

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 7. júlí 2025 í máli nr. 170/2024

Kærunefndina skipa í þessu máli lögmennirnir Hildur Leifsdóttir, Hildur Ýr Viðarsdóttir og Jón Rúnar Pálsson.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 16. desember 2024 barst kærunefnd vöru- og þjónustukaupa beiðni um úrskurð nefndarinnar („kvörtun“), X („sóknaraðili“), vegna ágreinings í viðskiptum við Y („varnaraðili“).

Sóknaraðili telur að farsími sem hún festi kaup á hjá varnaraðila hafi verið haldinn galla við kaupin. Sóknaraðili krefst aðallega skaðabóta sökum þess úr hendi varnaraðila en til vara krefst sóknaraðili nýrrar afhendingar.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 23. desember 2024, 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. Var boð um aðild ítrekað með ábyrgðarbréfi sem afhent var varnaraðila 23. janúar 2025. Engin andsvör bárust frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru kvörtun, umboð, staðfesting á greiðslu fyrir farsímamann, afrit af skriflegum samskiptum milli aðila, verkbeiðni varnaraðila, dags. 3. október 2024, viðgerðarlýsing, dags. 1. nóvember 2024, skrifleg samskipti sóknaraðila við þjónustuver framleiðanda og fjölda skjáskota af farsímanum.

Með bréfi, dags. 7 júlí 2025, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og að kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili festi kaup á farsíma hjá varnaraðila af gerðinni [...] þann 23. júní 2023 og greiddi 99.000 krónur fyrir. Í kvörtun kemur fram að fljótlega eftir kaupin hafi komið í ljós að farsíminn stæðist ekki væntingar sóknaraðila þar sem hleðsla hans entist stutt auk þess sem sum smáforrit virkuðu illa. Kveðst sóknaraðili hafa farið fyrst á starfsstöð varnaraðila nokkrum dögum síðar og upplýst varnaraðila um þessa ágalla. Síðan áttu aðilar í nokkrum skriflegum samskiptum í kjölfarið þar sem varnaraðili veitti sóknaraðila ýmis ráð til að bæta virkni farsímans. Þann 3. október 2024 fór sóknaraðili með farsímamann til skoðunar hjá varnaraðila. Var farsíminn sagður sendur til viðgerðar hjá þjónustuaðila framleiðanda í [...]. Sóknaraðili fékk farsímamann afhentan aftur þann 13. nóvember 2024 ásamt viðgerðarlýsingu.

Sóknaraðili telur að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaupin. Bæði hafi strax borið á því að ending rafhlöðu hans væri afar stutt auk þess sem ýmis smáforrit hafi virkað illa. Hafi sóknaraðili ítrekað haft samband við varnaraðila í kjölfar kaupanna og upplýst hann um ágallana á farsímanum. Hafi varnaraðili veitt nokkrar ráðleggingar með það fyrir augum að bæta virkni farsímans en að sögn sóknaraðila báru þær engan árangur.

Sóknaraðili vísar til þess að þann 13. nóvember 2024 hafi varnaraðili afhent sóknaraðila farsímamann í kjölfar viðgerðar ásamt viðgerðarlýsingu þjónustuaðila í [...].

Í henni hafi komið fram að skipt hefði verið um rafhlöðu og þéttihring. Að sögn sóknaraðila hafi viðgerðin ekki bætt úr virkni farsímans. Kveðst sóknaraðili hafa haft samband við þjónustuver framleiðanda í [...] en viðkomandi hafi ekki getað staðfest að farsíminn hafi komið til skoðunar eða viðgerðar þarlendis, líkt og varnaraðili hafi haldið fram. Þá hafi sóknaraðili leitað skýringa hjá varnaraðila en ekki fengið nein svör.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili greiði honum skaðabætur vegna þeirra óþæginda og tíma sem hafi farið í þetta mál. Kveðst sóknaraðili hafa reynt að leita sátta við varnaraðila en án árangurs. Til vara krefst sóknaraðili þess að fá afhentan nýjan sambærilegan farsíma.

IV

Lagaumhverfi

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. 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. Ákvæði 15. gr. mælir fyrir um þá eiginleika sem söluhlutur á að búa yfir. Í 1. mgr. segir 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 b. lið 2. mgr. 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*“. Í c. lið segir að söluhlutur skuli „*henta í ákveðnum tilgangi sem seljandinn vissi eða mátti vita um þegar kaup voru gerð [...]*“.

Ákvæði 18. gr. nkpl. mælir fyrir um sönnun á galla og tímamark hans, en þar segir í 2. mgr. að galli, sem upp komi innan sex mánaða frá því að áhætta söluhlutar fluttist til neytanda, teljist hafa verið til staðar við afhendingu.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndaúrræði sem neytandi getur gripið til vegna galla á söluhlut en þau eru m.a. úrbætur eða ný afhending samkvæmt 29. og 30. gr., afsláttur samkvæmt 31. gr., riftun samkvæmt 32. gr. og skaðabætur samkvæmt 33. gr.

V

Niðurstaða

Varnaraðili hefur ekki látið málið til sín taka fyrir nefndinni og verður því byggt á þeim gögnum og upplýsingum sem stafa frá sóknaraðila.

Sóknaraðili keypti farsíma af gerðinni [...] af varnaraðila þann 23. júní 2023. Sóknaraðili hafði samband við varnaraðila nokkrum dögum síðar og upplýsti hann um þá ágalla sem sóknaraðili taldi vera á farsímanum. Þá sendi sóknaraðili varnaraðila fjölda tölvupósta í kjölfarið. Hafi varnaraðili veitt sóknaraðila ýmis ráð sem að sögn sóknaraðila hafi ekki dugað til. Þann 3. október 2024 fór sóknaraðili með farsímamann til skoðunar hjá varnaraðila. Hafi varnaraðili sagst ætla senda hann til viðgerðar hjá þjónustuaðila framleiðanda í [...]. Fékk sóknaraðili farsímamann afhentan á ný 13. nóvember 2024 ásamt viðgerðarlýsingu, dags. 1. sama mánaðar. Í athugasemdum hennar er að finna eftirfarandi upptalningu á þáttum viðgerðarinnar: „*Replacement rubber. Replacement internal battery. Software update. Screening.*“ Þá

segir þar einnig: „Software upgrade. Live Call Passed. Quality Control Passed.“ Ber sóknaraðili því við að farsíminn hafi hins vegar verið í sama ástandi og áður.

Líkt og framan greinir gilda nkpl. um viðskipti aðila. Með vísan til atvika máls verður litið svo á að varnaraðili hafi fallist á að farsíminn hafi verið haldinn galla við kaupin og samþykkt að bæta úr honum með því að senda hann til viðgerðar til þjónustuaðila framleiðanda, sóknaraðila að kostnaðarlausu. Þá hefur það þýðingu í máli þessu að varnaraðili hefur ekki tekið til varna og verður hann því að bera hallann af því að ekki hafa komið fram skýringar á því hvers vegna úrbætur á gallanum báru ekki árangur, líkt og sóknaraðili heldur fram. Loks liggur ekkert fyrir um það að varnaraðili hafi boðist til að framkvæma úrbætur á ný. Fellst kærunefndin því á með sóknaraðila að úrbætur varnaraðila hafi ekki farið fram í samræmi við 30. gr. nkpl.

Sóknaraðili krefst þess aðallega fyrir kærunefndinni að varnaraðila verði gert að greiða sér skaðabætur vegna óþæginda og tíma sem farið hefur í þetta mál. Samkvæmt 1. mgr. 33. gr. nkpl. getur neytandi krafist skaðabóta fyrir það tjón sem hann verður fyrir vegna galla á söluhlut. Um fjárhæð bóta fer samkvæmt reglum XI. kafla laganna. Skaðabætur vegna vanefnda skulu samkvæmt 1. mgr. 52. gr. nkpl. svara til þess tjóns, þ.m.t. vegna útgjalda, verðmunar og tapaðs hagnaðar, sem gagnaðili bíður vegna vanefndanna. Sóknaraðili hefur ekki lagt fram nein gögn sem varpa ljósi á fjárhagslegt tjóns hans vegna gallans. Hefur kærunefndin því engar forsendur til að fallast á kröfu sóknaraðila um skaðabætur.

Til vara gerir sóknaraðili kröfu um nýja afhendingu á sambærilegum farsíma og sóknaraðili keypti af varnaraðila. Með hliðsjón af öllu framangreindu er það mat kærunefndarinnar að varnaraðila beri að afhenda sóknaraðila nýjan farsíma, sambærilegan þeim sem sóknaraðili keypti af varnaraðila hinn 23. júní 2023 og skal sú afhending fara fram samkvæmt 29. og 30. gr. laganna, án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir sóknaraðila og innan hæfilegs tíma.

VI Úrskurðarorð

Varnaraðili, Y, afhendi sóknaraðila, X, nýjan farsíma, sambærilegan þeim sem hún festi kaup á af varnaraðila þann 23. júní 2023.

Málskotsgjald að fjárhæð 5.000 krónur verður endurgreitt sóknaraðila, sbr. a. liður 2. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Varnaraðila ber að greiða málskostnaðargjald að fjárhæð 15.000 krónur með vísan til 4. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Hildur Leifsdóttir

Jón Rúnar Pálsson