

Verklagsreglur viðskiptaráðuneytisins um skilarétt, gjafabréf og inneignarnótur ásamt greinagerð með reglunum

Skilaréttur

1. gr.

Seljandi sem ákveðið hefur að veita neytendum skilarétt á ógallaðri vöru skal á starfsstöð sinni, svo og við sölu og afhendingu á vöru gefa skriflega og á aðgengilegan hátt upplýsingar um þann skilarétt.

Skilafrestur

2. gr.

Í neytendakaupum er heimilt að skila vöru innan a.m.k. 14 daga frá því að hún er afhent, enda sé kassakvittun eða sambærilegri sönnun framvísað. Ákvæði þetta takmarkar þó aldrei betri rétt sem neytendur kunna að eiga samkvæmt lögum eða samningi við seljanda.

Gjafamerki

3. gr.

Gjafir skal vera hægt að fá merktar með gjafamerki og þá sé ekki þörf á að framvísa kassakvittun þegar vöru er skilað. Jólagjafamerki skulu miðast við að varan sé afhent 24. desember.

Verð

4. gr.

Við skil vöru skal miðað við upprunalegt kaupverð vörunnar, sbr. þó 8. gr.

Inneignarnótur

5. gr.

Verði ekki samið um endurgreiðslu eða nýja vöru í stað þeirrar sem skilað er á neytandi rétt á inneignarnótu. Með inneignarnótu er átt við heimild til úttektar ótilgreindrar vöru fyrir tiltekna fjárhæð. Gildistími inneignarnótu gagnvart seljanda og þeim sem hann kann að framselja verslunarrekstur sinn til er fjögur ár nema annað sé tekið fram á inneignarnótunni, þó aldrei skemmri en eitt ár.

Gjafabréf

6. gr.

Gjafabréf sem seljandi gefur út skulu dagsett og halda gildi sínu gagnvart seljendum í fjögur ár frá útgáfudegi, svo og gagnvart þeim er hann kann að framselja verslunarrekstur sinn til.

Útsölur

7. gr.

Skilaréttur gildir ekki um vöru sem keypt er á útsölu nema um annað sé sérstaklega samið.

Skil vöru á útsölu

8. gr.

Sé vara keypt innan 14 daga fyrir upphaf útsölu skal við skil hennar eftir að útsala hefst miða við verð vörunnar á útsölunni nema seljandi samþykki aðra verðviðmiðun. Neytandi á þó ávallt rétt á inneignarnótu og skal þá miðað við upprunalegt kaupverð vörunnar.

Notkun inneignarnótu á útsölu

9. gr.

Inneignarnótu sem gefin hefur verið út innan 14 daga fyrir útsölu eða meðan útsala stendur er ekki heimilt að nota á útsölnni nema með samþykki seljanda.

Skilaréttarmerkið
10. gr.

Til viðbótar við upplýsingagjöf seljenda um skilarétt til neytenda skv. 1. gr. eru seljendur sem beita þessum lágmarksreglum hvattir til að gefa neytendum til kynna rétt sinn með einföldu og skýru merki í versluninni, auglýsingum eða á annan hátt.

* * * * *

- Greinargerð -

Viðskiptaráðherra Valgerður Sverrisdóttir skipaði 15. september 2000 nefnd til "þess að gera tillögur um með hvaða hætti skuli staðið að því að tryggja samræmda framkvæmd að því er varðar skil á nýjum vörum sem neytendur kaupa í verslunum hér á landi svo sem með gerð sameiginlegra verklagsreglna fyrir verslunina, o.þ.h". Greinargerð þessi og tillögur sem henni fylgja eru árangur af starfi nefndarinnar.

Í nefndina voru skipuð:

Tryggvi Axelsson

deildarstjóri í viðskiptaráðuneytinu, formaður,

Aðalsteinn Pálsson

tilnefndur af SVÞ - Samtökum verslunar og þjónustu,

Björk Sigurgísladóttir

tilnefnd af Neytendasamtökunum,

Magnús M. Norðdahl

tilnefndur af Alþýðusambandi Íslands, og

Sigríður Á. Andersen

tilnefnd af Verslunarráði Íslands.

Á undanförunum árum hafa verslunarhættir breyst mjög og vöruúrval jafnframt aukist. Samtímis slíkum breytingum hefur neytendvernd farið vaxandi en jafnframt hefur verslunin aukið og bætt þjónustu sína í sífellt harðnandi samkeppni. Í lögum hafa réttindi neytenda verið aukin, t.d. í lögum nr. 50/2000, um lausafjárkaup, svo og lögum nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Um leið og Alþingi samþykkti ný lög um lausafjárkaup var á það bent af hálfu efnahags- og viðskiptanefndar Alþingis að æskilegt sé að skýra betur við hvaða almennu verklagsreglur skuli stuðst við í neytendakaupum þegar neytandi vill skila vöru sem hann hefur keypt eða fengið að gjöf. Lögbundinn skilaréttur þegar um ógallaðar vörur er að ræða er afar takmarkaður en ýmsar verslanir og verslunarkeðjur hafa þó veitt kaupendum slíkan rétt og veita þær góða þjónustu að þessu leyti. Þess má einnig geta að séu vörur keyptar í fjarsölu t.d. í netverslun, gildir mun rýmri skilaréttur en almennar reglur laga um lausafjárkaup kveða á um, sbr. um það efni lög nr. 46/2000, um húsgöngu- og fjarsölusamninga. Samkvæmt ákvæðum þeirra laga á neytandi ávallt rétt til endurgreiðslu á vöru sem keypt hefur verið í fjarsölu án kostnaðar fyrir hann og án þess að hann þurfi að tilgreina sérstakar ástæður fyrir því að hann vilji hætta við kaupin. Í siðareglum SVÞ um netverslun er einnig að finna reglur um þetta efni.

