

M-105/2009 Álit 30. september 2010

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 30. september 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-105/2010:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 18. ágúst 2010 bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna þurrkara sem hún keypti hjá Y 9. september 2008. Þurrkarann segir álitsbeiðandi vera gallaðan. Krefst hún riftunar á kaupunum og endurgreiðslu kaupverðsins.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 19. ágúst sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bárust þau 23. ágúst. Með bréfi, dags. sama dag, var álitsbeiðanda gefinn kostur á því að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 10. september. Með bréfi, dags. 13. september sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Samkvæmt reikningi sem fylgdi álitsbeiðandi keypti álitsbeiðandi raka-stýrðan þurrkara hjá Y 9. september 2008 fyrir kr. 109.995. Segir á reikningnum að taka eigi gamlan þurrkara í staðinn og henda. Álitsbeiðandi segir þurrkarann taka 7 kg. og hafa verið nokkuð mikið notaðan. Þvotturinn hafi aldrei komið þurr út úr þurrkaranum og sama hafi verið hvaða stilling var notuð. Þurrkarinn hafi farið í viðgerð ca eftir páska og komið hafi í ljós að hann hafi verið mikið bilaður. Seljandi segi þurrkarann vera í fínu lagi en álitsbeiðandi kveðst engan veginn sátt og þurrkarinn sé ekki í lagi heldur gallaður. Y vilji ekkert koma til móts við sig.

IV

Andsvör gagnaðila

Í andsvörum Y segir eftirfarandi:

„Viðskiptavinur hafði samband við Y 12.04.2010 til að kvarta undan þurrkara (sjá meðfylgjandi skjal, póstur með beiðni um að hafa samband við viðskiptavin, merkt nr. 1). Þá kemur í ljós að hann sé bilaður og á að hafa verið bilaður frá byrjun. (Engar tilkynningar hafa þó borist um það.) Eftir nánari skoðun kemur í ljós að þurrkarinn er tilbúinn úr viðgerð hjá B, og Y búið að greiða 39.908 kr. í viðgerðarkostnað á stýringum þann 12.04 (Meðfylgjandi skjal númer 2). Viðskiptavinur fer fram á að fá þurrkarann endurgreiddan en við synjum þeirri beiðni vegna þess að búið er að gera við þurrkarann. Við teljum að það feli í sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda að gera við þurrkarann fyrst og eiga síðan að bakfæra söluna á þurrkaranum. Viðskiptavinur kom einfaldlega of seint með þessa beiðni, rétt eins og að hann tilkynnti um gallann í þurrkaranum. Viðskiptavinur segir að þurrkarinn hafi „aldrei“ þurrkað en tilkynnti ekki gallann fyrir en

18 mánuðum seinna, ekki getur verslun verið ábyrg né borið aukinn kostnað vegna tafar viðskiptavinar að hafa samband við Y. Viðskiptavinur kom oft í verslunina áður en fest voru kaup á þurrkarinum. Fyrst keypti hún þurrkara sem hún var ekki ánægð með og fékk að nýta sér 30 daga skilarétt hjá okkur. Þá keypti hún þurrkarann, þannig að ekki er hægt að bera fyrir sig skort á upplýsingum varðandi vöruna. Eins ef viðskiptavinur hefði verið óánægður með þurrkarann frá byrjun þá hefði hún getað nýtt sér 30 daga skilarétt á þeim þurrkara og hefðum við endurgreitt þurrkarann að fullu. Viðskiptavinur telur að þurrkarinn sé ennþá bilaður, við sendum hann aftur til skoðunar þann 06.05.2010 og kom í ljós að ekkert er að þurrkarinum samkvæmt viðgerðarmönnum A. Viðskiptavinur þurfti að greiða skoðunargjald vegna þess (meðfylgjandi skjal númer 3). Y hefur ítrekað hvatt viðskiptavin að leita til Neytendastofu til að fá úrlausn í þessu máli. Þar sem viðskiptavinur vildi ekki fá þurrkarann til baka eftir skoðun er hann í geymslu á lager hjá okkur. Viðskiptavinur getur ekki haldið því fram að hann virki ekki núna sem skyldi, þar sem hún hefur ekki notað hann eftir að viðgerðarmenn staðfestu að hann sé í lagi. Y telur það fela í sér ósanngjarnan kostnað að endurgreiða þurrkara sem er 18 mánaða gamall vegna þess að viðskiptavinur sé ekki ánægður með hann. Við erum með 30 daga skilarétt, ekki 1½ árs.“

V

Athugasemdir álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst ítreka að þurrkarinn þurrki ekki enn þrátt fyrir skoðun viðgerðaverkstæðis Y. Faðir sinn sé rafvirki og hafi skoðað þurrkarann og telji að hann virki illa.

VI

Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Y falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 42/2000 um neytendakaup, sbr. 1. gr. þeirra laga.

Fram kemur í álitsbeiðandi að álitsbeiðandi telur að þurrkarinn hafi ekki þurrkað sem skyldi allt frá því að hún fékk hann afhentan sem var 9. september 2008.

Samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga ber neytanda að tilkynna seljanda að hann muni bera fyrir sig galla án ástæðulausrar tafar frá því að hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til að leggja fram kvörtun er þó aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var. Réttur neytanda til að bera fyrir sig galla gagnvart seljanda fellur niður sé kvörtun ekki gerð í samræmi við framangreint ákvæði. Kvörtun neytanda vegna galla verður engu að síður að hafa borist í síðasta lagi innan 2 ára frá því að söluhlutur var afhentur eða 5 ára, eigi sú regla við, sbr. ákvæði 2.-4. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga, til þess að hann geti borið fyrir sig galla við seljanda.

Ekki kemur skýrt fram hvenær álitsbeiðandi kvartaði við seljanda en ekki er að sjá að það hafi verið miklu fyrr en seljandi lét gera við þurrkarann en reikningur fyrir þeirri viðgerð er dags. 6. maí 2010. Álitsbeiðandi kvartaði því innan 2 ára frá því að hún fékk þurrkarann afhentan, sbr. ákvæði 1. másl. 27. gr. neytendakaupalaga. Reyndar má skilja það sem segir í álitsbeiðni svo að þurrkarinn hafi frá upphafi ekki þurrkað nægilega vel og á því hafi ekki orðið sérstök breyting með tímanum. Sé það rétt kvartaði álitsbeiðandi ekki án ástæðulausrar tafar, en hún keypti þurrkarann 9. september 2008. Samkvæmt því

væri kvörtun álitsbeiðanda of seint fram komin samkvæmt ákvæðum 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga sem rakin eru hér að framan.

Álitsbeiðandi sýnist hafa komið þurrkaránur til viðgerðar hjá seljanda og ekkert kemur fram í álitsbeiðni að á þeim tíma hafi álitsbeiðandi krafist riftunar á kaupunum og endurgreiðslu kaupverðs. Sú krafa virðist hafa síðar komið fram en benda verður á að samkvæmt ákvæðum 32. gr. neytendakaupalaga getur neytandi ekki krafist riftunar á kaupum á söluhlut sé galli á honum óverulegur, en óupplýst er hvernig háttað var galla á þurrkara álitsbeiðanda í þeim skilningi. Seljandi hefur að eigin sögn gert við þurrkarann og lagt fram reikning fyrir þeirri viðgerð. Ekki er að sjá að seljandi krefjist þess að álitsbeiðandi greiði þann reikning og verður af því að draga þá ályktun að hann beri ekki fyrir sig að kvörtun álitsbeiðanda hafi ekki borist í tæka tíð.

Samkvæmt niðurlagsákvæði 3. mgr. 29. gr. neytendakaupalaga getur neytandi ekki, þegar seljandi hefur gert við galla á söluhlut og með þeim hætti staðið við lagaskyldu sína gagnvart neytanda, krafist afsláttar á kaupverði hans eða riftunar á kaupunum. Seljandi segir þurrkarann nú vera fullu í lagi og í vörslum sínum en álitsbeiðandi hafi ekki sótt hann og prófað hvort gallinn sé úr sögunni. Kæruneftdinni þykja ekki liggja fyrir nægar upplýsingar frá álitsbeiðanda um að seljandi hafi ekki bætt úr gallanum að fullu og þar sem svo er ástatt verður að hafna kröfu álitsbeiðanda.

VII

Álitsorð

Kröfu álitsbeiðanda, X, er hafnað.

Friðgeir Björnsson
formaður

Ólafur R. Guðmundsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir