

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-07056-021
Otsuse kuupäev	16. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Liisa Elmet, Aimar Karu
Tarbija	
Kaupleja	ELITE studio OÜ, 14569884
Tarbija nõue	Teenustasu tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	30. nov 2021

### **Resolutsioon:**

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### **Asjaolud:**

Pooled sõlmisid lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse paigaldada 11.aprillil 2021 tarbijale juuksepidendused ja tarbija kohustus maksma kauplajale teenuse eest 350,00 eurot. Leping täideti samaaegselt.

Tarbija esitas 12.aprillil 2021 kauplajale pretensiooni selles, et paigaldatud juuksepidenduste värv ei sobi. Kaupleja pakkus tarbijale juuksepidenduste eemaldamist, värvimist / toonimist või tumedamate salkude lisamist. Tarbija nõustus pakutust vaid lisasalkude paigaldamisega, mida kauplaja tegi enda kulul 14.aprillil 2021.

9.juunil 2021 esitas tarbija kauplajale pretensiooni, milles asus seisukohale, et töö ei olnud algusest peale kvaliteetne. Töö tegemisel kasutas meister ebaõiget tehnoloogiat; paigaldatud juuksesalkude värv ei sobinud juuste tooniga. Tegelikult ei soovinud ta lisasalkude paigaldamist. Kaupleja esitatud fotod on töödeldud ega kajasta tegelikku tulemust. Kaupleja on ise kinnitanud, et esialgne töö oli tehtud halvasti.

Tarbija nõuab teenustasu tagastamist.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja selgitas, et paigaldatavate juuksesalkude arvu ja värvi valib juuksuri konsultatsiooni põhjal alati klient. Kliendile pakuti optimaalselt vajalike salkude kogust, kuid klient soovis majanduslikel põhjustel vähem salke. Samal põhjusel eelistas klient odavamam tööd väiksema kogemusega teenindaja poolt. Salongist lahkudes oli klient tööga rahul. Peale pretensiooni esitamist paigaldati kliendile kauplaja kulul lisasalgud ja klient oli taas tulemusega rahul.

Uue pretensiooni esitas klient siis, kui oli saanud juuksepidenduste hooldamise aeg. Siis hakkas klient väitma, et ei ole tööga rahul, kuna paigaldatud salkude toon temale ei sobi ning nõudis raha tagastamist.

Kaupleja selgitas, et juuste välimust mõjutavad mitmed tegurid, sh kasutatavad hooldusvahendid ning juuste hoidmise ja hooldamise viis. Kuude möödudes esitatud pretensiooniga ei saa arvestada, kuna ei ole teada, kuidas ja milliste vahenditega on juukseid vahepealsel ajal hooldatud.

**Komisjoni põhjendus:**

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb teenuse osutamise lepingul (töövõtuleping).

VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

Komisjonile esitatud selgituste ja tõendite järgi sõlmiti leping suuliselt. Poolte selgitused kattuvad selles, et töö tegemisele eelnenud konsultatsiooni tulemusena nõustus tarbija pakutud juuksesalkude värvitooniga ja 200 juuksesalgu paigaldamisega ning valis töö tegemise algaja juuksuri poolt, st 1/2 teenustasu määraga.

Arusaamatuste vältimiseks peab komisjon vajalikuks selgitada kauplejale, et kaupleja nimel tegutsevate praktikantide ja/või vähese kogemusega meistrite töö peab toimuma kvalifitseeritud töötaja juhendamisel ja kontrollimisel ning vastama vähemalt keskmisele kvaliteedile.

Pooled vaidlevad selles, kas töö vastas lepingule, ehk siis kas kaupleja on lepingut rikkunud või mitte.

VÕS § 641 järgi peab töö vastama kokkulepitud tingimustele. Töö ei vasta lepingutingimustele, kui töö ei ole kokkulepitud omadusi. Töö omadustes kokkuleppe puudumise korral peab töö vastama tulemusele, mida tarbija võis kaupleja oskustele tuginedes mõistlikult eeldada. Tarbijatöövõtulepingu puhul on tegemist puudusega, kui töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis lähtudes töö olemusest mõistlikult eeldada, arvestades seejuures töövõtja poolt töö teatud omaduste suhtes töö reklaamimisel avalikult tehtud avaldusi.

Hinnanud poolte selgitusi ja esitatud tõendeid kogumis leiab komisjon, et töö vastas kokkulepitud tingimustele. Tarbijale paigaldati temaga kokkulepitud toonis ja koguses juuksesalgud ning tarbija tasus kokkulepitud summa.

Sellele vaatamata on mõlemad pooled avaldanud, et tulemus võinuks olla parem, st salkude toon võinuks olla sobivam ja paigaldada tulnuks rohkem salke.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et kauplejalt tuleb tarbijatöövõtulepingus eeldada asjatundlikkust ja tarbijast suuremat ettenägelikkust. Seega ei pruugi ainuüksi tellija valikutele viitamine olla kaupleja vastutusest vabanemiseks piisav. Töövõtja ei vastuta tellija juhustest tuleneva lepingutingimustele mittevastavuse eest vaid siis, kui töövõtja tellija juhiseid, materjali või eeltöid piisavalt kontrollis (VÕS § 641 lg 3).

Samas selgitab komisjon tarbijale, et töövõtjale ei saa panna vastutust esteetiliste ja subjektiivsete valikute (meeldib/ei meeldi) eest. Komisjon ei jaga tarbija arusaama selles, et

kaupleja vastutab spetsialistina ka värvitooni valiku eest. Klientide soovid juukselõikuses, soengus, värvitoonides jm lähtuvad reeglina kliendi soovist, meeleolust ja tunnetusest. Komisjoni arvates tuleb juuksuril samaväärselt aktsepteerida kliendi soove salkude valitus nii tooni ühtsuse kui ka erinevuse (salguti või muul valitud viisil) korral. Oluline on siinjuures, et tarbija soov tuleb enne töö tegemist välja selgitada ning töö peab vastama oodatavale tulemusele.

VÕS § 646 järgi võib tellija nõuda mittevastava töö parandamist või uue töö tegemist. Töö parandamise kulu kannab töövõtja. Vaidlust ei ole selles, et tarbija teatas 12.aprillil 2021 kauplejale töö puudustest ja nõudis parandamist.

Kaupleja on võtnud vastutuse töö tulemuse mittevastavuse eest ja teinud tarbijale ettepaneku erinevateks protseduurideks, sh paigaldatud salkude eemaldamiseks, juuste värvimiseks või toonimiseks või täiendavalt tumedamate salkude paigaldamiseks. Tarbija nõustus kaupleja pakutud valikutest vaid täiendavate salkude panemisega ning parandustöö tehti kaupleja kulul 14.aprillil 2021. Komisjoni hinnangul on sellega lepingu rikkumine heastatud.

Tarbija väited selles, et ta tegelikult sellist parandustööd ei tahtnudki, ei ole veenvad. Nagu eespool märgitud on kaupleja pakkunud erinevaid võimalusi töö parandamiseks. Tarbija on keeldunud mitmest valikust, millest järeldub, et tarbijal oli tegelik võimalus keelduda ka täiendavate salkude paigaldamisest.

VÕS § 647 järgi loetakse töövõtja töövõtulepingut oluliselt rikkunuks siis, kui töö parandamine või uue töö tegemine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui töövõtja õigustamatult keeldub tööd parandamast või uut tööd tegemast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist. Tarbijatöövõtu puhul loetakse töövõtja lepingurikkumiseks ka töö parandamise või uue töö tegemisega tellijale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist.

Kõnealusel juhul on kaupleja parandustöö teinud. Komisjonile ei ole esitatud mingeid tõendeid selles, et parandustöö oleks ebaõnnestunud. Tarbija väited salkude paigaldamisel (esialgselt ja/või parandustööna) ebaõige tehnoloogia kasutamisest ei ole tõendatud. Kuivõrd tarbija ei nõustunud kaupleja ettepanekutega tooni parandamises, tuleb eeldada, et ta oli peale parandustöö tegemist tulemusega rahul. Valitava värvitooni sobivuse küsimus on subjektiivne ja lähtub hindaja ootustest; salkude värvitoonide mõnetine erinevus ei ole kõnealusel kontekstis hinnatav lepingu olulise rikkumisena.

Komisjon selgitab, et lepingu lõpetab vaid põhjendatud ja õiguspärane lepingust taganemine. Töövõtulepingust on tellijal õigus taganeda üksnes juhul, kui töövõtja on lepingut oluliselt rikkunud. Komisjoni hinnangul sellist olukorda ei esinenud. Töövõtja parandas töö tarbija soovitud ulatuses.

VÕS § 76 lg 1 järgi tuleb lepinguga võetud kohustus täita. VÕS § 635 ja 637 järgi lasub tellijal tasu maksmise kohustus. VÕS § 648 järgi ei või tellija vähendada töövõtjale maksmisele kuuluvat tasu, kui töövõtja viis töö vastavusse lepingutingimustega või tegi uue töö või kui tellija keeldus õigustamatult vastu võtmast töövõtja ettepanekut töö lepingutingimustega vastavusse viimiseks või uue töö tegemiseks.

Komisjon selgitab tarbijale, et töövõtjal on õigus tasule kokkulepitud ulatuses. Kaupleja on töös esinenud mittevastavuse parandanud viisil ja ulatuses, millega tarbija oli nõus. Seega ei ole tarbija õigustatud kauplejale makstud tasu ei osaliselt ega ka täielikult tagasi nõudma.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue teenustasu tagastamises ei ole põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata.

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

Aase Sammelselg  
/allkirjastatud digitaalselt/

Liisa Elmet  
/allkirjastatud digitaalselt/

Aimar Karu  
/allkirjastatud digitaalselt/