

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 18. mars 2009 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. 6/2009:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 23. janúar sl. bað X. hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á leðursófa sem hún telur vera gallaðan. Sófann kveðst hún hafa keypt hjá versluninni A sem sé ekki rekin lengur en sé í eigu félagsins Z. Álitsbeiðandi fer fram á riftun kaupanna og endurgreiðslu kaupverðsins.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 26. janúar sl., gaf kæruneftndin Z kost á andsvörum og bárust þau 5. febrúar. Með bréfi, dags. 6. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær 15. febrúar. Með bréfi, dags. 19. febrúar sl., var aðilum tilkynnt að málið hefði verið tekið til afgreiðslu nefndarinnar.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi segir leðrið á sófanum vera sprungið og því fari hún fram á endurgreiðslu kaupverðsins. Sófann hafi hún keypt í versluninni A sem sé í eigu Z. Hún hafi haft upp á þeim sem átt hafi verslunina og fengið samband við Y. Hún hafi ekki fengið nótu fyrir kaupunum en sér hafi verið sagt að prentarinn væri bilaður. Afgreiðslukonan hafi fullvissað sig um að það væri allt í lagi þar sem hún hefði greitt með VISA raðgreiðslusamningi. Þann samning hefði Y ekki viljað taka gildan og sagt að hvað sem er gæti hafa verið keypt í versluninni fyrir þær raðgreiðslur. Álitsbeiðandi segir að kaupin ætti að vera hægt að staðfesta í gögnum verslunarinnar með því að athuga verðið á sófanum og bera það saman við fjárhæð raðgreiðslusamningsins.

Álitsbeiðninni fylgdi ljósrit af raðgreiðslusamningi sem Master Card kaupir. Þar kemur fram kennitala álitsbeiðanda, orðin A, húsgögn, upphafsdagur 17. ágúst 2006 og fjárhæðin kr. 262.856.

IV

Andsvör gagnaðila

Andsvör gagnaðila eru undirrituð af Y og segir þar að hún hafi fyrst fengið vitneskju um að álitsbeiðandi hafi ekki fengið nótu fyrir sófakaupunum þegar hún hafi fengið bréf kæruneftndarinnar. Þegar álitsbeiðandi hafi verið beðin um nótu í upphafi þá hafi hún sagst myndi athuga hvort hún fyndi hana ekki og síðan hafi ekki meira heyrst um nótona. Í versluninni sé tekið fram að nóta sé ábyrgðarskírteini og spyr Y að því hvort það sé ekki réttur verslunareiganda að neita ábyrgð þegar nótu sé ekki framvísað.

Andsvörunum fylgdu tölvupóstsamskipti Y og Neytendasamtakanna. Í tölvupósti Neytendasamtakanna frá 3. desember 2008 er því lýst að álitsbeiðandi hafi keypt sófann hjá A 17. ágúst 2006 fyrir kr. 262.856 og greitt fyrir með raðgreiðslusamningi. Kvartað hafi verið út af því að leðrið á sófanum væri farið a springa og eftir tveggja mánaða bið hafi komið það svar að ekkert yrði gert í málinu þar sem hún hefði ekki nótu fyrir kaupunum og þrátt fyrir að hún hefði raðgreiðslusamning fyrir kaupunum og þar með sannað að þau hefðu farið fram. Bent er á að kaup á vörum sem endast eigi til lengri tíma gildi allt að 5 ára kvörtunarfrestur. Álitsbeiðandi fari fram á að fá bætt úr gallanum eða a.m.k. að komið verði á móts við hana á einhvern hátt.

Þessum tölvupósti Neytendasamtakanna svarar Y 7. desember 2008 og segist vera búin að ráðfæra sig við lögfræðing. Hann segi að fyrst álitsbeiðandi hafi ekki getað framvísað nótu fyrir kaupum á sófanum þar sem standi að nótan sé ábyrgðarskírteini þá þurfi verslunin ekki að bera ábyrgð á gallanum. Með raðgreiðslusamningnum hafi getað verið greitt fyrir hvað sem væri. Á nótunni standi sófi eða tegund af sófa en á raðgreiðslusamningnum standi húsgögn sem geti þess vegna verið borð og stólar.

Í svarpósti Neytendasamtakanna frá 8. desember segir að hafi verslunin A selt sams konar sófa og álitsbeiðandi keypti síðustu 4-5 árin sé nokkuð sannað með raðgreiðslusamningnum að sófinn hafi verið keyptur í versluninni. Öðru máli kynni að gegna ætti kaupandi ekkert til staðfestingar kaupunum.

Í svarpósti Y frá sama degi segist hún ekki muna eftir öllum sófum sem hún hafi selt síðastliðin 5 ár og hafi hún örugglega selt yfir 200 tegundir af sófum. Húsgagnaverslanir séu með mjög svipaða sófa til sölu eftir því hver tískan sé hverju sinni. Y segist hafa orðið fyrir því að viðskiptavinur hafi sagst hafa keypt sófa í versluninni sem hafi samkvæmt nótu verið rangt, sá sófi hafi verið keyptur í annarri verslun.

