

Kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 17. maí 2022 í máli nr. 128/2021

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 17. nóvember 2021 barst kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar, hér eftir nefnd kvörtun, frá X, hér eftir sóknaraðili, vegna ágreinings í viðskiptum við Y, hér eftir varnaraðili. Sóknaraðili krefst endurgreiðslu í peningum vegna skópars sem hún festi kaup í verslun varnaraðila og skilaði í stað inneignarnótu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kæruneftndinni

Með bréfi, dags. 1. desember 2021, var varnaraðila gefinn kostur á að senda andsvör til nefndarinnar innan tveggja vikna í samræmi við 2. mgr. 9. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kæruneftnd vöru- og þjónustukaupa. Andsvör varnaraðila og athugasemdir sóknaraðila við andsvörum bárust til nefndarinnar þann sama dag. Frekari athugasemdir bárust ekki.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, afrit af skilmálum úr vefverslun varnaraðila.

Með bréfi, dags. 7. janúar 2022, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kæruneftndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Í kvörtun kemur fram að þann 9. nóvember 2021 keypti sóknaraðili skó að gerðinni [...] í stærð 38 í verslun varnaraðila að [...]og var kaupverðið 18.990 krónur. Hafi sóknaraðili skilað skónum þann 17. nóvember 2021 og óskað eftir því að fá endurgreitt kaupverðið. Varnaraðili hafi hafnað því með vísan til skilareglna hans

Sóknaraðili gerir þá kröfu fyrir kæruneftndinni að varnaraðili endurgreiði henni í peningum fyrir skóna í stað inneignarnótu. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili vísar til skilmála í vefverslun varnaraðila. Þar segi um skilafrest söluhlutar: *"Kaupandi hefur 14 daga til að hætta við kaupin að því tilskildu að hann hafi ekki notað vöruna, henni sé skilað í góðu lagi í óuppteknum og upprunalegum umbúðum. Ef vara er innsiglið má ekki rjúfa innsiglið. Skilafresturinn tekur gildi þegar varan er afhent. Kvittun fyrir vörukaupunum er skilyrði. Endurgreiðsla er framkvæmd að fullu ef ofangreind skilyrði eru uppfyllt og eftir að varan er móttækin."*

Sóknaraðili byggir á því við að skórnir sem hún hafi skilað varnaraðila þann 17. nóvember 2021 hafi verið í upprunlegum umbúðum og ónotaðir. Þá hafi sóknaraðili haft kvittun meðferðis en hún kveðst hafa greitt fyrir skóna með peningum. Hafi varnaraðili ekki fallist á að endurgreiða sóknaraðili þar sem það hafi ekki verið í samræmi við skilmála varnaraðila. Að sögn sóknaraðila hafi hún ekki getað fundið skilmála varnaraðila í „mobile-síðu“ varnaraðila þar sem þeir séu þar óaðgengilegir.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili vísar til þess að þær skilareglur sem sóknaraðili vitni til gildi aðeins í vefverslun hans. Þar gildi aðrar reglur um skilarétt og endurgreiðslu þar sem viðskiptavinir í gegnum vefverslun hafi hvorki séð né mátað vöru fyrir vörukaup líkt og í viðskiptavinir í verslun hafa gert. Skilareglur varnaraðila vegna viðskipta í verslun hans séu eftirfarandi:

*„Skilaréttur eru 30 dagar gegn framvísun kassakvittunar.
Við vöruskil er gefin út inneignarnóta
Útsöluvöru fæst aðeins skipt í aðra útsöluvöru“.*

Að sögn varnaraðila séu ofangreindar skilareglur útprentaðar við posann á afgreiðsluborði í verslun hans.

Varnaraðili bendir á að umþrætt kaup sóknaraðila hafi ekki farið fram í gegnum vefverslun heldur hafi sóknaraðili keypt og greitt fyrir skóna með peningum í verslun hans. Þar af leiðandi hafi varnaraðili gefið út inneignarnótu við skil vörunnar. Vísar varnaraðili til þess að sömu viðskiptahættir séu viðhafðir í flestum ef ekki öllum íslenskum verslunum.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila

Sóknaraðili ber því við að skórnir sem hún hafi keypt hafi verið of litlir á henni og hafi næsta stærð fyrir ofan verið of stór. Skórnir fáist ekki í hálfum númerum. Sóknaraðili vísar til a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 43/2003 um neytendakaup þar sem segir að söluhlutur skuli: „*henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til*“. Í þessu samhengi bendi sóknaraðili á að litlir skór geri það vissulega ekki.

