

## Skýrsla kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa árið 2008.

Á árinu 2008 bárust kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa 86 beiðnir um álit. Óafgreiddar beiðnir frá árinu 2007 voru 12 þannig að samtals 98 beiðnir voru til meðferðar árið 2008. Afgreiddar voru 90 beiðnir en 8 biðu afgreiðslu um áramót. Þá elstu þeirra fékk nefndin í hendur 9. nóvember en síðasta beiðnin barst nefndinni 12. desember 2007. Árið 2007 bárust kæruneftndinni 48 beiðnir og afgreiddar voru 42. Fjölgaði beiðnum þannig um 79% milli áráanna 2007 og 2008 og álitum nefndarinnar um 114%.

Ágreiningseftndin sem beiðið var um álit á féllu á árinu 2008 í 61 tilviki undir neytendakaupalög, í 22 tilvikum undir þjónustukaupalög og í 7 tilvikum undir lausafjárkaupalög. Kröfur álitseftnda voru teknar til greina að fullu í 23 málum, að hluta í 25 málum og hafnað í 22 málum, sem er svipað hlutfall og á árinu 2007. Sættir urðu í 11 málum og 9 málum var vísað frá kæruneftndinni. Meðalafgreiðslutími var 54,3 dagar á árinu 2008 en 58,6 á árinu 2007.

Á árinu 2008 voru beiðnir vegna heimilistækja eða húsbúnaðar 26, vegna bifreiða 20 og vegna tölva 10. Beiðnir af þessu tagi eru því nærri tveir þriðju hlutar þeirra beiðna sem kæruneftndinni bárust og varða bæði kaup á nýjum og notuðum söluhlutum svo og viðgerðaðþjónustu. Fjölgun álitseftnda vegna kaupa á notuðum bifreiðum og bifreiðaviðgerðum er umtalsverð.

Á árinu 2008 var gerð könnun á vegum Neytendastofu á því hver hefðu orðið úrslit þeirra mála sem nefndinni bárust frá 1. júní 2001 til 31. desember 2007. Í þeim málum þar sem álit kæruneftndarinnar var að álitseftndi ætti kröfu á hendur gagnaðila var farið að öllu leyti eftir álitu nefndarinnar í 50% tilvika en að öllu leyti eða að hluta í 60% tilvika. Sé litið sérstaklega til ársins 2007 var farið eftir álitu nefndarinnar að öllu leyti í 52% tilvika en að öllu leyti eða hluta í 72% tilvika. Vonandi bera þessar tölur með sér að álit nefndarinnar hafi fengið aukið vægi en hafa verður í huga að álitin eru ekki bindandi, þ.e.a.s. að þeim verður ekki framfylgt með aðför sýslumanns, heldur er það undir aðilum komið hvort þeir fara eftir álitunum eða ekki.

Í könnuninni segir eftirfarandi um þau mál á árunum 2001-2007 þar sem gagnaðili féllst ekki á álit nefndarinnar:

„Í þeim 24 tilvikum þar sem gagnaðili fór ekki beint eftir álitu nefndarinnar voru 7 sem virtu álitu að vettugi og ekkert áframhald varð á málinu. Í 5 málum var samið um málslok, yfirleitt þannig að álitseftndi sætti sig við lægri upphæð en nefndin hafði álitu réttmæta. Í 5 málum hafði lögmanni verið falið að innheimta kröfuna og 3 mál höfðu verið lögð fyrir dómstóla. Önnur úrslit voru í 4 málum, þá yfirleitt þannig að fyrirtæki varð gjaldþrota eða hætti starfsemi.“

Í skýrslu kæruneftndarinnar fyrir árið 2007 er almenn grein gerð fyrir gangi mála fyrir nefndinni og er rétt að vísa til þeirrar skýrslu að því leyti.

Kæruneftndin starfar samkvæmt lögum nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og reglugerð nr. 766/2006 um kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Í reglugerðinni segir að um meðferð mála fyrir kæruneftndinni fari eftir ákvæðum hennar en að öðru leyti eftir stjórnsýslulögum.

