

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-02195-012
Otsuse kuupäev	3. aug 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Aimar Karu, Signe Naarits
Tarbija	
Kaupleja	Diamond Hair OÜ, 12394004
Tarbija nõue	Hinna alandamine
Asja läbivaatamise aeg	20. juuli 2023

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija soovis tihendada oma pikki juukseid ja tellis kauplejalt juuksepikenduste paigalduse, kaupleja osutas teenuse 19.01.2023.a. Tarbija tasus teenuse eest 320 eurot, sh oli värvimine 115 eurot, juukselõikus 25 eurot, Femell juuksepikenduste hind 140 eurot ja juuksepikenduste paigaldamine 40 eurot. Tarbija ei jäänud teenusega rahule, ta teatas 21.01.2023 kauplejale, et lõikus ebaõnnestus, kaupleja lõikas enne juuksepikenduste paigaldamist tarbija juuksed liiga lühikeseks, seejärel paigaldas juuksepikendused selliselt, et need olid tarbija juustest tunduvalt pikemad, kaupleja jättis tulemuse selliseks. Tarbija ei avastanud teenuse osutamisel seda seetõttu, et kaupleja tegi lõpetuseks lakkidega soengu. Alles esimese pesu järgselt tarbija avastas juuste ebaühtlase pikkuse. Kaupleja tunnistas lõikuse ebaõnnestumist ja tagastas lõikuse tasu 25 eurot. Tarbijat see ei rahuldanud, tarbija taotleb juuksepikenduste hinna poolest ulatuses alandamist.

Tarbija soovib, et kaupleja tagastaks hinna alandamise tulemusena juuksepikenduste hinnast 70 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Tarbija juuksepikenduste hinna alandamise nõue ei ole põhjendatud, juuksepikenduste materjal ja paigaldus õnnestusid.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele, lg 2 p 5 kohaselt töö ei vasta tarbijatöövõtulepingu puhul lepingutingimustele, kui töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 5 alusel saab nõuda hinna alandamist.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu ja et tarbija pikkade juuste alumine äär oli pärast teenuse osutamist ebaühtlane. Pooled vaidlevad selle üle, et tarbija esitatud hinna alandamise nõue on juuksepikenduste osas põhjendatud.

VÕS § 112 lg 1 reguleerib hinna alandamise eeldusi ja aluseid. Hinda saab alandada siis, kui lepingupool võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise. Kuna tarbija esitas hinna alandamise nõude, siis järelikult pidi tarbija kauplejalt vastu võtma temale osutatud teenuse sellisel kujul, nagu see oli, sh pidi ta vastu võtma juuste lõikuse nii nagu see oli. VÕS § 112 lg 1 kohaselt võib tasumisele kuuluvat hinda alandada võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Tarbija soovib alandada juuksepikenduste hinda 50% võrra. Riigikohus on selgitanud, et väärtuste vahe määramiseks tuleb eraldi tõendada juuksepikenduste väärtust enne teenuse osutamist ja pärast teenuse osutamist.

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelist tsiviilvaidlust, kumbki menetlusosaline peab tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tarbija esitas kaupleja vastu hinna alandamise nõude, tarbijal lasub kohustus tõendada, et kaupleja poolt paigaldatud juuksepikenduste väärtus vähenes teenuse osutamise käigus.

Tarbija asjaolude kohaselt tal ei ole juuksepikenduste materjali kvaliteedi ega paigalduse osas pretensioone. Tarbija teenuse tellimise eesmärgiks oli säilitada juuste olemasolev pikkus. Kuna juuksed olid alumises ääres õhukesed, soovis tarbija neid juuksepikenduste abil tihendada. Kaupleja lõikas enne pikenduste paigaldamist juukseid liiga palju lühemaks. Paigaldatud juuksepikendused ulatusid väga palju üle tarbija juuste ääre. Selleks, et saavutada ühtlane alumine äär, oleks pidanud juuksepikendusid samuti palju lühemaks lõikama. Tulemusena oleks tarbija kaotanud juuste pikkust enam, kui soovis. Sellel põhjusel tarbija leidis, et juuksepikenduste hinna alandamine on põhjendatud. Kaupleja ei teavitanud tarbijat, et kavatseb juukseid nii palju lühemaks lõigata. Kaupleja ei asunud tarbija pretensiooni koheselt lahendama, ta pakkus tarbijale võimaluse tulla salongi lõikust parandama mitmepäevase ooteajaga.

Kaupleja asjaoludel oli tarbijal etteheiteid vaid lõikusele. Kaupleja pakkus tarbijale salongis uut kohtumist esimesel võimalusel ja garantiikorras tasuta korda tegemist, samuti pakkus tasuta juukselõikust ning lisaks juuksepikenduste hooldust 50% ulatuses soodsama hinnaga. Tarbija keeldus kõigist kaupleja pakkumistest. Kaupleja arvates tarbijal puudub nõue. Tarbija vaidlustas juuste lõikuse. Kuna kaupleja ei saanud garantiikorras uut lõikust teha, siis tagastas kaupleja tarbijale 22.01.2023 lõikuse tasu 25 eurot. Juuksepikenduste töö õnnestus, seetõttu ei saa nende hinda alandada. Kaupleja viis tarbijaga läbi kliendikonsultatsiooni, millel kaupleja võttis arvesse kõiki tarbija soove. Kaupleja selgitustel pidas ta vajalikuks teostada kuivlõikus enne juuksepikenduste paigaldust, hiljem pidi kaupleja juukselõikusega kontuuri viimistlema. Tarbijal oli teenus osutamise käigus juukselõikusest ülevaade nii värvimise eel- kui ka järeltöötamise ajal, kuna tarbija oli salongis peegli ees ning tal oli lisapeegli võimalus alati käepärast.

Komisjon leidis, et antud juhul ei ole komisjonile esitatud tõenditega tarbija nõue ja selle suurus tõendatud. Õige on kaupleja seisukoht, et tarbija ei ole vaidlustanud juuksepeikenduste tööd, seega juuksepeikenduste materjal vastas nõuetele ja paigaldamise töö õnnestus. Tarbija ei ole tõendanud VÕS § 112 lg-s 1 ettenähtud juuksepeikenduste väärtuste vahet enne ja pärast paigaldamist. Tarbija hinna alandamise nõue ei ole tõendatud ja jääb rahuldamata.

Tarbija nõue oli sisuliselt seotud juuste lõikusega, kaupleja võttis lõikuse ebaõnnestumise omaks ja tagastas tarbijale lõikuse tasu.

Komisjon märgib täiendavalt, et kuigi tarbija nõue jäi rahuldamata, ilmnisid asja läbivaatamise käigus kaupleja poolt lepingu täitmisega seotud probleemid. Kaupleja selgitustest võib järeldada, et kaupleja ei teatanud vahetult enne juuste kuivlõikuse alustamist tarbijale, millises ulatuses ta kavatses juuksed maha lõigata, samuti ei näidanud ta tarbijale lisapeeglist juuste olukorda enne ega pärast juuste lõikust. Kaupleja ei selgitanud komisjonile, miks ta jättis pärast värvimist juuste kontuuri viimistlemata ja miks kaupleja sellest tarbijale teenuse osutamise ajal ei teatanud.

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

Kai Amos
/allkirjastatud digitaalselt/

Signe Naarits
/allkirjastatud digitaalselt/

Aimar Karu
/allkirjastatud digitaalselt/