

Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2007.

Árið 2007 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 48 beiðnir um álit. Óafgreiddar beiðnir í ársbyrjun voru 6 þannig að á árinu voru samtals 54 beiðnir til meðferðar. Afgreiddar voru 42 beiðnir en 12 bíða afgreiðslu. Þá elstu af óafgreiddum beiðnum fékk nefndin í hendur 28. september en hinar í nóvember og desember.

Gangur mála fyrir nefndinni er sá að fyrst er kannað hvort beiðni um álit sem nefndinni berst fullnægir þeim skilyrðum sem kveðið er á um í 6. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Sé svo ekki er álitsbeiðanda skrifað og hann beðinn um nánari skýringar eða upplýsingar og gefinn ákveðinn frestur, 10 dagar að lágmarki, til þess að fullbúa beiðnina. Geri hann það ekki varðar það frávisun. Þegar fullbúin beiðni liggur fyrir er hún send seljanda til andsvara ásamt þeim gögnum sem henni kunna að hafa fylgt. Gagnaðili fær 10 daga frest til að skila andsvörum. Berist engin andsvör, en það gerist í fáum tilvikum, er aðilum tilkynnt að málið sé tekið til afgreiðslu nefndarinnar. Berist andsvör sem kæruneftndin telur í einhverju áfátt er gagnaðila gefinn kostur á því að bæta úr og fær til þess 5 daga frest. Þegar andsvör liggja fyrir eru þau send álitsbeiðanda til umsagnar og fær hann tiltekinn frest til þess að senda nefndinni athugasemdir. Þegar sá frestur er runninn út er aðilum send tilkynning um að nefndin hafi tekið málið til afgreiðslu. Nefndinni ber að afgreiða málið innan átta vikna frá þeim tíma.

Af þeim 42 beiðnum sem afgreiddar voru á árinu voru 29 vegna kaupa samkvæmt neytendakaupalögum, nr. 48/2003, 10 vegna kaupa samkvæmt þjónustukaupalögum nr. 42/2000 og 3 vegna kaupa samkvæmt lausafjárkaupalögum nr. 50/2000. Í 8 tilvikum var talið að álitsbeiðandi ætti rétt á að seljandi yrði að fullu við kröfum hans, í 16 tilvikum að hluta og í 9 tilvikum var kröfum álitsbeiðanda hafnað. Þá sættust aðilar í 5 málum, 2 málum var vísað frá og 2 beiðnir voru afturkallaðar. Á árinu liðu að meðaltali tæpir tveir mánuðir eða nákvæmlega 58,6 dagar, frá því að beiðni barst nefndinni þar til hún var afgreidd. Eru þá taldar með sættir og afturkallanir. Skemmsti afgreiðslutími var 7 dagar en lengsti 112 dagar.

Þær álitsbeiðnir sem nefndin fær til meðferðar eru af ýmsu tagi. Eins og að framan segir voru 29 beiðnir afgreiddar á árinu vegna kaupa samkvæmt neytendakaupalögum og er þá oftast um að ræða kaup á heimilistækjum, s.s. ísskápum, þvottavélum, farsímum o.s.frv. Beiðnir vegna þjónustukaupa eru oftast vegna viðgerða á ýmis konar tækjum sem kaupandi telur hafa mistekist. Beiðnir samkvæmt lausafjárkaupalögum hafa verið vegna kaupa á notuðum bifreiðum.

Málin eru misjöfn að umfangi en nefndarmönnum þykir ljóst að fleiri umfangsmikil mál og erfiðari viðureignar hafa borist á þessu ári en hinu síðasta. Það hefur þó ekki leitt nema til einnar frávisunar. Álit nefndarinnar eru birt á heimasíðu Neytendastofu nokkuð jafnóðum og þau eru afgreidd ásamt stuttum úrdrætti.

Seinni part ársins ákvað nefndin að óska eftir því við álitsbeiðendur, sem talið var að ættu rétt á einhverri úrlausn seljanda, að gera ritara nefndarinnar grein fyrir því hvort og þá hvernig seljandi hefði brugðist við. Hér er enn um svo fá tilvik að ræða að ekki þykir ástæða til þess að gera sérstaka grein fyrir tölum þar að lútandi. Hins vegar mun nefndin fylgja þessari ákvörðun sinni vel eftir á næsta ári.

Kæruneftndina skipuðu á árinu Friðgeir Björnsson, fyrrv. héraðsdómari, formaður, Guðrún Björk Bjarnadóttir hdl., tilneftnd af Samtökum atvinnulífsins og Íris Ösp

Ingjalldóttir lögfræðingur, tilnefnd af Neytendasamtökunum, en hún lét af störfum í nefndinni 1. maí. Þá tók við Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur.

Kærunefndin er til húsa hjá Neytendastofu, Borgartúni 21, 105 Reykjavík, sem sér henni fyrir fundaraðstöðu, tekur við beiðnum um álit, sendir tilkynningar frá nefndinni og sér um vörslu gagna. Ritari nefndarinnar er Björk Hreinsdóttir, sími: 510-1100 – póstfang: postur@neytendastofa.is