Í 2. gr. reglugerðar nr. 766/2006 segir að aðilar að lausafjár- þjónustu- og neytendakaupum geti óskað eftir álitu kæruneftndarinnar á ágreiningi um réttindi og

skyldur samkvæmt lögum nr. 50/2000 um lausafjárkaup, lögum nr. 42/2000 um þjónustukaup og lögum nr. 48/2003 um neytendakaup. Þetta ákvæði reglugerðarinnar er byggt á samhljóða ákvæðum í framangreindum lögum. Þegar um ágreining er að ræða sem fellur undir neytenda- eða þjónustukaupalögin ber þess að gæta að kaupandi söluhlutar eða þjónustu verður að vera einstaklingur sem hefur ekki gert kaupin vegna atvinnustarfsemi. Félög og fyrirtæki falla því utan ramma þessara laga að því leyti að þau geta ekki sem kaupendur óskað álits nefndarinnar. Hins vegar geta þau það sem seljendur en samkvæmt neytendakaupalögunum verður að vera um að ræða seljanda sem hefur atvinnu sína af sölu eða umboðsmann hans. Þetta þýðir og það að neytandi getur aðeins sótt rétt sinn samkvæmt neytendakaupalögum vegna kaupa á söluhlut hafi seljandinn eða umboðsmaður hans atvinnu sína af sölu. Annars yrði hann að sækja rétt sinn samkvæmt lausafjárkaupalögunum. Aðild samkvæmt lausafjárkaupalögunum er hins vegar ekki bundin sérstökum skilyrðum en ágreiningurinn verður að varða kaup á lausafé. Kaup á þjónustu falla þar ekki undir.

Aðildarákvæði laganna, sem lýst hefur verið að hluta til hér að framan í stuttu og ófullkomnu máli, eru raunar nokkuð flókin en sé þess þörf reynir kærunefndin eftir bestu getu að greiða úr þeim með ábendingum til þess sem óskar álits. Í nokkrum tilvikum er þó óhjákvæmilegt að vísa málum frá kærunefndinni vegna þess að aðild er ekki fyrir hendi. Að því er varðar aðild að álitsbeiðnum er álitamál hvort ekki væri rétt að breyta þeim lögum sem kærunefndin starfar eftir þannig rétt til álitsbeiðni eigi einnig félög sem ekki eru rekin í hagnaðarskyni s.s. eins og húsfélög.

Rétt er að benda sérstaklega á að það eru ekki einungis kaupendur vöru og þjónustu sem eiga rétt til að biðja um álit kærunefndarinnar heldur eiga seljendur þar sama rétt að aðildarskilyrðum uppfylltum. Reyndar er það svo að aðeins í einu tilviki hefur seljandi beðið um álit nefndarinnar.

Lög um lausafjár-, neytenda- og þjónustukaup eru ítarleg og efnislega nokkuð flókin. Við samningu þeirra var m.a. sams konar löggjöf á hinum Norðurlöndunum höfð til hliðsjónar svo og tilskipanir Evrópusambandsins. Þessi lög þarf óhjákvæmilega að skýra af og til eins og gjarnan vill verða þegar lögum er beitt. Þótt um það mætti hafa nokkuð mörg orð vill kærunefndin aðeins benda á eitt atriði löggjafanum til umhugsunar. Í 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaganna segir m.a. eftirfarandi:

„Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutum var veitt viðtaka.“

Samkvæmt hljóðan þessa lagaákvæðis getur kaupandi borið fyrir sig galla á söluhlut, hver sem söluhluturinn kann að vera, innan tveggja ára frá því hann veitti hlutum viðtöku og veldur það engum vafa. Þegar til álita kemur hvort söluhlut er ætlaður lengri endingartími en almennt gerist getur sá sem beita á lögunum staðið frammi fyrir mati sem kann að vera erfitt viðfangs, en þá getur kvörtunarfresturinn lengst í 5 ár. Í sumum tilfellum ætti þetta að vera ljóst eins og þegar um dýr heimilistæki er að ræða, s.s. þvottavélar og ísskápa. Þegar t.d. er um að ræða tæki eins fartölvu þætti það léleg ending yrði hún ónýtt eftir rúm tvö ár en tæplega þegar hún hefði náð nærri fimm ára aldri. Fleiri dæmi af þessu tagi mætti nefna. Það væri því æskilegt að dómi kærunefndarinnar að ákvæðið í 2. mgr. 27. gr. neytendakaupalaganna um fimm ára kvörtunarfrestinn yrði

endurskoðað með hliðsjón af því sem að framan er sagt. Það verður hins vegar að viðurkennast að ekki er augljóst hvernig ætti að haga þeim breytingum svo vel fari og hafa verður í huga að æskilegt er að aðilum kaupa á vöru og þjónustu sé frá upphafi ljóst hver réttarstaða þeirra er í slíkum viðskiptum.

Á árinu 2008 skipuðu kærunefndina Friðgeir Björnsson, fyrrv. héraðsdómari, formaður, Guðrún Björk Bjarnadóttir hdl., tilnefnd af Samtökum atvinnulífsins, og Hildigunnur Hafsteinsdóttir lögfræðingur, tilnefnd af Neytendasamtökunum.

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@nevtendastofa.is](mailto:postur@nevtendastofa.is)