

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 4. júní 2020 í máli nr. 4/2020

Kærunefndina skipa í þessu máli Hildur Ýr Viðarsdóttir lögmaður, Ívar Halldórsson lögfræðingur og Jón Rúnar Pálsson lögmaður.

I

Aðild og kröfugerð

Þann 13. mars 2020 barst kærunefnd 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 þess að hún fái að skila buxum, sem keyptar voru í verslun varnaraðila þann 30. nóvember 2019, og fái kaupverð að fjárhæð 29.999 krónur endurgreitt. Til vara krefst sóknaraðili þess að hún fái að skila buxunum og versla aðra vöru af varnaraðila fyrir sömu fjárhæð. Varnaraðili bendir á að samkvæmt verðmerkingu hafi buxurnar kostað 24.999 krónur en ekki 29.999 krónur.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 23. mars 2020, 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 kærunefnd vöru- og þjónustukaupa. Varnaraðili óskaði eftir fresti til að skila andsvörum sínum sem var samþykktur. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar þann 30. apríl 2020. Þann 4. maí 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir þann 9. maí 2020. Varnaraðila var boðið að senda inn frekari andsvör vegna athugasemda sóknaraðila þann 11. maí innan viku frá dagsetningu bréfsins. Frekari andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á kaupum þeim sem deilt er um fyrir kaupverðið 29.999 krónur og staðfesting á söluverði söluhlutarins í verslun varnaraðila sem er skráð að fjárhæð 24.999 krónur.

Með bréfi, dags. 19. maí 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili fékk svartar reiðbuxur í jólagjöf frá manni sínum jólin 2019 en buxurnar voru keyptar í verslun varnaraðila þann 30. nóvember sama ár. Þegar sóknaraðili mátaði buxurnar kom í ljós að þær voru of litlar svo sóknaraðili ákvað að leita til varnaraðila í viðleitni til að fá að skipta buxunum í aðra stærð. Við nánari skoðun áttaði sóknaraðili sig á því að kaupverðið var skráð 24.999 krónur á merkimiða sem festur var við buxurnar en samkvæmt greiðslukvittun voru greiddar 29.999 krónur við kaupin. Fyrirliggjandi greiðslukvittun staðfestir að söluhluturinn „HESTAV“ var keyptur fyrir 29.999 krónur, með skýringunni „1 x 29999“ af varnaraðila þann 30. nóvember árið 2019. Þegar sóknaraðili hafði samband við varnaraðila til að skipta buxunum í aðra stærð var henni tilkynnt að buxurnar hefðu ávallt verið seldar á 24.999 krónur en ekki 29.999 krónur líkt og fram kemur í kvittun sóknaraðila. Varnaraðili féllst ekki á að greiða sóknaraðila mismuninn sem er að fjárhæð 5.000 krónur og sættir tókust ekki milli aðila.

Sóknaraðili gerir þá kröfu fyrir kæruneftndinni að henni verði gert heimilt að skila buxunum og fá þær að fullu endurgreiddar. Til vara krefst sóknaraðili þess að fá að skila buxunum gegn afhendingu á inneignarnótu í verslun varnaraðila fyrir 29.999 krónur.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að sóknaraðili hafi leitað til varnaraðila og óskað eftir því að þau mistök yrðu leiðrétt sem urðu við kaup á buxunum. Varnaraðili hafi ekki viljað koma til móts við sóknaraðila og bent á að mögulega hefðu fleiri vörur verið keyptar en þessar einu buxur, þrátt fyrir að greiðslukvittunin sýni að aðeins ein vara var keypt. Þá bendir sóknaraðili á að engin vara í verslun varnaraðila kosti 5.000 krónur þar sem verðlagið sé aldrei í formi sléttrar tölu heldur endi á 999 krónum. Sóknaraðili bendir einnig á að hún hafi ekki krafist endurgreiðslu mismunarins í peningum heldur hefði hún sætt sig við inneign í verslunina. Hafi hún bent varnaraðila á að hægt væri að finna lausn á málinu ef vilji væri fyrir hendi, til að mynda með því að skoða myndbandsupptökur, en varnaraðili hafi ekki sýnt vilja til þess að leysa málið.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili bendir í andsvörum sínum á að sóknaraðili hafi komið með buxurnar í verslunina um miðjan janúar árið 2020 og þær hafi verið verðmerktar á 24.999 krónur. Buxurnar eru enn á sama verði í verslun varnaraðila. Sóknaraðili hafi einnig framvísað kvittun sem á stóð hestavara, 29.999 krónur, dagsett í nóvember árið 2019. Sóknaraðili hafi óskað eftir endurgreiðslu á mismuninum vegna mistaka þrátt fyrir að hvorki hún né kaupandi buxnanna hafi gert nokkrar athugasemdir um verðlagningu vörunnar í tvo mánuði frá því varan var afhent. Varnaraðili kveðst ekki hafa möguleika á að sannreyna hvort um mistök hafi verið að ræða þar sem aðrar vörur gætu hafa verið keyptar á sama tíma á tilboði. Bókhaldsgögn fyrirtækisins hafi verið komin í hendur endurskoðanda þegar sóknaraðili mætti í verslunina um miðjan janúar og ómögulegt sé að muna eftir einni afgreiðslu svo langt aftur í tímann.

Varnaraðili segir að um lítið fjölskyldufyrirtæki sé að ræða sem hafi ekki strikamerki á söluhlutum. Varnaraðili segir að sóknaraðili hafi ekki minnst á að hún gæti sætt sig við inneignarnótu, sem væri góð málamiðlun að mati varnaraðila, þar sem umræðan hafi ekki komist svo langt. Varnaraðili bendir að lokum á að ekkert myndavélakerfi sé í versluninni og þrátt fyrir að svo væri gæti hann ekki sýnt þriðja aðila myndbandsupptöku af kaupum tiltekins einstaklings sem áttu sér stað nokkrum mánuðum áður.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila

Sóknaraðili bendir á að hún hafi útskýrt málið um leið og hún mætti í verslun varnaraðila. Maður hennar hafi keypt buxurnar og aðrar vörur hafi ekki verið keyptar á sama tíma enda hefði slíkt átt að koma fram í greiðslukvittun. Um gjöf var að ræða og var buxunum pakkað inn strax eftir kaupin. Þar af leiðandi uppgötvuðust mistökin ekki fyrr en milli jóla og nýárs þegar sóknaraðili hafði fengið buxurnar í hendurnar og ljóst varð að hún þurfti að skipta um stærð. Sóknaraðili hafi svo mætt til verslunarinnar fljótlega eftir að mistökin uppgötvuðust og óskað eftir endurgreiðslu mismunarins sem gæti verið í formi inneignar í versluninni. Í athugasemdum sínum bendir sóknaraðili á að varnaraðili geti með einföldum hætti staðreynt hvort tilboðsdagar hafi verið í versluninni þegar buxurnar voru keyptar enda komi dagsetningin fram í greiðslukvittun.

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 fékk að gjöf svartar reiðbuxur í desember árið 2019. Málsaðila greinir á um það verð sem var greitt fyrir buxurnar þegar þær voru keyptar. Misræmi er milli kaupverðs samkvæmt miða á buxunum sem er að fjárhæð 24.999 krónur og fjárhæðar greiðslu samkvæmt greiðslukvittun þann 30. nóvember árið 2019 þar sem fram kemur að greiðsla hafi numið 29.999 krónum. Sóknaraðili krafðist þess í upphafi við varnaraðila að henni yrði heimilt að skipta buxunum í aðra stærð og mismunurinn yrði endurgreiddur. Málsaðilar komust hins vegar ekki að niðurstöðu í málinu. Í kvörtun sinni til kærunefndarinnar krefst sóknaraðili þess að henni verði gert heimilt að skila buxunum og fá kaupverðið að fullu endurgreitt að fjárhæð 29.999 krónur. Varnaraðili hefur bent á að engin sönnun liggi fyrir um mistök eða misræmi þar sem aðrar skýringar geti verið á því að hærri fjárhæð var greidd þegar buxurnar voru keyptar. Til að mynda gæti kaupandinn hafa keypt gjafabréf í verslunina eða aðra vöru á útsölu.

Í aðalkröfu sóknaraðila felst krafa um riftun kaupanna sem felur í sér endurgreiðslu kaupverðsins og afhendingu á buxunum til varnaraðila. Ákvæði 32. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup (hér eftir nkpl.) mæla fyrir um heimild neytenda til riftunar á kaupum vegna galla á söluhlut. Getur neytandi samkvæmt ákvæðinu krafist riftunar á kaupum, í stað afsláttar samkvæmt 31. gr. laganna, ef galli er ekki óverulegur. Frumskilyrði riftunar er því að söluhlutur sé haldinn galla sem má ekki vera óverulegur. Ekkert hefur komið fram í málinu sem bendir til þess að buxurnar hafi verið haldnar galla í skilningi 15. eða 16. gr. nkpl. eða galla sem að öðru leyti geti réttlætt riftun kaupanna. Kærunefndin telur sér því ekki fært að fallast á aðalkröfu sóknaraðila.

Í lögum nr. 48/2003 um neytendakaup er ekki mælt sérstaklega fyrir um rétt neytenda til að skila vöru sem er ekki haldin galla. Viðskiptaráðuneytið, nú atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, hefur hins vegar gefið út 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. Samkvæmt 3. gr. reglnanna geta fyrirtæki merkt gjafir með sérstöku gjafamerki og er í þeim tilvikum ekki þörf á að framvísa kassakvittun fyrir kaupunum. Samkvæmt 4. gr. reglnanna skal við skil á vöru ávallt miða við upprunalegt kaupverð vörunnar.

Stór hluti fyrirtækja hér á landi veitir viðskiptavinum sínum möguleika á að skila eða skipta vörum á grundvelli framangreindra leiðbeiningarreglna sem voru gefnar út árið 2000 af viðskiptaráðuneytinu. Útfærsla reglnanna getur þó verið með ólíkum hætti milli fyrirtækja. Varnaraðili hefur boðið viðskiptavinum sínum að skipta eða skila vörum samkvæmt skilmálum fyrirtækisins og hefur varnaraðili upplýst við meðferð málsins að viðskiptavinum verslunarinnar sé heimilt að skipta keyptum vörum þrátt fyrir að svo langur tími sé liðinn frá kaupunum.

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 heimila henni að skila buxunum í verslum varnaraðila gegn inneignarnótu í verslunina fyrir 29.999 krónur.

Verður því að hafna kröfum sóknaraðila.

V
Úrskurðarorð

Kröfum sóknaraðila, X, er hafnað.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson