

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 12. apríl 2012 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-115/2011:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 30. nóvember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna innköllunar verslunar Y, á tónlistarspilara hennar af gerðinni iPod nano 2GB, en álitsbeiðandi afhenti spilara sinn í versluninni þann 25. nóvember sl. Tónlistarspilarann hafði álitsbeiðandi, skv. meðfylgjandi kvittun, keypt hjá Z þann 15. september 2006. Krefst álitsbeiðandi þess að fá nýjan tónlistarspilara afhentan auk skaðabóta.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 1. desember sl., gaf kæruneftndin Y kost á andsvörum og bærust þau þann 14. desember. Með bréfi, dags. 30. desember var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin. Enginn frekari gögn bærust.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Álitsbeiðandi kveðst hafa farið með svoneftndan iPod spilara sinn í verslun Y þann 25. nóvember sl. í kjölfar þess að spilarinn var innkallaður af versluninni. Hafi hún þar verið látin fylla út eyðublað með nafni og öðrum persónuupplýsingum. Var henni þá tjáð að spilarinn yrði sendur til Bandaríkjanna til skoðunar og eftir 6-8 vikur fengi hún annaðhvort nýjan spilara eða þann gamla til baka. Þetta þótti álitsbeiðanda langur tími, en afhenti þó starfsmanni verslunarinnar spilarann og bað um kvittun fyrir afhendingunni. Starfsmaðurinn kvaðst ekki geta látið hana hafa kvittun, en hún þyrfti engar áhyggjur að hafa, þetta væri allt „pottþétt“. Kveðst álitsbeiðandi ekki hafa verið sátt við þessa niðurstöðu og að lokum hafi hún tekið niður raðnúmer á spilaranum. Því næst kveðst álitsbeiðandi hafa sett sig í samband við Neytendastofu, enda hafi henni þótt einkennilega staðið að málum. Þar hafi henni verið bent á að hún gæti kært málið til kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa. Þann 26. nóvember fór álitsbeiðandi aftur í verslun Y og óskaði eftir því við verslunarstjóra að fá annan spilara til afnota á meðan beðið væri niðurstöðu frá Bandaríkjunum. Þegar þeirri beiðni var hafnað óskaði álitsbeiðandi eftir því að fá gamla spilarann sinn aftur. Spilarinn fannst ekki og var álitsbeiðanda tjáð að hringt yrði í hana þegar hann fyndist. Ekkert hafi heyrst frá Y þegar álitsbeiðandi ákvað að leita álits kæruneftndarinnar um málið þann 30. nóvember 2011.

IV

Andsvör gagnaðila.

Í andsvörum Y kemur fram að rétt sé að álitsbeiðandi hafi lagt inn iPod nano spilara hjá Y án þess að fá kvittun. Þá segir að hafi álitsbeiðandi óskað eftir kvittun, hefðu starfsmenn Y átt að verða við þeirri ósk, og hafi það ekki verið gert sé mögulega um mistök starfsmanns Y að ræða. Aðdragandi innköllunar á umræddum spilara er reifuð og kemur fram að A í Bandaríkjunum hafi með fréttatilkynningu þann 11. nóvember tilkynnt um innköllun á spilurum af gerðinni iPod nano sem seldir hafi verið frá september 2005 til desember 2006. Hafi Y ekki fengið sérstaka tilkynningu frá framleiðanda vegna þessa. Í kjölfarið hafi í íslenskum fjölmiðlum ranglega verið fullyrt að allir þeir sem ættu spilara sem félli undir innköllunina myndi fá nýjustu gerð spilara í stað þess gamla. Þetta hafi valdið nokkrum óþægindum fyrir Y þar sem gríðarlegur fjöldi erinda bærust versluninni.

Hafi viðbrögð Y við þessu verið þau að bjóða eigendum þeirra spilara sem féllu undir innköllun A að skrá niður allar nauðsynlegar upplýsingar á þar til gert eyðublað, setja eyðublaðið ásamt spilaranum í umslag og skilja eftir í verslun Y á meðan gengið væri úr skugga um það hvort spilarinn yrði innkallaður. Þann 15. desember, eða tæpum mánuði eftir innköllun A hafi verslun Y borist rúmlega 3.000 spilarar. Sé ekki útilokað að einhverjir hnöktrar geti verið á afgreiðslu vegna þessa, enda um mikið álag að ræða á verslunina og starfsmenn hennar.

Þá segir í andsvörum að álitsbeiðandi hafi verið upplýst um stöðu mála símleiðis, þ.e. að einhver tími liði þar til spilarinn kæmi í ljós við innskráningu hjá Y. Þá gæfi framleiðandi sér 6 vikur til að framkvæma útskipti og að Y hefði einungis milligöngu um framkvæmd útskiptingarinnar, en ekki ákvörðunarvald eða stjórn á því hve langan tíma framleiðandi tæki sér til að ljúka málinu. Þann 13. desember hafi starfsmaður Y haft samband við álitsbeiðanda símleiðis, þar sem spilari hennar hefði komið fram við innskráningu hjá Y. Var henni þá boðið að sækja spilarann eða láta senda hann til A til útskipta.

V

Niðurstaða kæruneftdarinnar.

Kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa starfar samkvæmt ákvæðum 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 kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa. Samkvæmt framangreindum lögum og reglugerð geta aðilar sem greinir á um réttindi sín og skyldur í kaupum sem falla undir lög nr. 50/2000 um lausafjárkaup, lög nr. 42/2000 um þjónustukaup og lög nr. 48/2003 um neytendakaup snúið sér til neftdarinnar og óskað eftir álitsgerð hennar um ágreiningseftnið.

Kröfur álitsbeiðanda í máli þessu eru að Y afhendi henni nýjan iPod spilara og greiði henni skaðabætur. Meðfylgjandi álitsbeiðni er staðgreiðslunóta fyrir kaupum álitsbeiðanda á umræddum tónlistarspilara frá haustinu 2006. Þar kemur fram að tónlistarspilarinn hafi verið keyptur af Z. Er það annar lögaðili en Y. Báðir aðilar munu þó hafa verið endursöluaðilar A á Íslandi og er fyrri aðilinn með verslun í sama húsnæði og sá síðari starfaði áður. Ekki liggur fyrir í málinu að Y hafi tekið yfir skyldu Z. Í málinu liggur fyrir að Y tók að sér að hafa milligöngu á innköllun framleiðenda í Bandaríkjunum á ákveðinni tegund af tónlistarspilurum og átti álitsbeiðandi slíkan spilara. Þegar álitsbeiðandi kom með tónlistarspilara sinn í verslun Y var henni gerð grein fyrir því að ekki væri víst að tónlistarspilari hennar félli undir innköllun framleiðanda og að bið eftir nýjum tónlistarspilara, eða, ef spilarinn reyndist ekki falla undir innköllun, bið eftir því að fá sama spilara aftur, gæti orðið á bilinu 6-8 vikur. Á þetta féllst álitsbeiðandi og afhenti Y spilarann.

Eins og áður er rakið, þá er sá aðili sem álitsbeiðandi keypti tónlistarspilarann af, ekki sami aðili og hafði milligöngu um innköllun á tónlistarspilurum af sömu gerð og um er þrætt. Liggur fyrir að Y hafði aðeins milligöngu um innköllunina en gaf ekki út að fyrirtækið mundi bæta gallaða spilara. Verður því kröfum álitsbeiðanda um skaðabætur eða nýja afhendingu ekki beint að Y og er því óhjákvæmilegt að vísa álitsbeiðni þessari frá kæruneftndinni.

VII
Álitsorð

Kröfum álitsbeiðanda, X, er vísað frá kærunefnd- lausafjár og þjónustukaupa.

Áslaug Árnadóttir

Lárus M.K. Ólafsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir