

M-2/2007 Álit 15. febrúar 2007

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 15. febrúar gaf kæruneftnd- lausafjár og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-2/2007:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 2. janúar sl. bað Y, hér eftir nefnd álitsbeiðandi um álit kæruneftndar á viðskiptum sínum við verslunina X. Álitsbeiðandi keypti hægindastól af versluninni 16. desember 2003 fyrir kr. 115.000 og telur stólinn gallaðan. Gerir hún kröfu til þess að fá nýjan, heilan og ógallaðan stól í stað þess sem keyptur var. Auk þessarar kröfu kveðst álitsbeiðandi fara fram á afsökunarbeiðni seljanda vegna framkomu hans og skorts á varanlegri úrlausn. Þá fer álitsbeiðandi fram á að fá greiddar skaðabætur fyrir skert afnot af stólum sem ekki hafi nýst henni nema fáa mánuði frá því að hann var keyptur.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Kæruneftndin gaf versluninni X kost á andsvörum með bréfi dags. 4. janúar sl. Frestur til að skila þeim var gefinn til 19. janúar sl. Engin andsvör hafa borist frá versluninni. Með bréfi dags. 5. þ.m. var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segist hafa fengið þær upplýsingar frá seljanda að stóllinn sem hún keypti væri sérstaklega sterkbyggður þar sem málmgrindin í botni hans væri sérstaklega styrkt. Baki stólsins megi halla aftur og áfastan fótaskemil hægt að hækka upp.

Álitsbeiðandi segir stólinn hafa bilað þrisvar, fyrst í ágúst 2004. Þá hafi hún haft samband við seljandann, sem hafi sagt henni að útvega sér kunnáttumann í málmgrindum hægindastóla til þess að skoða stólinn. Að því sé ekki auðhlaupið fyrir sig en þó hafi sér tekist að fá málmstuðumann. Hann hefði kveðið upp þann dóm að ekki væri um bilun að ræða heldur galla á stólum og spáð því að viðgerð myndi lítið duga. Álitsbeiðandi segir stólinn hafa verið sendan til Reykjavíkur á sinn kostnað til viðgerðar. Eftir nokkrar vikur hafi stóllinn komið úr viðgerð sem hafi enst í álíka langan tíma. Þá hafi hún hringt í seljanda og stóllinn verið sendur aftur til Reykjavíkur til viðgerðar. Stóllinn hafi komið úr þeirri viðgerð seint og um síðir. Á þessum tíma hafi hún verið fjarri heimili sínu í hálf ár eða svo og tekið stólinn í notkun að því tímabili liðnu. Eftir tvær vikur hafi allt farið á sömu lund, nema í þetta sinn hafi tvær rær hrokkið úr stólum í stað einnar en við fyrri bilanir hafi þó aðeins önnur róin gefið sig. Vegna þessarar bilunar kveðst álitsbeiðandi hafa átt mörg samtöl við seljanda og hann að lokum sagt að ekki væri hægt að ná sambandi við framleiðandann í Hollandi. Þá kveðst álitsbeiðandi hafa snúið sér til Neytendasamtakanna og beðið þau um aðstoð. Neytendasamtökin hafi haft samband við seljanda sem neitað hafi að veita nokkra úrlausn. Álitsbeiðandi tekur fram að aldrei hafi verið um neina áníðslu á stólum að ræða.

Verslunin X nýtti sér ekki rétt sinn til andsvara sem kærunefndin gaf fyrirtækinu kost á með bréfi dags. 4. janúar sl. Í svarbréfi fyrirtækisins til Neytendasamtakanna segir hins vegar að það sé hægt að skemma allar vörur og því haldið fram að álitshæðandi sofi í stólum. Fyrirtækið haf hjálpað álitshæðanda með viðgerð í fyrsta sinn en boltinn sem brotni sé gefinn upp fyrir 500 kílóa álag og mikið þurfi til að brjóta hann. Ekkert kosti að kaupa nýjan bolta en fyrirtækið geti ekki staðið í því að gera við vörur viðskiptavina sinna nema gegn greiðslu.

