

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-13551-012
Otsuse kuupäev	21. mai 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Tõnis Kõiv, liikmed Piret Kesküla, Kerly Kirsipuu
Tarbija	
Kaupleja	Nailplanet OÜ, 12161843
Tarbija nõue	Raha tagastamine summas 42 eurot
Asja läbivaatamise aeg	22. apr 2021

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada, kohustada Kauplejat tagastama Tarbijale 42 eurot.

Kui pooled otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on õigus pöörduda sama vaidlusega maakohtu poole.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt esindab ema oma alaealist tüdruku, kellele paigaldati Kaupleja juures geelküüned 28.08.2020, Tarbija tasus teenuse eest 42 eurot.

Tarbija pöördus 02.09.2020 Kaupleja poole pretensiooniga, et geelküüned on paigaldatud küünevallist liiga kaugele. Kaupleja kutsus Tarbija salongi tagasi ja selgitas, et esimesel paigaldamisel tulebki geelküüned paigaldada eemale küünevallist. Kaupleja pakkus Tarbijale järgmisest geelküünte hooldusest 5 eurot soodustust.

Alates 01.09.2020 hakkasid geelküüned külgedelt lahti tulema, mõranema ja ära kukkuma. Tarbija pöördus Kaupleja poole, aga Kaupleja vastas, et pretensioonid tuleb esitada kohe peale protseduuri ning väitis, et Tarbija on ise geelküüned maha rebinud. Tarbija ei ole geelküüni maha rebinud, samuti ei ole Tarbija teinud kätega selliseid töid, mis võiks kaasa tuua geelküünte kahjustumise, ei ole käsitsi pesnud pesu ega nõusid.

Tarbija ema püüdis probleemi lahendada Kauplejale helistades, kuid Kaupleja keeldus probleemi lahendamast ning telefonikõne lõppes tüliga ja kõne katkestamisega Kaupleja poolt.

Tarbija tasus teenuse eest Kauplejale sularahas 42 eurot, hiljem on Kaupleja esitanud ka tasumise tõendi.

Tarbija on Kauplejale saatnud 02.09.2020 ja 04.09.2020 tehtud fotod, kus pöidlakütis on mõranenud ning on näha, et ka teistelt küüntelt on geelküüned täiesti ära tulnud.

Tarbija nõue on tagastada ebakvaliteetselt tehtud töö eest 42 eurot.

Kaupleja vastuse peale täpsustab Tarbija, et Tarbija ema ei ole kordagi Kaupleja salongi külastanud ning ei Tarbija ega Tarbija ema ei ole kedagi survestanud ega ähvardanud. Tarbija selgitab veelkord sündmuste kronoloogilist järjekorda. 28.08.2020 paigaldati geelküüned. Kuna olid elu esimesed geelküüned, siis ei osanud sõprade, tuttavate küsimustele vastata, et miks paigaldatud küünevallist nii kaugele. Tarbija pöördus sotsiaalmeedia kaudu vastavasisulise päringuga Kaupleja poole. Kaupleja kutsus Tarbija salongi, selgitas, et esimesed geelküüned paigaldataksegi küünevallist kaugele ja pakkus lahendusest 5 eurost soodustust järgmisest küünehooldusest. Tarbija jäi saadud vastuse ja pakkumisega rahule.

Alates 1.09.2020 hakkasid geelküüned mõranema ja tükke küljest ära tulema. Tarbija kirjutas uuesti Kaupleja salongile, aga Kaupleja vastas, et me pakkusime ju 5 eurost soodustust

järgmisest hooldusest. Tarbija teadis Kaupleja varasematest selgitustest, et geelküüned püsivad 3-4 nädalat, aga kuna Tarbijale pandud geelküüned lagunesid juba esimesel nädalal, siis mõistis Tarbija, et tegemist on praaktööga. Tarbija selgitab, et geelküünte panek oli seotud kooliaasta algusega, kus ta tahtis olla ilusate küüntega, mitte lagunenuid ja pragunenud küüntega. Kuna Tarbija ei saanud Kaupleja käest lahendust, püüdis Tarbija ema telefoni teel Kauplejaga läbi rääkida ja probleemi ära lahendada. Poole kõne pealt väitis Kaupleja, et Tarbija ema karjub ja kõne katkestati. Tarbija ema helistas uuesti ja soovis telefoni teel asjad selgeks rääkida. Kõne katkestati uuesti. Tarbija kirjale vastates nimetas Kaupleja Tarbijat väljapressijaks ja ähvardajaks ning viitab 5 eurosele pakkumisele probleemi lahendamiseks. Tarbija on seisukohal, et Kaupleja eksib, sest Kaupleja pakkus 5 eurost soodustust pretensioonile, et geelküüned on paigutatud küünevallist liiga kaugemale, aga Tarbija nõue ei ole seotud selle probleemiga, vaid tuleneb hoopis asjaolust, et kolmeks-neljaks nädalaks mõeldud geelküüned püsisid vaid 3-4 päeva. Tarbija on seisukohal, et Kaupleja tegi praaktöö, kuid Tarbija ei soovi enam selle Kaupleja juures töö ümbertegemist, vaid soovib raha tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastuse kohaselt on tegemist kliendiga, kes on Kauplejat kui salongiomanikku ahistanud ja survestanud erinevate kaebustega. Kaupleja on tegutsenud iluteenuste turul 15 aastat ja küünetehnik-koolitaja on teinud tööd 13 aastat. Kaupleja salongi küünetehnikud teevad igakuiselt umbes 100 klienti ja kliendid on rahul. Kaupleja salongi töövahendid on kvaliteetsed ja kontrollitud Terviseameti poolt. Kaupleja kutsus kohe Tarbija salongi tagasi, et leida lahendus. Kaupleja pakkus Tarbijale omapoolset lahendust ja Tarbija oli nõus ning rahul. Järgmine päev algas, aga raha nõudmine, telefoniterror ja ähvardused. Salongis koha peal käis kaastöötajaid hirmutamast ja karjumas Tarbija saadetud naisterahvas, kes häiris teisi kliente, kes olid salongis protseduuril. Meie jaoks on tegemist raha väljapressimisega. Tarbija esindaja telefonis karjub ja kui raha ei maksa siis Kauplejal läheb väga halvasti. Kaupleja kaalus politsei poole pöördumist. Kaupleja ei pea Tarbija nõuet aktsepteeritavaks, kuna Kaupleja reageeris kohe ja pakkus lahendust. Samuti on Kauplejal olemas foto tehtud tööst kui Tarbija lahkus salongist. Kaupleja lisab, et Tarbija käis 31.08.2020 salongis küüsi näitamas ja geel oli peal ning ei olnud mõranenud. Tarbija väidab, et 01.09.2020 juba lagunesid küüned. Seda saab juhtuda ainult mehaanilise tegevusega, harjumus küüsi närida jne. Tarbija saadetud fotol on näha geeli jõuga rebimise jälgi. Kuna Kaupleja on 15 aastat olnud küünetehnik siis oskab piltide põhjal hinnata, kui geel on mehaaniliselt lahti rebitud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija ja Kaupleja sõlmisid töövõtulepingu 28.08.2020 võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 tähenduses. Lepingu kohaselt tellis Tarbija geelküüned ja paigalduse, mis pidid püsima 3-4 nädalat. Tarbija tasus Kauplejale 42 eurot. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt seadusele või lepingule.

Vastavalt VÕS § 116 lõikele 1 on Tarbijal õigus lepingust taganeda, kui Kaupleja rikub oma lepingulist kohustust oluliselt. VÕS § 647 lõige 1 kohaselt loetakse töövõtja töövõtulepingut oluliselt rikkunuks muuhulgas ka siis kui töö tegemine ebaõnnestub. Asjale lisatud materjalide põhjal asub komisjon seisukohale, et Kaupleja poolt tehtud töö ebaõnnestus, sest geelküüned pragunesid, murdusid, tulid lahti juba 3-4 päeva pärast töö tegemist. Tarbija huvi oli saada ilusad geelküüned 1.septembriks, aga just siis hakkasid geelküüned lagunema ehk siis Tarbija ei saanud 1.septembriks ilusaid geelküüsi ja seega jäi Tarbija poolt soovitud eesmärk saavutamata. VÕS § 642 lg 1 p 2 alusel on Kaupleja poolt tehtud puudustega töö Tarbija poolt piisavalt tõendatud.

Tarbija on Kaupleja poole pöördunud, aga Kaupleja on keeldunud ebakvaliteetset töö uuesti tegemisest. Lähtudes Kaupleja keeldumisest probleemi lahendada ning Tarbijaga tekkinud tülist, ei pea komisjon õigeks kohustada Kauplejat töö uuesti tegema.

Tarbija poolt Kauplejale esitatud raha tagastamise nõue tuleb kvalifitseerida lepingust taganemise avalduseks. Kaupleja Tarbijale raha tagastanud ei ole.

Komisjoni hinnangul on Kaupleja oma lepingulisi kohustusi VÕS § 116 lg 1 tähenduses oluliselt rikkunud. Tarbija on õigustatud VÕS § 101 lg 1 p 4 alusel lepingust taganema ning VÕS § 189 lg 1 kohaselt on Tarbijal õigus nõuda tasutud summa 42 eurot tagastamist.

Lähtudes eeltoodust otsustab komisjon Tarbija avalduse rahuldada ja kohustada Kauplejat tagastama Tarbijale 42 eurot.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Tõnis Kõiv

/allkirjastatud digitaalselt/

Kerly Kirsipuu

/allkirjastatud digitaalselt/

Piret Kesküla

/allkirjastatud digitaalselt/