

Kærunefnd vöru- og þjónustukaupa

Úrskurður uppkveðinn 24. júní 2020 í máli nr. 8/2020

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

I

Aðild og kröfugerð

Þann 18. 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 telur að farsími sem hann keypti af varnaraðila þann 23. desember 2019 hafi verið haldinn galla og krefst þess að varnaraðili afhendi sér nýjan sambærilegan farsíma. Varnaraðili krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað.

II

Málsmeðferð hjá kærunefndinni

Með bréfi, dags. 24. apríl 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. Andsvör varnaraðila bárust til nefndarinnar 12. maí 2020. Þann 13. maí 2020 var sóknaraðila boðið að senda nefndinni athugasemdir vegna andsvara varnaraðila. Sóknaraðili sendi nefndinni athugasemdir sama dag. Varnaraðila var boðið að senda inn frekari andsvör vegna athugasemda sóknaraðila þann 14. maí 2020 innan viku frá dagsetningu bréfsins. Frekari andsvör bárust ekki frá varnaraðila.

Framlögð gögn í málinu eru auk kvörtunar, andsvara og athugasemda sóknaraðila, staðfesting á greiðslu kaupverðs og afrit af skriflegum samskiptum milli sóknaraðila og varnaraðila.

Með bréfi, dags. 22. maí 2020, var aðilum tilkynnt að gagnaöflun væri lokið og kærunefndin hefði tekið málið til úrskurðar.

III

Málsatvik og ágreiningsefni

Sóknaraðili keypti farsíma af gerðinni Samsung Galaxy A50 í verslun varnaraðila þann 23. desember 2019 fyrir 24.995 krónur. Farsíminn hefur að sögn sóknaraðila ekki virkað sem skyldi frá kaupunum þar sem hann tekur ekki við símtölum og virðist hann ávallt vera utan þjónustusvæðis þrátt fyrir að sú sé ekki raunin.

Í kvörtun sóknaraðila kemur fram að hann hafi farið með farsímamann til skoðunar í verslun varnaraðila fjórum dögum eftir kaupin, þann 27. desember 2019. Var hugbúnaður farsímans uppfærður og endurstilltur á verksmiðjustillingu af hálfu starfsmanns varnaraðila, en það bar ekki árangur. Þann 8. janúar 2020 fór sóknaraðili aftur með farsímamann til varnaraðila þar sem starfsmaður skipti um símkort. Farsíminn komst ekki í lag við það. Sóknaraðili fór aftur með farsímamann til varnaraðila þann 9. janúar 2020 og skildi hann eftir til skoðunar. Þann 22. janúar 2020 hafði sóknaraðili samband við varnaraðila og óskaði eftir upplýsingum um viðgerð farsímans. Sóknaraðili fékk þær upplýsingar að ekkert hafi verið gert við farsímamann þar sem sóknaraðili hefði ekki veitt

nægjanlegar upplýsingar svo unnt væri að hefja viðgerð. Þann 4. febrúar 2020 mætti sóknaraðili á ný til verslunar varnaraðila og óskaði nú eftir því að fá afhentan nýjan farsíma. Þeirri kröfu var hafnað með tölvupósti þann 6. febrúar 2020.

Sóknaraðili krefst þess að varnaraðili afhendi honum nýjan farsíma. Varnaraðili hefur hafnað þeirri kröfu og krefst þess að fá færi á að gera við farsímamann.

3.1. Sjónarmið sóknaraðila

Sóknaraðili bendir á að varnaraðili hafi þegar reynt úrbætur í tvö aðskilin skipti, þann 27. desember 2019 og 8. janúar 2020 auk þess sem farsíminn hafi verið skilinn eftir þann 9. janúar 2020. Hefur sóknaraðili því lagt leið sína í verslun varnaraðila þrisvar án þess að farsíminn hafi komist í lag. Það sé ekki í samræmi við 1. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup þar sem segir að úrbætur og ný afhending skuli fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig neytandi fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

Sóknaraðili tekur fram að í samskiptum sínum við varnaraðila hafi varnaraðili haldið því fram að formlegar úrbætur væru ekki hafnar þar sem þær fari aðeins fram á verkstæði í Reykjavík en ekki í verslun varnaraðila. Sóknaraðili telur að samkvæmt 2. mgr. 30. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup eigi varnaraðili ekki rétt á fleiri tækifærum til að bæta úr bilun farsímans. Telur hann það í ósamræmi við ákvæði laganna ef varnaraðila væri talið heimilt að reyna að laga farsímamann í verslun sinni jafn oft og honum hentar áður en formlegar úrbætur hefjist.

3.2. Andsvör varnaraðila

Varnaraðili segir að málsatvikalýsing sóknaraðila sé röng. Sóknaraðili hafi komið í verslun varnaraðila þann 9. janúar 2020 og sýnt af sér ógnandi hegðun. Starfsmaður varnaraðila hafi reynt að aðstoða sóknaraðila með því að útiloka þætti sem gætu valdið bilunum eða þeirri upplifun sóknaraðila að um bilun væri að ræða, þar á meðal uppfærslu á hugbúnaði farsímans og að skipta út símkorti. Sóknaraðili hafi ekki verið sáttur við fyrirhugaða hugbúnaðaruppfærslu sem varnaraðili segir að lagfæri þó í mörgum tilvikum þau vandamál sem eru til staðar í farsímum.

Hafi sóknaraðili krafist þess að fá nýtt símtæki þá og þegar. Starfsmaður varnaraðila tilkynnti sóknaraðila þá að ný afhending sé ekki möguleg fyrr en búið sé að skoða farsímamann hjá viðgerðaraðila. Var sóknaraðili mjög ósáttur, skildi eftir farsímamann með orðunum: „þú hefur eina klukkustund til að redda málinu“. Sóknaraðili gaf hins vegar ekki upp lykilmúmer farsímans sem var læstur og því var ekki hægt að aðhafast frekar. Sóknaraðili mætti aftur í verslun varnaraðila þann 22. janúar og var farsíminn enn staðsettur í versluninni. Sóknaraðili ræddi þá við yfirmann þar sem hann krafðist þess að fá afhentan nýjan farsíma þar sem úrbætur hafi verið reyndar með viðgerð og farsíminn hafi verið haldinn galla. Viðgerðir höfðu ekki verið reyndar að mati varnaraðila og engin staðfesting lá fyrir um að farsíminn væri haldinn galla. Varnaraðili varð ekki við nýrri afhendingu og segir sóknaraðila hafa yfirgefið verslunina og sagt varnaraðila að laga farsímamann án þess að skilja eftir lykilmúmerið.

Varnaraðili telur að hann hafi ekki enn tæmt rétt sinn til úrbóta á farsímanum og krefst þess að kröfu sóknaraðila verði hafnað. Þá segir varnaraðili að sóknaraðila sé enn frjálst að koma með farsímamann til viðgerðar, skilja eftir lykilmúmer og fá annan farsíma í láni á meðan viðgerð stendur.

3.3. Athugasemdir sóknaraðila við andsvör varnaraðila

Í athugasemdum sínum við andsvör varnaraðila tekur sóknaraðili fram að hann telji sig ekki hafa sýnt ógnandi hegðun en hann hafi verið ósáttur við þjónustuna. Þá hafi hann afhent starfsmanni varnaraðila lyklnúmer farsímans en allt frá 9. janúar til 22. janúar hafi varnaraðili ekki haft samband við sig og óskað eftir því að fá afhent lyklnúmer farsímans að nýju. Eftir að skipt var um símkort í farsímanum þann 8. janúar segir sóknaraðili að farsíminn hafi versnað til muna og verið með öllu ónothæfur. Sóknaraðili fékk þær upplýsingar að fyrirspurn um bilunina yrði send áfram og hringt í hann þegar svar myndi berast. Þegar sóknaraðili mætti í verslun varnaraðila degi síðan, þann 9. janúar, spurði hann hvernig gengi að hringja í farsíma sem ekki virkaði. Það hafi verið upphafið að því að upp úr sauð á þeim tíma þar sem svar við fyrirspurn starfsmannsins hafði ekki borist þrátt fyrir að sólarhringur væri liðinn. Sóknaraðili telur óeðlilegt að kaupa símtæki sem þarfnist hugbúnaðaruppfærslu strax eftir kaupin. Þá sé einnig furðulegt að viðskiptavinur þurfi að fara ítrekaðar ferðir með farsímamann í verslunina áður en slíkt uppgötvast, sérstaklega ef þekkt er að uppfærsla geti lagað slík vandamál líkt og varnaraðili tekur fram í andsvörum sínum.

Sóknaraðili kveðst hafa mætt í verslun varnaraðila 22. janúar með beini og afruglara til að skila og spurt um farsímamann. Þá hafi hann fengið þær upplýsingar að ekkert hafi verið hægt að gera því ekki væri vitað hver ætti farsímamann. Krafðist sóknaraðili þess að fá afhentan nýjan síma en því var neitað og sóknaraðili ætlaði að yfirgefa verslunina. Þá hafi verslunarstjóri spurt sóknaraðila hvað ætti að gera við farsímamann og hvort hann ætli ekki að taka hann með sér. Sóknaraðili neitaði því og sagðist ekkert hafa að gera með ónýtan síma. Var farsíminn því skilinn eftir. Þá segir sóknaraðili að í andsvörum sínum hafi varnaraðili gleymt að nefna að sóknaraðili hafi aftur mætt til verslunarinnar í febrúar og átt samtál við verslunarstjóra og rekstrarstjóra. Var beiðni um nýja afhendingu aftur hafnað á þeim fundi og í kjölfarið einnig skriflega í tölvupósti. Bendir sóknaraðili á að þarna hefði verið kjörið tækifæri til að spyrja hann um lyklnúmer að farsímanum ef ætlunin hefði verið að senda hann í viðgerð.

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 varnaraðila þann 23. desember árið 2019 fyrir 24.995 krónur. Farsíminn er af gerðinni Samsung Galaxy A50. Frá því að sóknaraðili fékk farsímamann afhentan hefur hann að sögn sóknaraðila ekki virkað með eðlilegum hætti. Erfitt hefur reynst að hringja í farsímamann sem virðist vera utan þjónustusvæðis þó hann sé það ekki í raun. Sóknaraðili telur að farsíminn sé haldinn galla og krefst þess að varnaraðili afhendi honum nýjan sambærilegan farsíma. Varnaraðili hafnar kröfu sóknaraðila og krefst þess að fá færi á að gera við farsímamann.

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. 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 svo 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“. Þá mælir 18. gr. nkpl. 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 á því tímamarki, þ.e. við afhendingu. Neytandi ber sönnunarbyrðina fyrir því að söluhlutur hafi verið haldinn galla við kaupin ef lengra en sex mánuðir eru frá kaupunum.

Sóknaraðili hafði fyrst samband við varnaraðila aðeins fjórum dögum eftir kaupin, þann 27. desember 2019, og óskaði eftir því að farsíminn yrði lagfærður. Starfsmaður í verslun varnaraðila uppfærði hugbúnað farsímans og endurstillti hann á verksmiðjustillingu, án árangurs. Þann 8. janúar 2020 fór sóknaraðili aftur með farsímamann í verslun varnaraðila þar sem starfsmaður skipti um símkort en farsíminn komst ekki í lag við það. Sóknaraðili fór aftur í verslun varnaraðila með farsímamann þann 9. janúar 2020 og skildi hann eftir til skoðunar. Engin frekari samskipti voru milli málsaðila fyrr en þann 22. janúar 2020 þegar sóknaraðili hafði samband við varnaraðila og óskaði eftir upplýsingum um viðgerðina. Varnaraðili tilkynnti sóknaraðila að viðgerðir væru ekki hafnar og sóknaraðili yfirgaf verslunina að nýju án farsímans.

Fyrir liggur að farsími sóknaraðila er haldinn annmarka sem var fyrst tilkynntur til varnaraðila aðeins fjórum dögum eftir kaupin. Varnaraðili hefur ekki fundið skýringu á annmarkanum og liggur ástæða bilunarinnar ekki fyrir í gögnum málsins. Varnaraðili ber sönnunarbyrðina fyrir því að farsíminn hafi ekki verið haldinn galla við afhendingu samkvæmt 2. mgr. 18. gr. nkpl. Varnaraðili hefur ekki sýnt fram á að bilun farsímans sé ekki að rekja til galla. Með hliðsjón af atvikum málsins fellst kærunefndin á það með sóknaraðila að farsíminn hafi verið haldinn galla við afhendingu, sbr. a. og b. liður 2. mgr. 15. gr. nkpl., sbr. a. liður 1. mgr. 16. gr. laganna.

Í 26. gr. nkpl. er mælt fyrir um þau vanefndarúrræði 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. og riftun samkvæmt 32. gr. nkpl. Ákvæði 29. og 30. gr. nkpl. eru svohljóðandi:

„29. gr. Krafa um úrbætur og nýja afhendingu.

Neytandi getur valið á milli þess að krefja seljanda um úrbætur á galla á eigin reikning eða krefjast nýrrar afhendingar af seljanda. Þetta á ekki við ef fyrir hendi er hindrun sem seljandi ræður ekki við eða það hefur í för með sér ósanngjarnan kostnað fyrir seljanda.

Við mat á því hvort kostnaður er ósanngjarn skv. 2. másl. 1. mgr. skal leggja áherslu á verðmæti ógallaðs söluhlutar, þýðingu gallans og hvort hægt er að beita öðrum úrræðum án verulegs óhagræðis fyrir neytandann.

Þótt neytandi krefjist ekki úrbóta eða nýrrar afhendingar er seljanda heimilt að bæta á eigin kostnað úr galla eða afhenda annan hlut án tafar. Ef seljandi býður fram úrbætur eða nýja afhendingu í samræmi við lögin getur neytandi ekki krafist afsláttar eða riftunar.

30. gr. Framkvæmd úrbóta og nýrrar afhendingar.

Úrbætur og ný afhending skulu fara fram án kostnaðar og verulegs óhagræðis fyrir neytanda, innan hæfilegs tíma og þannig að neytandinn fái bætt útgjöld sín úr hendi seljanda.

Seljandi á ekki rétt á að bæta úr sama galla eða afhenda nýjan söluhlut vegna sama galla oftast en tvisvar sinnum nema sérstakar aðstæður séu fyrir hendi sem réttlæta frekari úrbætur eða afhendingu.

Ef úrbætur eða ný afhending seljanda hafa það í för með sér að neytandi getur ekki notað söluhlut í meira en eina viku getur neytandi krafist þess að fá sambærilegan hlut til umráða á kostnað seljanda. Þetta á þó aðeins við ef krafan

*telst sanngjörn með hliðsjón af þörfum neytandans og þeim kostnaði og óhagræði sem það hefur í för með sér fyrir seljanda.
Ef ekki reynist um galla að ræða getur seljandi aðeins krafist greiðslu fyrir þær athuganir sem nauðsynlegar voru til að komast að raun um hvort söluhlutur væri gallaður, og greiðslu fyrir lagfæringu á hlutnum ef seljandi hefur gert neytanda það ljóst að hann þurfi sjálfur að bera umræddan kostnað.“*

Sóknaraðili krafðist úrbóta vegna galla á farsímanum þegar fjórir dagar voru liðnir frá kaupunum. Varnaraðili gerði í kjölfarið tvær tilraunir til úrbóta sem fóru fram í verslun varðaraðila að sóknaraðila viðstöddum. Þegar tæplega einn mánuður var liðinn frá kaupunum og úrbætur höfðu ekki farið fram með fullnægjandi hætti krafðist sóknaraðili nýrrar afhendingar.

Samkvæmt 1. mgr. 29. gr. nkpl. á neytandi rétt á að velja á milli þess að seljandi bæti úr galla á eigin kostnað eða afhendi honum nýjan söluhlut. Réttur seljanda til að bjóða neytanda úrbætur eða nýja afhendingu, í stað þess að veita afslátt eða fallast á riftun, samkvæmt 3. mgr. 29. gr. nkpl., takmarkar ekki rétt neytanda til að krefjast úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt 1. mgr. ákvæðisins.

Með hliðsjón af atvikum málsins fellst kærunefndin á kröfu sóknaraðila um nýja afhendingu. Varnaraðila ber að afhenda sóknaraðila nýjan farsíma af gerðinni Samsung Galaxy A50. Varnaraðili fær á sama tíma varanleg umráð yfir farsíma þeim sem sóknaraðili festi kaup á þann 23. desember 2019.

V

Úrskurðarorð

Varnaraðila, Y, ber að afhenda sóknaraðila, X, nýjan farsíma af gerðinni Samsung Galaxy A50.

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 gjald vegna kostnaðar nefndarinnar af meðferð málsins að fjárhæð 35.000 krónur, sbr. 3. mgr. 13. gr. reglugerðar nr. 1177/2019 um kærunefnd vöru- og þjónustukaupa.

Hildur Ýr Viðarsdóttir
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Ívar Halldórsson