Þessi ummæli fyrirtækisins segir álitshæðandi vera skriflegt slaður og spyr hvort það sé að saka sig um að láta eitthvert 500 kílóa stykki vera í stólum.

IV

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitshæðanda og verslunarinnar X falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup, 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 og 1. gr. laga um 48/2003 um neytendakaup, en viðskipti aðila falla undir þau lög.

Af gögnum málsins ræður kærunefndin það að galli sá sem álitshæðandi telur vera á stólum sé í því fölginn að boltar, sem eru hluti af liðamótum í grind stólsins, hafi brotnað eða gefið sig með einhverjum hætti. Samkvæmt lýsingu álitshæðanda, sem óhætt þykir að leggja til grundvallar, bilaði stóllinn þrívægis. Í fyrstu tvö skiptin gaf sig bolti sama megin en í síðasta skiptið gáfu boltar sig beggja vegna í stólum. Samkvæmt frásögn álitshæðanda gaf fyrsti boltinn sig eftir u.þ.g. 8 mánaða notkun stólsins og síðan aftur skömmu eftir viðgerð. Síðast gáfu sig tveir boltar og mun ekki hafa verið gert við þá bilun. Ekkert annað er komið fram en notkun stólsins hafi verið með eðlilegum hætti.

Álitshæðandi beindi kvörtun til seljanda án ástæðulauss dráttar, sbr. ákvæði 1. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003.

Það er ljóst að um er að ræða alldýran stól og ætti hann samkvæmt því að vera vönduð vara. Það er niðurstaða kærunefndarinnar að þær tíðu bilanir, sem álitshæðandi hefur lýst, séu gallar á stólum samkvæmt 16. gr., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003. Seljandi hefur ekki getað eða ekki viljað lagfæra þennan galla með viðunandi hætti. Eftir þessari niðurstöðu á álitshæðandi rétt á þeim úrræðum sem kveðið er á um í 26. gr. laganna, þ.m.t. að fá nýjan stól afhentan, sbr. b lið 1. mgr. Álitshæðandi hefur gert þá kröfu að seljandi láti sér í té nýjan stól og er það álit kærunefndarinnar að hún eigi rétt til þess samkvæmt framangreindu ákvæði laganna.

Í lögum nr. 48/2003 er ekki kveðið á um rétt kaupanda til afsökunarbeiðni frá seljanda. Kærunefndin verður því að vísa þeirri kröfu álitshæðanda frá.

Þá vill álitshæðandi fá að vita hvort leyfilegt sé, og þá undir hvaða kringumstæðum, að rjúfa samskipti við verksmiðjuframleiðanda vöru á ábyrgðartíma hennar. Þessi krafa sýnist beinast að kærunefndinni sjálfri. Samkvæmt þeim lagaákvæðum sem vitnað er til í upphafi þessa kafla álitshæðans er það hlutverk kærunefndar að skera úr ágreiningi milli aðila vegna viðskipta sem falla undir lögina sem þar eru tilgreind. Það er því ekki á valdsviði kærunefndarinnar að segja álit sitt á atriðum sem þeim er álitshæðandi vill fá upplýsingar um. Kærunefndin verður því að vísa þeirri beiðni frá.

Álitsbeiðandi fer fram á að fá greiddar skaðabætur fyrir skert afnot af stólnum sem ekki hafi nýst henni nema í fáa mánuði frá því að hann var keyptur. Álitsbeiðandi hefur ekki lýst tjóninu nánar með því að setja fram ákveðna kröfu um greiðslu.

Í 33. gr. laga nr. 48/2003 segir að neytandi geti krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann bíður vegna galla á söluhlut. Kærunefnd álitur að álitsbeiðandi eigi kröfu til þess að fá greiddan þann kostnað sem hún hefur þurft að bera vegna tilrauna til þess að lagfæra stólinn. Samkvæmt þessari lagagrein á hún einnig rétt bótum fyrir afnotamissi af stólnum vegna viðgerðanna, en vegna þess hvernig álitsbeiðandi setur þá kröfu fram telur kærunefndin ekki unnt að taka nákvæmari afstöðu til hennar.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Íris Ösp Ingjaldsdóttir