Nokkuð hefur borið á því að reglur einstakra verslana hafa verið mismunandi og hefur það leitt til misskilnings um rétt neytandans til að skila vöru og þá hvernig skuli fara með inneignarnótur o.s.frv. Auk þess kann skortur á samræmdum verklagsreglum og leiðbeiningum að hafa leitt til þess að sumar verslanir hafa ekki tekið á þessum málum.

Nefndin telur æskilegt að lögfest verði að seljendum vöru beri að setja reglur um hvort og þá hvernig þeir veita skilarétt á ógallaðri vöru og kynna þær í versluninni, sbr. drög að slíkri reglu sem er að finna í fylgiskjali með þessum tillögum. Það er á valdi eigenda verslana að ákveða hversu víðtæka þjónustu þær veita að þessu leyti. Samræmdar verklagsreglur sem hér eru lagðar til geta þó átt ríkan þátt í því að betri skipan komist á þessi mál hjá verslunum. Auk þess telur nefndin að þrátt fyrir að settar séu lágmarksreglur sem eigi við í flestum tilvikum sé mikilvægt að seljendur sýni eftir sem áður samningsvilja ef sérstakar aðstæður krefjast þess í einstökum tilvikum svo sem tíðkast hefur í verslun og viðskiptum um langt skeið.

Nefndin hefur rætt um helstu atriði sem koma upp í tengslum við skil á vörum og hvaða starfsreglur hún telji eðlilegar. Niðurstaða nefndarinnar birtist í fyrrgreindum verklagsreglum um skilarétt á nýjum vörum, gjafamerki, inneignarnótur og gjafabréf, o.fl.

Nefndin telur eðlilegt að þessar reglur verði kynntar öllum sem vinna við verslun og mælist til þess að stjórnvöld og samtök aðila sem stunda verslun og þjónustu taki höndum saman um að kynna reglurnar öllum hlutaðeigandi aðilum svo að reglurnar verði eðlilegur hluti af þjónustu við neytendur í verslunum landsins.

Verklagsreglurnar eru eins skýrar og einfaldar og nefndin taldi unnt. Rétt þykir þó að nefna til frekari skýringar nokkur dæmi um útfærslu einstakra atriða.

Í 1. gr. er fjallað um að reglurnar skuli vera skriflegar og aðgengilegar á starfsstöð seljanda. Nefndin telur æskilegt að þær verði prentaðar t.d. á límmiða sem hafa mætti á afgreiðslukassa verslunar eða sérstökum skiltum á áberandi stöðum í versluninni. Á kassakvittun mætti prenta áminningu til kaupanda um að kynna sér skilareglur verslunarinnar.

Í 2. gr. segir að þegar vöru er skilað skuli neytandi sýna fram á kaupin og dagsetningu þeirra með því að framvísa kassakvittun eða annarri sambærilegri sönnun, t.d. nótu sem sýnir með fullnægjandi hætti hvenær varan var keypt. Verklagsreglurnar eru fyrst og fremst eins og áður segir, settar til að leysa úr vandamálum varðandi skil á ógallaðri vöru, þ.e. skilarétt neytenda. Í lögum er hins vegar að finna ákvæði um vanefndaúrræði neytanda ef vara reynist gölluð, svo og tímafresti til að bera fyrir sig slíka galla. Verklagsreglunum er á engan hátt ætlað að koma í stað slíkra reglna og geta þær því aldrei þrengt að rétti neytanda sem hann kann að eiga lögum samkvæmt. Hið sama á við ef neytandi og seljandi komast að samkomulagi um að neytandi skuli hafa meiri rétt en gert er ráð fyrir í lágmarksviðmiðunum. Eðlilegt er að þetta komi fram í reglunum.

Í 3. gr. er tekið fram að neytendur skuli eiga rétt á því að fá gjafir merktar gjafamerki.

Það verður í verkahring einstakra verslana að útfæra þetta nánar en hér skulu sem dæmi nefnd útfærsluatriði á þessu fyrirkomulagi. Rétt er að afgreiðslufólk spyrji kaupanda hvort varan eigi að vera gjöf eða ekki. Ef um gjöf er að ræða, er eðlilegt að verslunin lími sérstaka límíða yfir verðmiðann og að þar sé færð inn viðeigandi dagsetning sem miða skal skilaréttinn við. Í sumum verslunum hefur tíðkast að útbúa sérstaka fyrir fram prentaða "jólamiða" fyrir jól sem veita skilarétt í ákveðinn dagafjölda eftir jól t.d. til 6. janúar. Merki miði vörunnar með strikamerkinu, svo og gjafamerki, fylgir vörunni og því þarf ekki að sýna kassakvittun við skil á vörunni. Þó er ljóst að fólk kaupir jólagjafir alla aðventuna og því þykir ekki óeðlilegt að skilaréttur vöru sem merkt er með jólagjafamerki miðist við að varan sé gefin og þar með afhent 24. desember.

Í 4. gr. segir að þegar vöru er skilað skuli ávallt miða við upprunalegt kaupverð vörunnar, sbr. þó 8. gr. sem veitir undanþágu frá þessari meginreglu þegar varan er komin á útsölu og hefur verið keypt innan við 14 dögum fyrir upphaf útsölu.

5. gr. tekur á því sé ekki samið um endurgreiðslu eða telji neytandi sig ekki geta skipt vörunni fyrir aðra vöru skuli hann eiga rétt á inneignarnótu. Nefndin telur að ekki sé sanngjarnt að inneignarnótur takmarkist við eina ákveðna vöru tegund eða vöru flokk. Því þótti nauðsynlegt að skilgreina og taka sérstaklega fram hvað átt væri við með orðinu inneignarnóta. Nefndin telur jafnframt að það kunni að vera ósanngjarnt gagnvart seljanda ef engar takmarkanir eru á notkun inneignarnótu á útsölu, sbr. 9. gr. og umfjöllun um hana hér á eftir. Það skal þó tekið fram að seljandi og neytandi geta ávallt samið sérstaklega um að inneignarnótan sé tekin gild á útsölu annað hvort að öllu leyti eða sem greiðsla fyrir útsöluvöruna á verði fyrir útsölu og án útsöluafsláttarins. Almenna reglan er sú að krafa um inneign samkvæmt inneignarnótum fyrnist á fjórum árum, samkvæmt lögum nr. 14/1905, um fyrningu skulda og annarra kröfuréttinda. Nefndin telur eðlilegt að unnt sé að semja um skemmri frest. Slíkur frestur geti þó aldrei verið skemmri en eitt ár. Mikilvægt er að slíkar kröfur séu færðar í bókhald verslunar og haldi gildi sínu gagnvart þeim sem verslunareigandi kann að framselja verslunarrekstur sinn.

6. gr. kveður á um að kaupi neytandi gjafabréf skuli það dagsett þannig að ótvírætt sé frá hvaða tíma slík peningaleg inneign hefur stofnast og er almennur fyrningarfrestur á slíkum kröfum fjögur ár, sbr. lög nr. 14/1905. Hér gildir einnig, sbr. 5. gr. að mikilvægt er að slíkar kröfur séu færðar í bókhaldi verslunar og að þær haldi gildi sínu gagnvart þeim sem útgefandi kann að framselja verslunarrekstur sinn til.

Í 7.-9. gr. er að finna sérreglur um skilarétt vöru og meðferð inneignarnótu þegar útsala er hafin. Í 7. gr. segir að ekki skuli vera skilaréttur á vöru sem keypt er á útsölu sem er í samræmi við viðskiptavenjur eins og þær hafa tíðkast hingað til.

Í 8. gr. er undanþága frá þeirri almennu reglu að miða skuli við upprunalegt verð vöru þegar henni er skilað hafi varan verið keypt skömmu fyrir útsölu og neytandi vill skila eftir að hún er komin á útsölu og er nú til sölu með útsöluafslætti. Að baki þessari undantekningu búa sjónarmið sem rakin eru í athugasemdum við 5. gr. Í greininni kemur fram að neytandi eigi þó ávallt rétt á inneignarnótu og skuli inneign miðast við upprunalegt kaupverð vörunnar.

Í 9. gr. er svipuð undantekning að því er varðar meðferð inneignarnótu sem gefin er út skömmu áður en ústala á vörunni hefst og búa að baki henni svipuð sjónarmið og þegar hafa verið rakin um skil á vörum eftir að útsala er hafin en auk þess vísast til umfjöllunar í athugasemdum við 5. gr.

Í 10. gr. segir að æskilegt sé að seljendur sem ákveða að veita neytendum a.m.k. þann rétt sem í lágmarksreglunum felst, eða meiri rétt, sameinist um notkun eins merkis sem gæfi neytendum til kynna að viðkomandi verslun aðhyllist í reynd lágmarksviðmið sem nefndarinnar. Slíkt merki kæmi þó engan veginn í stað upplýsingagjafar samkvæmt 1. gr. en einungis yki hagræði neytenda við að greina þær verslanir sem veittu að minnst kosti þessa lágmarkspjónustu varðandi skilarétt, gjafabréf og inneignarnótur.