

## Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 29. júní 2010 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-75/2010:

### I

#### Álitaefni og kröfugerð

Hinn 27. maí sl. bað A um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna kaupa á barnableyjum hjá B. Álitsbeiðandi kveðst hafa verið blekkur í viðskiptunum og krefst skaðabóta að fjárhæð kr. 170.000 svo og kr. 50.000 í miskabætur úr hendi seljanda.

### II

#### Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 2. júní sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau 15. júní. Álitsbeiðanda var gefinn kostur á því gera athugasemdir við andsvörin með bréfi, dags. 19. júní, og bárust þær í bréf, dags. 25. júní. Með bréfi, dags. 28. júní sl., var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

### III

#### Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni kemur m.a. eftirfarandi fram:

„Málsdrög eru í stuttu máli þau að ég keypti bleyjur sem litu út eins og C á allan hátt, sem reyndust svo ekki einungis eftirlíking, heldur voru gæði þeirra svo slök, að allvegana tvær nætur af þremur lak hland ofan í rúmið sem við dóttir mín sváfum í. Einnig hafði ég verið blekkur, enda ætlaði ég að hringja í umboðsaðila C á Íslandi, þegar mér loks var ljóst að á pakkningarnar var ritað með svipuðu lettri, D. Litur á umbúðunum er sá sami, myndir og umbrot o.s.frv. Hér er um augljósa og grófa blekkingu að ræða af fyrirtækis hálfu og krefst ég skaðabóta, ekki einungis fyrir spillta vöru (rúmið lyktar af hlandi) heldur einnig fyrir þau óþægindi sem dóttir mín hefur hlotið af að sofa í blautum fötum hið minnsta tvær nætur (jafnvel þá þriðju án minnar vitundar). Ég hef einungis notað bleyjurnar þessar þrjár nætur og á restina til í pakkningunum.

E hefur samið við tyllifyrirtæki í Bretlandi um að framleiðar ódýrar hermivörur (eftirlíkingar) af C bleyjum í Kína (skrifað Made in P.R.C. til að villa um fyrir viðskiptavinum). Þetta er gríðarleg vanvirðing við neytendur og skýrt lögbrot.

Engar almennilegar merkingar eru í verslun til aðgreiningar á D og C, þvert á móti er C bleyjum troðið á milli D ... svo beggja vegna er það fyrsta sem maður les og sér: D merkið, og telur í einfaldni að allar vöurnar þar á milli séu af sama merki. Þetta er liður í þeim blekkingarleik sem þessi verslunarkedja gerist brotleg um. Þannig stóð ég í fölsku öryggi þar sem ég taldi mig vera að nota vöru sem ég treysti og þekki.

Ýtarumfjöllun:

Ég hef aldrei lent í því að aðrar bleyjur leki (mest megnis notað F), hvort það sé heppni eða gæði þeirra, ætla ég ekki að tjá mig um. Ég taldi mig vera að kaupa C bleyjur, og hef verið blekkur. Umbúðirnar, nafn og letur, auk mynda og uppsetningar er nánast eins. Þarna er viljandi verið að reyna að blekkja neytendur. (Fram til þessa hafa vörur á borð við G verið í boði, og ágætur kostur fyrir þá sem vilja spara, en umbúðir þeirra og nafn verið aðskilin frá samkeppnisaðilanum).

Pakkann hef ég haft í þrjár nætur (stúlkan mín notar ekki bleyju á daginn, bara yfir nóttina). Fyrstu nóttina athugaði ég ekki að bleyjurnar væri lekar, enda datt mér ekki í hug að bleyjur lækju með hliðum, enda aldrei lent í slíku. Aðra nótt tók ég eftir því að bolurinn dóttur minnar var blautur, en kveikti ekki á tengingunni við bleyjurnar, enda vanur því að nota C með góðum árangri, og einhvern veginn bægði ég þessu frá og hélt kannski að þetta hefði gerst þegar við vorum að bursta tennur og drekka vatn um kvöldið. (sem er reyndar algjörlega út úr kortinu, enda var bleytan á bakinu).

Þriðju nóttina var rúmið allt hlandblautt og við bæði lyktandi af hlandi. Ég hef enga hlífðardýnu þar sem hún er löngu hætt að pissa á sig nema yfir nætur, og hef þá haft bleyjur og þær aldrei verið til vandræða.

Vil einnig benda á fullyrðingu utan á „D“ pakkanum um „Best“ og Quality“, en slíkar fullyrðingar standast ekki.

Auk þess að dóttir mín hefur sofið blaut síðustu 2-3 nætur, með tilheyrandi óþægindum og þau miklu vonbrigði með þá vanvirðingu sem E sýnir neytendum, þá hefur rúmið á mínu álitni orðið fyrir skemmdum.

Í samtali mínu við innkaupastjóra E, H, viðurkenndi hann að vörurnar væru vissulega sláandi líkar, „en það væri verið að gera þetta vegna eftirspurnar viðskiptavina eftir ódýrari vöru“. Ég benti honum á að umbúðir og nafn þyrfti ekki að vera nánast það sama og D til að ná því markmiði.

Svör hans við leka voru „þær henta kannski ekki sem næturbleyjur“ þrátt fyrir merkingar um „best Quality“ utan á umbúðunum, og nóta bene, engar slíkar takmarkanir koma fram á umbúðunum! Rúmið lyktar nú af ammoníaki/hlandi og við þurfum að sofa í því þar til lausn þessa máls fæst.

Ég fer fram á skaðabætur sem nema bæði verðmæti rúms og þeim „miska“ og vandræðum sem urðu í framhaldi af þessum svikum og blekkingu sem ég hef orðið fyrir. Sambærilegt rúm, ódýrasta kostar eitt og sér 170.000.“

## IV

### Andsvör seljanda

Í andsvörum seljanda kemur eftirfarandi fram:

„Eftirfarandi er svar E hf. fyrir hönd B vegna umkvörtunar A vegna bleyjukaupa hans og þeirra óþæginda sem hann og dóttir hans telja sig hafa orðið fyrir. Umkvörtun A er margþætt og verður leitast við að svara helstu þáttum hér á eftir.

Fyrst ber að nefna að frásögnum A og H innkaupastjóra E ber ekki saman. A hafði samband símleiðis við H fyrir nokkru. A hefur lýst sinni hlið en samkvæmt H þá tók hann við kvörtun A og bauðst samstundis til að bæta honum bleyjurnar og óskaði eftir því að fá þær í hendur og kanna hvort um einhvern galla væri að ræða í viðkomandi bleyjupakkningu. A lýsti þá yfir kröfum um miklar bætur sem H vildi ekki verða við án þess að fá bleyjurnar í hendur og geta skoðað þær fyrst. H benti A á að skila bleyjunum í B og hann gæti fengið þær endurgreiddar eða aðrar bleyjur í staðinn, en eins og áður segir var H ekki tilbúinn í að veita meiri bætur án þess að geta skoðað bleyjurnar. Ekkert hefur heyrst í A síðan, en hann lét það fylgja að hann hugðist fara með kvörtunina í fjölmiðla.

Vert er að geta þess að D bleyjur eru ekki sérframleiddar fyrir E heldur er þetta var sem seld er víða um heim og nánast hver sem er getur keypt þær af framleiðanda. Innkaupastjóri E sá þessa vöru á alþjóðlegri sýningu og keypti þær til endursölu í verslunum E. E tók á engan hátt þátt í hönnun eða þróun þessarar vöru svo ekki er hægt að kenna E um það þó varan sé áþekkt öðrum þekktum vörumerkjum í sama vöruflokki. Einnig er það eðlilegt að vörunni sé stillt fram með öðrum sambærilegum vörum í sama

vöruflokki en slíkt á við um framstillingar á vöruflokkum í verslunum E eins og öðrum verslunum.

Enginn bleyjuframleiðandi getur ábyrgst 100% að bleyjur hans muni aldrei undir neinum kringumstæðum leka. Til þess geta komið of mörg sértæk mál sem ekki er hægt að telja öll upp hérna. Allir þessir framleiðendur keppast þó við að lýsa ágætum vöru sinnar á umbúðum. Auk þess telur undirritaður að flestir foreldrar sem hafa verið með börn á bleyjum kannist við að lekið geti með bleyjum og yfir í annan fatnað og jafnvel rúm án þess að tillit sé tekið til tegundar af bleyjum sem börn hafa notað.

Fyrir hönd E þá þykir undirrituðum mjög leitt að A og dóttir hans hafi orðið fyrir óþægindum og hafa áður lýst áhuga til þess að bæta honum fyrir bleyjukaupin og fá tækifæri til þess að kanna hvort um einhvern leynda galla hafi verið en að bæta þessa sem eitthvert stórtjón finnst undirrituðum um of.“

## V

### Athugasemdir álitsbeiðanda

Í athugasemdum sínum fjallar álitsbeiðandi um svokallaðar eftirhermuvörur. Einnig segir þar að bleyjurnar séu ekki framleiddar fyrir E enda þótt á umbúðunum standi „Manufactured for E.“ Þá lýsir álitsbeiðandi viðtölum sínum við seljanda eftir að kaupin höfðu farið fram og tilraunum sínum til að ná sáttum við hann sem hann kveðst muni halda áfram.

## VI

### Niðurstaða kærunefndarinnar

Kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og E f. h. B 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 um kærunefnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir lög nr. 48/2003 um neytendakaup.

Til þess að neytandi eignist úrbótarétt á hendur seljanda samkvæmt neytendakaupalögum verður hann að sýna fram á að seljandi hafi vanefnt skyldur sínar með þeim hætti að honum beri að veita neytandanum úrbætur af einhverju tagi. Í þessu máli er ekki leitt í ljós að D bleyjur þær sem álitsbeiðandi keypti hafi út af fyrir sig verið gallaðar, en hann hefur að sögn seljanda ekki þekkt boð um að koma með bleyjurnar til að seljandi geti skoðað þær og tekið að sínu leyti afstöðu til gæða þeirra. Álitsbeiðanda verður helst að skilja svo að gallinn á vörunni, þ.e. bleyjunum, sé í því fólgin að þeim hafi verið raðað í hillur með C bleyjum og verður að skilja það svo að þá tegund hafi hann í raun ætlað að kaupa en gripið D bleyjur í staðinn. Ekkert er komið fram um það hvenær álitsbeiðandi varð fyrst þessara meintu mistaka var, hvort það var áður en hann tók bleyjurnar í notkun eða eftir það.

Nú er það alkunna að vörutegundum sem ætlaðar eru til sömu eða svipaðra nota er alla jafna raðað í hillur á sama stað í verslunum þannig að auðveldara verði fyrir neytandann að nálgast þær og gera sér grein fyrir hvað er í boði og velja síðan úr þá vöru sem hann ætlar að kaupa. Ekki er hægt að telja að þetta fyrirkomulag teljist brot á neytendakaupalögum. Kaupi neytandinn aðra tegund en hann ætlaði, enda þótt um svipaða vöru sé að ræða, er að álitni kærunefndarinnar ekki hægt að áfella seljanda ef svo fer. Kaupandinn hlýtur fyrst og fremst að verða að bera sjálfur ábyrgð á innkaupum sínum og kynna sér lýsingu framleiðanda á þeim vörum sem hann kaupir telji hann

ástæðu til. Kærunefndin telur að í því tilviki sem hér um ræðir sé ekki hægt að fallast á að seljanda hafi ætlað að beita neins konar blekkingum í því skyni að fá neytandann til þess að kaupa aðra vöru en hann hugsanlega ætlaði að gera, enda þótt ráðað hafi verið á sama stað vöru með svipað nafn. Af framangreindum ástæðum er það álit kærunefndarinnar sök verði ekki lögð á seljandann sem leiði til bótaskyldu hans og að hafna verði bótakröfum álitsbeiðanda.

Kærunefndin telur, eins og málið horfir við henni, ástæðu til að benda á ákvæði 54. gr. neytendakaupalaga þar sem segir að samningsaðila, sem ber fyrir sig vanefndir af hálfu gagnaðila, sé með sanngjörnum ráðstöfunum skylt að takmarka tjón sitt. Vanræki hann það ber hann sjálfur þann hluta tjónsins sem af því leiðir.

## VII

### Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, A, er hafnað.

---

Friðgeir Björnsson  
formaður

---

Guðrún Björk Bjarnadóttir

---

Hildigunnur Hafsteinsdóttir