Í svarpósti Neytendasamtakanna segir að í neytendakaupalögunum sé ekkert til sem heiti ábyrgð eða ábyrgðarskírteini heldur sé talað um kvörtunarfrest, kaupandi hafi ákveðinn frest til þess að kvarta undan galla á vöru. Í lögunum sé ekki neitt að sjá um það að kaupandi þurfi að leggja fram nótu fyrir kaupunum. Kveðst sá sem bréfið ritar muni leggja til að málinu verði vísað til kærunefndar lausafjár- og þjónustukaupa.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda.

Í athugasemdum álitsbeiðanda er sagt að hvort sem verslunin sé hætt starfsemi eða ekki sé þeim skylt að geyma færslur síðustu 7 ára og því ætti ekki að vera mikið mál að kanna það nákvæmlega hvaða sófa hún hefði keypt á sínum tíma.

VI

Skoðun á sófanum

Einn nefndarmanna skoðaði sófann 19. febrúar og voru einnig teknar af honum myndir. Um er að ræða mjög dökkbrúnan sex manna hornsófa með armi öðru megin og nokkurs konar tungu hinu megin. Setpúðar eru lausir og festir við grind með frönskum rennilás. Víðast á setpúðunum, einkum þó einum, sjást sprungur úr a.m.k. eins og hálfm metra fjarlægð, sumar þeirra nokkuð stórar og verða þær meira áberandi þegar sest er í sófann eða þrýst á hann. Ekki sjást sprungur á bakpúðum eða armi. Þessar sprungur eru

talsverð lýti á sófanum. Sprungurnar virðast ekki stafa af óhöppum en þær dreifast víða og eru svipaðar að útliti, grunnar en þó mislangar. Ljós grunnlitur sést í sprungunum.

Álitsbeiðandi kvaðst hafa tekið eftir sprungunum nú síðsumars og þá haft samband við seljanda. Hún kvaðst einnig hafa haft samband við leðuriðnaðarmann sem hafi sagt að um „plexíleður“, þ.e. ekki ekta leður, væri að ræða og ekki væri hægt að gera við slíkar sprungur. Álitsbeiðandi sagði að seljandi hefði sagt að ekta leður væri í sófanum og hafi hún gert kaupin með það í huga að svo væri. Ekki hafi hún meðhöndlað sófann með neinum efnum enda hafi seljandi sagt það óþarft.

VII

Niðurstaða kærufndarinnar

Kærufnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og Z falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. III. kafla laga nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006. Viðskipti aðila falla undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup, sbr. 1.-3. mgr. 1. gr. þeirra laga.

Í 1. mgr. 27. gr. neytendakaupalaga segir eftirfarandi:

1. mgr.

„Ef söluhlutur er gallaður ber neytanda að tilkynna seljanda um að hann muni bera fyrir sig gallann án ástæðulauss dráttar frá því hann varð galla var eða mátti verða hans var. Frestur neytanda til þess að leggja fram kvörtun er aldrei styttri en tveir mánuðir frá því að hann varð galla var.“

2. mgr.

„Ef neytandi leggur ekki fram kvörtun innan tveggja ára frá þeim degi er hann veitti söluhlut viðtöku getur hann ekki borið gallann fyrir sig síðar. Ef söluhlut, eða hlutum hans, er ætlaður verulega lengri endingartími en almennt gerist um söluhluti er frestur til að bera fyrir sig galla fimm ár frá því að hlutnum var veitt viðtaka. Þetta gildir ekki ef seljandi hefur í ábyrgðaryfirlýsingu eða öðrum samningi tekið á sig ábyrgð í lengri tíma. [...]“

Framangreind ákvæði laga nr. 48/2003 fela það í sér að seljandi ber samkvæmt þeim ábyrgð á göllum, eins og þeir eru skilgreindir í lögnum, sem fram koma á söluhlut og honum er tilkynnt um innan þeirra tímamarka sem tilgreind eru í ákvæðunum. Eðlilega ná ákvæðin ekki til þeirra galla sem raktir verða til kaupanda sjálfs. Hér er því um lögbundinn ábyrgðartíma seljanda á söluhlut að ræða og skiptir því ekki máli hvort einhvers konar ábyrgðarskírteini hefur verið gefið út við kaupin eða ekki eða það glatað. Samkvæmt 1. mgr. 3. gr. laganna er seljanda ekki heimilt að semja um eða bera fyrir sig kjör sem eru neytanda óhagstæðari en leiða myndi af lögnum, þ.e. t.d. að semja um styttri ábyrgðarfrest en þann sem er lögbundinn. Hins vegar er heimilt að semja um lengri ábyrgðarfrest en lögin segja til um og í því tilviki myndi ábyrgðarskírteini vera nauðsynlegt sönnunargagn deildu aðilar um efni slíks samnings.

Deili aðilar hins vegar um hvort kaupin hafi farið fram á milli þeirra, eins og í því tilviki sem hér um ræðir, getur nóta um kaupin verið nauðsynlegt sönnunargagn sé öðrum gögnum um þau ekki til að dreifa. Sönnun um það að hlutur hafi verið keyptur í ákveðinni verslun hvílir alla jafna á kaupanda.

Það er upplýst að ekki er til nóta fyrir þeim kaupum sem ágreiningur aðila stendur um en óupplýst hvort það stafar af því að álitsbeiðandi hafi aldrei fengið nótu eða hún glatað henni. Álitsbeiðandi hefur hins vegar lagt fram raðgreiðslusamning þar sem sést að

17. ágúst 2006, eða a.m.k. um það leyti, hafi hún keypt hlut hjá A og greitt fyrir kr. 262.856 með raðgreiðslum. Kemur framangreind dagsetning heim og saman við það sem í álitsbeiðni segir um það hvenær krafan á hendur seljanda hafi verið stofnuð og verð það sem tilgreint er í raðgreiðslusamningnum gæti sem best verið kaupverð sófans. Samkvæmt 8. gr. laga nr. 145/1994 um bókhald ætti seljandi að geta sýnt fram á með auðveldum hætti hvort þessi kaup hafa farið fram eða ekki hafi bókhald A verið fært samkvæmt lögnum, en samkvæmt 20. gr. laganna á að geyma bókhaldsgögn í 7 ár frá lokum reikningsárs.

Seljandi hefur ekkert aðhafst til þess að afsanna eða leiða í ljós að álitsbeiðandi hafi keypt sófann í versluninni A enda þótt raðgreiðslusamningur álitsbeiðanda bendi sterklega til þess og upplýsingar úr bókhaldi verslunarinnar ættu að leiða í ljós hvort kaupin fóru fram eða ekki. Kærunefndin álitur að samkvæmt því sem að framan er rakið hvíli sönnunarbyrði á seljanda um það að álitsbeiðandi hafi ekki keypt sófann í versluninni A en því heldur seljandi fram og að sönnun þess hafi seljanda ekki tekist. Kærunefndin mun þannig byggja álit sitt á því að álitsbeiðandi hafi keypt sófann hjá A á þeim tíma og fyrir það verð sem í raðgreiðslusamningnum segir.

Kærunefndin álitur að álitsbeiðandi hafi kvartað undan galla á sófanum í tæka tíð sbr. ákvæði 27. gr. laga nr. 48/2003. Seljandi hefur ekki dregið í efa að gallar séu á sófanum en ekki kemur fram að hann hafi skoðað sófann. Þá hefur seljandi heldur ekki andmælt því að kröfu vegna gallans sé réttilega beint að Z.

Samkvæmt þeirri skoðun á sófasettinu af hálfu nefndarinnar sem að framan er lýst er það niðurstaða hennar sú að þær sprungur sem á sófasettinu sjást séu þess eðlis að ekki geti verið um að ræða venjulegt slit vegna notkunar, jafnvel þótt hún kunni að hafa verið töluverð í þann tíma sem liðinn er frá því að kaupin voru gerð. Kærunefndin álitur að sófi sem sagður er vera úr leðri, eins líkur benda til að hafi verið gert í þessu tilviki, eigi að hafa lengri líftíma gallalaus en reyndin er með sófa álitsbeiðanda. Niðurstaða kærunefndarinnar er því sú að sófasettið sé gallað í skilningi 16., sbr. 15. gr. laga nr. 48/2003.

Í 26. gr. laga nr. 48/2003 er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla þegar gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum er hann varða. Álitsbeiðandi hefur krafist endurgreiðslu á kaupverði, þ.e. riftunar á kaupunum. Þegar tekin er afstaða til þessarar kröfu er óhjákvæmilegt að líta til aldurs sófans og þess að hann hefur væntanlega nýst álitsbeiðanda ógallaður um nokkurn tíma. Gallarnir á sófanum eru nokkrir á setflötum en tæpast annars staðar. Verð það sem sófinn var keyptur á virðist ekki hafa verið herra en í meðallagi eftir því sem best verður séð og þótt verð sé ekki algild viðmiðun um endingu má þó alla jafna gera ráð fyrir því að hlutur endist lengur eftir því sem hann er vandaðri og þá dýrari.

Með framanskráð í huga er það niðurstaða kærunefndarinnar að skilyrði til riftunar á kaupunum séu ekki fyrir hendi eins og hér stendur á, sbr. b og d-lið 1. mgr. 26. gr. og ákvæði 29., 30. og 32. gr. laga nr. 48/2003. Hins vegar álitur kærunefndin að álitsbeiðandi eigi rétt á því að fá afslátt af kaupverði sófans sem hún telur hæfilega metinn kr. 100.000.

VIII

Álitsorð

Z greiði álitsbeiðanda, A, kr. 100.000.

Friðgeir Björnsson
formaður

Guðrún Björk Bjarnadóttir

Hildigunnur Hafsteinsdóttir