

## Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 132/2021

Kærunefndina skipa í þessu máli Ívar Halldórsson lögfræðingur, Jón Rúnar Pálsson lögmaður og Víðir Smári Petersen dósent.

### I

#### Aðild og kröfugerð

Þann 1. desember 2021 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við fyrirtækið Y, hér eftir varnaraðili.

Sóknaraðili telur að farsími sem keyptur var af varnaraðila sé haldinn galla og krefst nýrrar afhendingar en til vara fullrar endurgreiðslu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

### II

#### Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 2. desember 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 19. janúar 2022. Athugasemdir bárust í kjölfarið frá sóknaraðila þann 22. janúar 2021. Nefndinni bárust ekki frekari athugasemdir.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um, myndir af farsímanum og ýmis skjáskot af erlendum spjallþráðum.

Með bréfi, dags. 2. mars 2022 var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

### III

#### Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á farsíma af gerðinni Iphone Pro Max fyrir 225.970 krónur þann 18. nóvember 2021 af varnaraðila. Í kvörtun kemur fram að eftir kaupin hafi sóknaraðili orðið vör við að skjár farsímans væri rispaður. Þann 22. nóvember 2021 hafi sóknaraðili komið í verslun varnaraðila og óskað eftir nýjum síma. Hafi farsíminn verið tekinn til skoðunar á verkstæði varnaraðila og hafi niðurstaða af þeirri skoðun verið sú að um væri að ræða svokallaðar „cosmetic scratches“ og að sögn varnaraðila kæmu þær fram vegna utanaðkomandi áhrifa en ekki frá framleiðanda. Hafi sóknaraðili ekki fallist á þá skýringu og krafist þess að fá nýjan farsíma afhentan eða fulla endurgreiðslu kaupverðs. Hafi því verið hafnað af hálfu varnaraðila.

#### 3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili byggir á því að skjár farsímans hafi verið rispaður við kaupin og megi rekja þennan galla til framleiðanda farsímans. Hafi sóknaraðili ítrekað reynt að hringja í verslun varnaraðila vegna þessa en án árangurs. Sóknaraðili kveðst þá hafa farið með farsímamann til varnaraðila þann 22. nóvember 2021 í því skyni að fá nýjan slíkan og hafi henni verið ráðlagt að skilja tækið eftir til að unnt væri að skoða það á verkstæði varnaraðila. Í kjölfarið hafi sóknaraðila borist tölvupóstur frá varnaraðila þar sem henni

hafi verið tjáð að rispur var féllu ekki undir ábyrgð varnaraðila og myndi varnaraðili því ekki afhenta sóknaraðila nýjan farsíma. Sé umþrættur farsími enn í vörslum varnaraðila.

Þá bendir sóknaraðili á að varnaraðili hafi ráðlagt henni að hafa samband við „Apple support“ sem hún hafi og gert. Hafi henni þar verið leiðbeint að bera álitafnið undir varnaraðila sem seljanda farsímans.

### *3.2. Andsvör varnaraðila*

Varnaraðili vísar til þess að farsími sóknaraðila hafi verið tekinn til skoðunar á verkstæði hans og hafi sú skoðun leitt í ljós að um „cosmetic scratches“ væri að ræða. Slíkar rispur falli ekki undir ábyrgð framleiðanda þar sem þær komi fram vegna utanaðkomandi áhrifa og verði ekki raktar til framleiðanda.

Varnaraðili kveðst hafa flutt inn farsíma um árabíl og hafi aldrei komið fyrir að tæki hafi komið rispað með þessum hætti úr umbúðum frá framleiðanda. Sé það fordæmalaust. Framleiðsluferli Apple sé það háþróað að svona útlítandi tæki komi ekki beint úr framleiðslu.

Varnaraðili vísar til þess að sóknaraðila hafi verið boðinn 20% afsláttur af nýjum skjá en hafi sóknaraðili hafnað því boði. Sóknaraðila standi það þó enn til boða.

### *3.3. Athugasemdir sóknaraðila*

Sóknaraðili ítrekar að farsíminn hafi verið rispaður við kaupin. Kveðst sóknaraðili hafa fundið fjölda umsagna á netinu þar sem viðskiptavinir Apple hafi undan svipuðu að kvarta. Sóknaraðili vísar jafnframt til þess að boð varnaraðila um 20% afslátt af viðgerð á skjá teljist ósanngjarnt enda hafi kaupverð símans verið hátt.

## **IV**

### **Niðurstaða**

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa starfar samkvæmt lögum nr. 81/2019 um úrskurðaraðila á sviði neytendamála og reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa sem hvoru tveggja tóku gildi þann 1. janúar 2020.