Sóknaraðili þyki sérstakt að ekki gildi sömu skilareglur á vörum í verslun og í vefverslun varnaraðila. Telji sóknaraðili það vera hagur allra ef þær skilareglur sem séu tilgreindar í vefverslun varnaraðila gildi almennt í viðskiptum hans en ekki að útprentað blað í verslun sé notað sem „*tromp*“ gegn neytendum.

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 skó í verslun varnaraðila þann 9. nóvember 2021 og skilaði þeim 17. sama mánaðar sökum þess að þeir reyndust vera henni of litlir. Málsaðila greinir á um það hvort varnaraðila hafi verið heimilt að gefa út inneignarnótu til sóknaraðila í stað endurgreiðslu í formi peninga.

Ákvæði 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (nkpl.) mæla fyrir um þau tilvik þegar söluhlutur telst haldinn galla við afhendingu í skilningi laganna. Ákvæði 1. mgr. 15. gr. mælir fyrir um að söluhlutur skuli fullnægja þeim kröfum sem leiðir af samningi hvað varðar tegund, magn, gæði, aðra eiginleika og innpökkun. Samkvæmt a. lið 2. mgr. 15. gr. nkpl. skal söluhlutur „*henta í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir eru venjulega notaðir til*“. Í a. lið 1. mgr. 16. gr. nkpl. segir að söluhlutur teljist gallaður ef hann er ekki í samræmi við þær kröfur sem fram komi í 15. gr. nkpl. Þá kemur fram í 3. mgr. 16. gr. nkpl. að neytandi getur ekki borið neitt það fyrir sig sem hann vissi eða mátti vita þegar kaupin voru gerð.

Sóknaraðili byggir meðal annars á því að skórnir séu gallaðir í skilningi a. liðar 2. mgr. 15. gr. nkpl. þar sem þeir séu of litlir á hana og henti því ekki í þeim tilgangi sem sambærilegir hlutir séu venjulega notaðir til. Í málinu liggur fyrir að sóknaraðili keypti umrædda skó í verslun varnaraðila. Ekki hefur annað komið fram en að sóknaraðili hafi skoðað skóna áður en hún festi kaup á þeim þann 9. nóvember 2021. Þá hafði hún jafnframt tækifæri til að máta skóna

og þannig fundið hvaða skóstaerð passaði henni. Telur kærunefnd því ekkert fram komið sem bendir til þess að skórnir séu gallaðir í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. nkpl. Þá bendir kærunefndin á að skv. 3. mgr. 16. gr. laganna getur sóknaraðili ekki borið fyrir sig galla sem hún vissi eða mátti vita við kaupin.

Í lögum nr. 48/2003 um neytendakaup er ekki mælt sérstaklega fyrir um rétt neytenda til að skila vöru sem ekki er haldin galla. Viðskiptaráðuneytið, nú menningar- og viðskiptaráðuneytið, gaf hins vegar út árið 2000 leiðbeinandi verklagsreglur til fyrirtækja um skilarétt, gjafabréf og inneignarnótur í neytendakaupum. Í 2. gr. verklagsreglnanna kemur fram að heimilt sé að skila vöru innan a.m.k. 14 daga frá afhendingu, enda sé framvísað kassakvittun eða sambærilegri sönnun fyrir kaupum á vörunni. Í 5. gr. þeirra segir að verði ekki samið um endurgreiðslu eða nýja vöru í stað þeirrar sem skilað er á neytandi rétt á inneignarnótu. Stór hluti fyrirtækja hér á landi veitir viðskiptavinum sínum möguleika á að skila eða skipta vörum á grundvelli framangreindra leiðbeiningarreglna. Útfærsla reglnanna getur þó verið með ólíkum hætti milli fyrirtækja. Varnaraðili hefur boðið viðskiptavinum sínum að skipta eða skila vörum samkvæmt tilteknum skilmálum fyrirtækisins en efni þeirra skilmála er ólíkt eftir því hvort vara er keypt í verslun varnaraðila eða vefverslun hans.

Framangreindar reglur eru aðeins leiðbeinandi og hvílir ekki lagaleg skylda á fyrirtækjum að fylgja þeim. Kærunefndin telur það falla utan valdssviðs nefndarinnar að slá því föstu hvernig varnaraðili skuli haga skilmálum sínum um skil og skipti á vörum. Telur nefndin sér þar af leiðandi ekki fært að fallast á kröfu sóknaraðila um að varnaraðila beri að endurgreiða henni í formi peningagreiðslu í stað útgáfu inneignarnótu. Verður því að hafna kröfu sóknaraðila.

V Úrskurðarorð

Kröfu sóknaraðila, X, er hafnað.

Víðir Smári Petersen
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson