

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-04121-012
Otsuse kuupäev	9. aug 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Diana Lints, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	MyBrows Studio OÜ, 14547328
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	7. juuli 2022

### **Resolutsioon:**

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. MyBrows Studio osaühingul hüvitada tarbijale kahju 388,40 (kolmsada kaheksakümmend kaheksa, 40) eurot.
3. Kohustada MyBrows Studio osaühingut hüvitama tarbijale tulevikus tekkivad kulutused, mis on seotud 16.novembril 2020 tehtud protseduuri tagajärgede kõrvaldamisega.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul, arvates otsuse Tarbijakaitse- ja Tehnilise Järelevalveameti kodulehel avaldamisele järgmisest päevast, teatama selle täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ärakirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

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

### **Asjaolud:**

Kaupleja avaldas kodulehel teabe selles, et osutab kaupleja klientidele iluteenuseid, sh kulmude püsimeigi teenust, millega kantakse kulmude piirkonnas naha pealmistesse kihtidesse pigmendiga kulmukarvu imiteerivad jooned. Kaupleja teabe kohaselt pidi protseduuri tulemus sarnanema loomuliku kulmukarvaga. Tarbija pöördumisele vastuseks selgitati, et teenust saab 129,00 euro eest.

Kaupleja esitas tarbijale ettemaksu arve nr 20-236 29,00 euro tasumiseks, mille tarbija tasus 13.novembril 2020. Poolte kokkuleppe kohaselt tehti protseduur 16.novembril 2020 kell 16:30 kaupleja ruumides ning teenust osutas tarbijale AT. Tarbija tasus kaupleja studios teenuse eest veel 100,00 eurot.

25.juulil 2021 teatas tarbija kauplejale, et ei ole tulemusega rahul, kuna kulmud on tõmbunud halliks ja ebaloomulikuks ning palus kauplejalt konsultatsiooni. Kaupleja soovitas 27.juulil 2021 tarbijale pigmendi eemaldamist Vipmedicum OÜ kliinikus ning palus tekkiva kulutuse arve esitada kauplejale. Kaupleja kinnituse järgi peab kulu hüvitama vahetult protseduuri teinud isik AT.

Tarbija on käinud kaupleja soovitatud kliinikus pigmenti eemaldamas neljal korral ning

tasunud kokku 867,10 (149,50 + 239,20 + 239,20 + 239,20) eurot. Protseduuri teinud isik on tarbijale hüvitanud 478,70 (149,50 + 239,20 + 60,00 + 30,00) eurot.

Tarbija nõuab pigmendi eemaldamiseks seni tehtud kulutuste hüvitamist ja kaupleja kohustamist hüvitada ka tulevikus selleks tekkivad kulud.

**Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja väidab, et tarbijale osutas teenust AlvineBeauty OÜ, kellele kaupleja osutab üksnes klientide leidmise teenust. Protseduuri teinud töötajaga on sõlmitud leping, mille järgi peab ta tekitatud kahju ise hüvitama.

Kaupleja väidab ka, et tarbija esitatud nõue on ebarproportsionaalselt suur. Tavapärane pigmendi eemaldamise kulu on oluliselt väiksem.

**Komisjoni põhjendus:**

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

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.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et kaupleja vastutab üksnes sellise kahju eest, mis on tekkinud lepingulisest suhtest kauplejaga. Seega tuleb esmalt tuvastada, kellega on tarbija iluteenuse osutamise lepingu sõlminud.

Poolte selgituste ja esitatud tõendite järgi avaldas kaupleja oma kodulehel osutatavate teenuste kirjelduse ja hinnakirja, mida tuleb hinnata ettepanekuks teha pakkumus ehk pakkumuse kutseks (VÕS § 16 lg 3).

Tarbija vastas kaupleja kutsele ja pooled pidasid läbirääkimisi teenuse sisus, selle osutamise ajas, kohas ja hinnas. Komisjon selgitab kauplejale, et VÕS § 14' järgi peab tarbijaga lepinguelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tegema enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks muu hulgas andmed, mis võimaldavad tuvastada ettevõtja isiku, eelkõige tema ärinime, asukoha aadressi ja telefoninumbri.