Sóknaraðili keypti farsíma af gerðinni Iphone Pro Max af varnaraðila þann 18. nóvember 2021 fyrir 225.970 krónur. Fjórum dögum síðar, eða 22. nóvember 2021, fór sóknaraðili með símann í verslun varnaraðila og krafðist þess að fá nýjan þar sem skjár símans hafi verið rispaður við kaupin. Sóknaraðili telur að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaupin og krefst þess að varnaraðili afhendi honum nýjan farsíma en til vara endurgreiðslu kaupverðs. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila.

Um galla söluhlutar er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.). Í a-lið 1. mgr. 16. gr. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. Í a-lið 2. mgr. 15. gr. segir m.a. að söluhlutur skuli henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til og í b-lið sama ákvæðis segir að söluhlutur skuli hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað. Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ líkt og kemur fram í 1. mgr. 26. gr. nkpl. Í málinu liggur fyrir að skjár umrædds farsíma er töluvert rispaður. Hlutlægt séð er því farsíminn haldinn galla í skilningi 16. gr. nkpl., sbr. 2. mgr. 15. gr. þeirra.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans. Í 1. mgr. greinarinnar kemur fram sú meginregla að við mat á því hvort söluhlutur sé gallaður, skuli miðað við það tímamark þegar áhætta af söluhlut flyst yfir til neytanda, jafnvel þó gallinn komi ekki fram fyrr en síðar. Í 2. mgr. ákvæðisins er að finna undantekningu frá

þessari reglu en þar segir: „Ef annað sannast ekki skal galli, sem upp kemur innan sex mánaða frá því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda, talinn hafa verið til staðar á því tímamarki þegar áhættan af söluhlut fluttist yfir til neytanda. Þetta gildir þó ekki þegar telja verður að það geti ekki á nokkurn hátt samrýmst eðli gallans eða vörunnar.“ Ákvæðið hefur þá þýðingu að ef galli hefur komið í ljós innan sex mánaða, þarf seljandi almennt að sanna að gallinn hafi ekki veri fyrir hendi við áhættuflutninginn, í þessu tilviki afhendinguna.

Varnaraðili vísar til þess að farsímminn var sendur til skoðunar á verkstæði hans. Niðurstaða skoðunar hafi verið sú að um væri að ræða „cosmetic scratches“ á skjá símans. Að sögn varnaraðila falli slíkar rispur ekki undir ábyrgð framleiðanda þar sem þær komi fram vegna utanaðkomandi áhrifa og verði ekki raktar til framleiðanda. Af framangreindu má leiða að varnaraðili byggir á því að ástand farsímans megi rekja til meðferðar sóknaraðila á honum, þ.e. að skjár farsímans hafi rispast í meðförum sóknaraðila, eftir að hún keypti farsímamann þann 18. nóvember 2021 og þar til hún kvartaði undan galla á honum þann 22. sama mánaðar.

Að mati kærunefndarinnar hafa einhliða yfirlýsingar frá eigin verkstæði varnaraðila ekki þýðingu í málinu, en varnaraðili hefði getað axlað sönnunarbyrði sína í þessum efnum með því að láta óháð verkstæði skoða símann. Þá verður ekki talið að umræddar rispur geti ekki „á nokkurn hátt samrýmst eðli gallans eða vörunnar“ í skilningi 2. málsl. 2. mgr. 18. gr. nkpl., og hefur varnaraðili engin gögn lagt fram sem styðja beitingu umræddrar undantekningarreglu. Með vísan til 2. mgr. 18. gr. nkpl. verður varnaraðili sem seljandi að bera hallann af þeim sönnunarskorti sem uppi er í málinu, en kærunefndin getur ekki létt hinni lögbundnu sönnunarbyrði af varnaraðila í málinu með því að kalla til kunnáttumann, sbr. 10. gr. reglugerðar nr. 1177/2019.

Í 26. gr. nkpl. er kveðið á að úrræði neytenda vegna galla. Í 1. mgr. ákvæðis segir meðal annars:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr.;
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Sóknaraðili hefur krafist þess að varnaraðili afhendi sér nýjan farsíma henni að kostnaðarlausu. Með vísan til alls framangreinds verður fallist á þá kröfu sóknaraðila. Kærunefndin álitur að sóknaraðili eigi rétt á því að fari um þá afhendingu skv. 29. og 30. gr. nkpl., þ.e. að hin nýja afhending skal fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir sóknaraðila og innan hæfilegs tíma, sbr. 1. mgr. 30. gr. laganna.

## V

### Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, afhendi sóknaraðila, X, samskonar farsíma af gerðinni Iphone Pro Max sem hún keypti af varnaraðila þann 18. nóvember 2021.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 35.000 krónur með vísan til 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru og þjónustukaupa.

Víðir Smári Petersen  
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson