga om ett fel, om fenomenet förekommer någon enstaka gång. Tills vidare finns det ingen avgörande praxis i frågan.

- **Digitalboxen är inte längre funktionsduglig för att den inte kan uppdateras**

Konsumenten har rätt att vänta sig att digitalboxen har en normal livstid och att den hålls funktionsduglig under hela den tiden. För att apparaten ska vara funktionsduglig under hela sin livstid, måste programvaran i den gå att uppdatera. Om uppdateringsmöjligheten saknas, har digitalboxen ett fel som avses i konsumentskyddslagen.

Företaget kan köpa uppdateringen av Digita när uppdateringsbehovet blir aktuellt. Därför kan en säljare vid tidpunkten för köpet inte alltid med säkerhet säga hur uppdateringen kommer att fungera och om den görs vid behov. Trots det ansvarar säljaren för apparaten, om den blir oanvändbar för att den inte har uppdaterats.

Hur länge säljaren ansvarar för uppdateringen är beroende av digitalboxens livstid. Hittills har konsumentklagonämnden inte träffat avgöranden om digitalboxars livstid. Nämnden har emellertid tidigare slagit fast att fem år är en övre gräns för när det kan anses vara ett fel i varan, om en tv-apparat går sönder. En digitalbox påminner om en tv i det avseendet att den inte är en apparat som man ständigt bär med sig och som därför inte är utsatt för sådan påfrestning som till exempel en mobiltelefon.

- **Ingen bruksanvisning på finska och svenska**
Enligt konsumentskyddslagen ska produkten åtföljas av bruks-, underhålls- och skötselansvisningar, om användningen av den förutsätter sådana. Annars är produkten felaktig. Anvisningarna ska ges på finska och svenska. Om köparen inte får anvisningarna med digitalboxen eller ens inom en rimlig tid efter att ha bett om dem, kan köparen i sista hand häva köpet. Den affär som sålt varan ansvarar för att anvisningarna ges och kan inte överföra sitt ansvar på t.ex. importören. Köparen behöver inte finna sig att anvisningar på svenska eller finska kostar extra.

När det uppdragas ett fel är de första alternativen att digitalboxen repareras eller byts ut mot en felfri. Säljaren har alltid rätt att avhjälpa felet, om det kan göras inom en skälig tid och det inte förorsakar extra kostnader för kunden. Om dessa alternativ inte är ändamålsenliga, har konsumenten rätt att kräva prisavdrag eller hävning av köpet.

I enskilda fall utreder de kommunala konsumentrådgivarna om det föreligger fel i en vara och vad som är en skälig gottgörelse. Tvister avgörs av konsumentklagonämnden. Vid behov tar konsumentklagonämnden också ställning till i vilken grad man kan förutsätta att flera år gamla apparater har samma egenskaper som sådana som säljs idag.

Ansvar för uppdateringar

Programvaran i digitalboxar kan behöva uppdateras av olika skäl. Om en uppdatering behövs för att apparaten ska hållas funktionsduglig, får uppdateringen inte medföra kostnader för konsumenten. Om uppdateringen förutsätter att konsumenten har tillgång till en egen dator, måste säljaren ha talat om denna särskilda förutsättning senast vid försäljningen. Om han inte har gjort så och konsumenten inte har tillgång till en dator när en uppdatering behövs, ska säljaren ansvara för uppdateringen.

- Om programvaran har ett fel eller en brist, åtgärdas saken i allmänhet genom att uppdatera programvaran. Då ansvarar säljaren för kostnaderna för uppdateringen. Säljaren är också ansvarig, om uppdateringen inte lyckas.
- Om det sker ändringar i sändningsstandarden, kan det hända att digitalboxen måste uppdateras för att fungera. Säljaren ska se till att apparaten i sådana fall går att uppdatera under hela dess sedvanliga livstid. Uppdateringen får inte medföra kostnader för konsumenten.
- Om tillverkaren utvecklar programvaran för att öka digitalboxens egenskaper, erbjuds konsumenten i allmänhet en möjlighet att uppdatera sin gamla apparat så att den motsvarar den nyaste programversionen. Det är ofta en tilläggstjänst, som säljaren inte behöver bekosta för konsumenten. Skyldigheten att bekosta uppdateringen beror på vad säljaren har lovat när digitalboxen såldes. Om apparaten emellertid inte är användbar utan uppdateringen, ska säljaren stå för den.

Ansvarsfördelningen mellan säljaren, importören och tillverkaren

Konsumenten har ingått ett avtalsförhållande endast med säljaren, och därför ansvarar säljaren i första hand för att åtgärda fel som avses i konsumentskyddslagen. Säljaren kan till exempel inte ålägga konsumenten att kontakta importören eller avtala om reparationen med importören och garantiverkstaden. Säljaren, importören och tillverkaren ska avtala om ansvarsfördelningen sinsemellan så att det inte blir besvärligt för konsumenten.

Konsumenterna har emellertid också en möjlighet att själva välja hos vilket säljled de reklamerar. Enligt 5 kap. i konsumentskyddslagen ansvarar också importören och tillverkaren för fel i varan direkt med stöd av lagen.

Särskilda fall:

- Om det har beviljats en garanti på produkten, är det fråga om en tilläggsförmån, som inte minskar eller utplånar säljarens ansvar för fel efter garantitidens slut. Om en digitalbox till exempel behöver uppdateras för att fungera, ska det vara möjligt också efter ett års garantitid.

- Om importören eller tillverkaren av digitalboxen går i konkurs, ansvarar säljaraffären för fel i varan på normalt sätt. Om säljaraffären går i konkurs, kan konsumenten kontakta tillverkaren eller importören direkt.
- Säljaren ansvarar också för tilläggsförmåner, även om de inte ingår i affärens normala produktsortiment. Om till exempel en sportaffär erbjuder digitalboxar som tilläggsförmåner, måste affären vara beredd att också ansvara för och åtgärda eventuella fel i dem. Därför lönar det sig kanske inte att erbjuda digitalboxar på köpet, om man själv inte är sakkunnig i frågan.

Identifiering av fel

Det är svårt för en konsument att veta vad en funktionsstörning i tv-tittandet beror på – om det till exempel handlar om sändningsverksamheten eller antennriktningen, eller om problemet har att göra med digitalboxens funktion. Fel kan också förekomma sporadiskt. Tills vidare finns ingen avgörandepraxis om huruvida ett fel som ur konsumentens synvinkel är obetydligt är ett fel enligt konsumentskyddslagen.

Om säljaren inte heller lyckas utreda orsaken till felet, är det bäst att först ge konsumenten rådet att ringa till DigiTV-info eller Antenni-info.

Fel som inte är på säljarens ansvar

Säljaren är inte ansvarig för funktionsstörningar som beror på annat än fel eller brister i digitalboxen.

Exempel på fel som inte är på säljarens ansvar:

- **Bilden splittras ibland till en mosaikbild eller bildkvaliteten är dålig och en del kanaler syns inte**
Om det då och då förekommer samma problem, till exempel en störning i bilden, står orsaken sannolikt att finna i mottagningsförhållandena. Eftersom signalen påverkas av bl.a. terrängformationerna och växlingar i väderleken, kan det hända att felet visar sig först när årstiden växlat. Problemet kan eventuellt avhjälpas genom att man tillfälligt byter till en annan kanal och sedan tillbaka till den kanal man tittade på. Orsaken till felet kan också ha att göra med antennen eller dess riktning. Om bostaden ligger i ett skuggområde, kan man ta kontakt med Digita för att få råd om hur mottagningen kunde förbättra på bästa sätt.
- **Antenn- och andra installationsföretag ansvarar för kvaliteten hos sina tjänster**
Installationen ska göras sakkunnigt och omsorgsfullt. I annat fall ska företaget åtgärda felen och får inte debitera för extra för det.
Digitalboxen ska klara av variationer enligt stan-

darden Etsi TR 101 290 i sändningssignalen. Om det ändå sker ändringar eller exceptionella störningar i sändningssignalen, är säljaren inte ansvarig för fel som uppstår till följd av dem. Om garantin för apparaten fortfarande är i kraft, måste säljaren för att frigöra sig från ansvaret visa att försämringen sannolikt beror på ett olycksfall, felaktig hantering av varan eller någon annan orsak på köparens sida. Om störningen har varit allmän och det har informerats om den, befrias säljaren från ansvaret genom en hänvisning till händelsen.

När dessa felsituationer har uteslutits, finns det skäl för säljaren att be konsumenten ta digitalboxen till affären eller direkt till serviceverkstaden. Säljaren kan dock inte förutsätta att konsumenten tar apparaten till serviceverkstaden, om det är besvärligare för konsumenten, utan konsumenten kan i så fall alltid ta apparaten till säljaren.

Det är besvärligt, om apparaten fungerar i affären men inte hemma hos konsumenten. Då ska konsumenten få anvisningar om hur han kan utreda frågan ytterligare för att få reda på orsaken till funktionsfelet.

Ansvar för felaktig sändningssignal

För sändningssignalens kvalitet ansvarar Digita Oy och tv-bolagen, inte den som sålt digitalboxen. Konsumenten står dock inte i ett avtalsförhållande till Digita och tv-bolagen, varför ersättningsansvaret i till exempel sådana fall där en felaktig sändningssignal eventuellt leder till att apparaten går sönder inte grundar sig på konsumentskyddslagen utan på skadeståndslagen. För att skadeståndsansvar ska uppstå förutsätts att det har skett avsiktligt eller av vårdslöshet. Konsumenten måste alltså låta göra reparationen på egen bekostnad. Det kan inte anses vara skäligt ur konsumentens synpunkt.

Om fel i sändningssignalen blir allmännare eller sannolikare, finns det skäl att lagstifta om likadana spelregler för strikt ansvar som det finns i elsäkerhetslagen angående skadeståndsansvar för elmateriel. Enligt elsäkerhetslagen är den som innehar elmateriel eller en elanläggning som orsakat skada skyldig att ersätta den skadelidande för elskadan oberoende av om det förekommit vårdslöshet eller inte.

Öppen information om störningar

När sändningssignalen ändras eller det inträffar en särskild störning antingen vid tv-bolaget eller Digita, är det viktigt att den ansvariga effektivt informerar olika aktörer om det. Samtidigt bör konsumenterna ges anvisningar om hur de ska gå till väga. På så sätt undviker man onödiga förfrågningar och kan minimera kostnaderna.

www.kuluttajavirasto.fi/svenska > Företagen

Konsumentombudsmannens anvisningar

- Fotografering i skolor och daghem
- God sed vid indrivning av konsumentfordringar 2005
- Konsumentkrediter vid marknadsföring av varor och tjänster
- Lagstadgat ansvar för fel och garanti vid köp av konsumtionsvaror
- Marknadsföringslotterier
- Miljömarknadsföring
- Minderåriga, marknadsföring och inköp
- Prisbenämningar som marknadsföringsmetod
- Priserna fram tydligt
- Skolsponsoring och annan marknadsföring i skolorna

Rekommendationer och goda förfaranden för företag

- Barn och marknadsföringen av livsmedel
- Business and consumerprotection
- Byggherrar och ställande av säkerheter
- Fel vid marknadsföring
- Företag och konsumentskyddet
- Samarbete mellan skolor och företag, marknadsföring och sponsring
- Upprättandet av avtalsvillkor
- Ändringar av avtalsvillkor