Kaupleja ja tarbija kirjavahetusega on tõendatud, et kaupleja suhtles tarbijaga MyBrows Studio OÜ nimelt. Kirjades kasutati MyBrows logo; ettemaksu arve järgi oli makse saajaks MyBrows OÜ. Komisjoni ette toodud ja tõendatud asjaoludel loeb komisjon lepingu sõlmituks tarbija ja MyBrows Studio osaühingu vahel; leping tuleb lugeda sõlmituks broneeringutasu maksmise ajast.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu asjaolule, et tarbijalepingu ettevalmistamisel loetakse kauplejat tugevamaks pooleks, kellel lasub kohustus jälgida, et tarbijale on antud piisavalt ja selgelt seaduses nõutavat teavet. Lepingu sõlmimise ajaks pidi tarbijale olema teada, kellega ja millistel tingimustel leping sõlmitakse. Kõnealusel juhul puudus tarbijal mistahes põhjus kahelda selles, et temaga sõlmitud lepingu partneriks on MyBrows Studio OÜ.

Teenuse osutamise lepingu puhul eeldatakse, et töövõtja ei pea täitma lepingust tulenevaid

kohustusi isiklikult (VÕS § 635 lg 3). Kaupleja oli õigustatud kasutama oma majandus- ja kutsetegevuses teist isikut, kuid sellega ei kaasne iseenesest lepinguga võetud kohustuste üleminek teisele isikule. Poolte selgituste järgi allkirjastas tarbija enne teenuse osutamist hoiatuste/selgituste lehe, kuid seda komisjonile esitatud ei ole. Tarbijale ei ole enne lepingu sõlmimist ega ka enne kokkulepitud protseduuri tegemist (lepingu täitmist) teatatud, et teenuse osutaja ei ole temaga läbirääkimisi pidanud ega temalt ettemaksu saanud isik, vaid teine isik, kas siis AlvineBeauty OÜ või isiklikult AT.

Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude. Tarbija heidab kauplejale ette lepingu rikkumist, so asjaolu, et teenust osutati viisil, millega põhjustati tarbijale kahju. VÕS § 641 järgi peab teenus vastama kokkulepitud tingimustele. Teenus ei vasta lepingu tingimustele, kui sellel ei ole kokkulepitud omadusi. Teenuse omadustes kokkuleppe puudumise korral peab teenus vastama tulemusele, mida tarbija võis kaupleja oskustele tuginedes mõistlikult eeldada. Tarbijatöövõtulepingu puhul ei ole teenus tavaliselt seda liiki teenusele omase kvaliteediga, mida tellija võis lähtudes selle olemusest mõistlikult eeldada, arvestades seejuures töövõtja poolt teenuse omaduste suhtes töö reklaamimisel avalikult tehtud avaldusi. VÕS § 642 lg 1 järgi vastutab tarbijatöövõtu puhul töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas töö tarbijale üleandmisel ja mis ilmneb kahe aasta jooksul, alates töö valmimisest, so üleandmisest tarbijale.

Tarbija väidab, et töö tulemus ei vasta eeldatule. Kulmude välimus ei ole loomulik ja toon muutus halliks. Kaupleja ei ole seadnud protseduuri ebaõnnestumist kahtluse alla. Kaupleja soovitas tarbijal pigment eemaldada. Seega puudub vaidlus lepingu rikkumise ja sellega seotud kahju tekkimise üle.

Pooled vaidlevad selles, kes vastutab kahju tekkimise eest, ehk kellel lasub kulutuste hüvitamise kohustus. Tarbija väidab, et tellis teenuse kauplejalt; teda ei ole enne teenuse osutamist informeeritud sellest, et teenust osutatakse protseduuri tegija vastutusel. Kaupleja väidab, et üksnes vahendas teenuse osutamise lepingu sõlmimist ning teenuse osutamisega põhjustatud kahju eest vastutab protseduuri teinud isik.

Komisjon kauplejaga ei nõustu. Komisjonile on esitatud 14.oktoobril 2020 MyBrows Studio OÜ (tellija) ja OÜ AlvineBeauty (täitja) vahel sõlmitud käsundusleping, mille järgi kohustus täitja osutama tellija studios kulmude püsimeigi ja microbladingu teenuseid; teenuseid osutatakse nii tellija kui ka täitja poolt leitud klientidele. Teenust osutatakse kaupleja ruumides, so MyBrows Studios.

Lepingu järgi kasutas kaupleja teist isikut oma majandus- ja kutsetegevuses ja sellest tulenevalt vastutab teise isiku tekitatud kahju eest. TsÜS § 132 lg 1 kohaselt vastutab isik teise isiku käitumise ja temast tulenevate asjaolude eest nagu oma käitumise või endast tulenevate asjaolude eest, kui ta kasutab seda isikut pidevalt oma majandus- või kutsetegevuses ja selle isiku käitumine ning temast tulenevad asjaolud on seotud isiku majandus- või kutsetegevusega. TsÜS § 132 lg 1 kohaldamiseks ei ole määrav, millisel õiguslikul alusel (volitus, käsund, alltöövõtt, muu kokkulepe) teist isikut majandus- ja kutsetegevuses kasutatakse. Kaupleja on esitanud komisjonile lepingu, mis on sõlmitud kaheks aastaks; seega tuleb AlvineBeauty OÜ kasutamine MyBrows Studio OÜ majandustegevuseks lugeda pidevaks. AlvineBeauty OÜ töötaja/juhatus liige osutas tarbijale teenust, mis on kõnealusel juhul seotud mõlema äriühingu majandus- ja kutsetegevusega. Seega esinevad kõik eeldused TsÜS § 132 kohaldamiseks.

Tarbijale tehtud protseduuri nõuetekohane osutamine on hõlmatud lepingulise kaitsekohustusega, mille rikkumise üle vaidlust ei ole. Tarbija on tellinud teenuse lähtudes kaupleja poolt avaldatud teabest; tarbijal oli õigus eeldada, et kulnud näevad peale protseduuri välja loomuliku kulmukarvaga sarnasel viisil. Komisjonile esitatud fotode järgi sellist tulemust ei saavutatud. Rikkumist saab ette heita nii kauplejale kui ka vahetult teenuse osutajale. Tarbijal ei oleks tekkinud pigmendi eemaldamisega seotud kulutusi, kui teenuse tulemus oleks vastanud kaupleja poolt avaldatule. Protseduuri käigus on pigment viidud liiga sügavale ja selle eemaldamiseks tuleb läbida korduvaid väga valulikke protseduure.

Tarbija on pöördunud pigmendi eemaldamiseks kaupleja soovitatud ettevõtte poole ja teinud sellest tulenevaid kulutusi (kandnud kahju). Komisjon ei jaga kaupleja seisukohta selles, et tarbija nõue kulutuste hüvitamises on ülemäärane. Tarbija selgitused protseduuride vajalikkuse kohta on kooskõlas esitatud fotode ja pigmendi eemaldamise teenust osutava isiku selgitustega. Teenust osutava ettevõtja selgituste kohaselt tuleb sõltuvalt olukorrast teha pigmendi eemaldamiseks 4-10 protseduuri. Tarbija selgitused on eluliselt usutavad; komisjonil puudub mistahes alus eeldada, et tarbijale tehakse pigmendi eemaldamise protseduure olukorras, kus pigment on täielikult eemaldatud. Kaupleja etteheited on otsitud ja tõendamata. Kaupleja ei ole esile toonud, et protseduuri eelse olukorra saavutamine oluks võimalik väiksemate kulutustega.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada. Tarbija on tasunud pigmendi eemaldamise eest kokku 867,10 eurot, millest on hüvitatud 478,70 eurot. Kauplejal lasub kohustus hüvitada tarbijale juba tehtud ja seni veel hüvitamata kulutused (388,40) ning tulevikus tekkivad kulutused, mis on vajalikud 16.novembril 2020 tehtud protseduuri tagajärgede likvideerimiseks. Kaupleja ja teenuse osutaja vahelised võimalikud nõuded tuleb lahendada ilma tarbija õigusi nendega sidumata.

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/

Diana Lints  
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova  
/allkirjastatud digitaalselt/