

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-00438-032
Otsuse kuupäev	8. aug 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Aimar Karu, Signe Naarits
Tarbija	
Kaupleja	VITAHAIR OÜ, 14251496
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
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 pidas kauplejaga kirjavahetust, et tellida juuste senisest heledamaks tooniks värvimine ja lõikus. Kaupleja teatas tarbijale enne teenuse osutamist, et värvimise tunnihind on 35 eurot, lõikus 30-45 eurot. Kaupleja osutas teenuse 17.12.2022, tarbija tasus pärast teenuse osutamist 308 eurot. Tarbija ei jäänud tasu suuruse ega teenuse ajalise kestusega rahule, ta esitas 18.12.2022 nõude paludes tasu osad teatavaks teha, tarbija hinnangul ei saanud teenus kesta 7 tundi. Tarbija ei jäänud ka värvitooniga rahule, tarbija oli näidanud kauplejale salongis fotot beeži värvi juustest, kuid tema juuste värv oli kuldse tooniga. Kaupleja vaidles tarbija nõuetele vastu. Tarbija esitas kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude leides, et kaupleja tasunõue oli põhjendatud vaid 30 eurot maksva lõikuse osas.

Tarbija soovib, et kaupleja hüvitaks tekitatud kahju 278 euro ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja on järginud teenus osutamise tingimusi, tarbija kahju hüvitamise nõue ei ole põhjendatud.

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 3 alusel saab nõuda kahju hüvitamist.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu. Pooled vaidlevad selle üle, et kas kaupleja osutatud teenus ja selle tasu vastab poolte kokkuleppele.

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 kahju hüvitamise nõude, tarbijal lasub kohustus tõendada, et kaupleja rikkus töövõtulepingut ja tekitas rikkumisega tarbijale kahju. Tarbija selgitustel kaupleja töö ebaõnnestus, juuste värvitoon ei vastanud tarbija soovidele, tarbija teatas, et pidi minema teise juuksuri juurde, kes saavutas soovitud tooni.

Komisjon kontrollis tarbija kahju hüvitamise nõude põhjendatust. Komisjoni hinnangul võis tarbijal tekkida teisele juuksurile teenustasu maksmisel täiendava kulu tõttu kahju. Kuid tarbija ei soovi täiendavalt makstud kulude hüvitamist, vaid vaidlustab kaupleja osutatud teenusest värvi maha pesemise ja uuesti värvimise täies ulatuses.

Kahju hüvitamise nõude saab esitada siis, kui kaupleja on rikkunud sõlmitud lepingu tingimusi ja kui kauplejapoolne rikkumine on põhjustanud tarbijale kahju tekkimise. Kahju hüvitamise täpsemad eeldused ja alused sisalduvad VÕS §-s 127. Tarbija peab muuhulgas lisaks kauplejapoolsele lepingurikkumisele tõendama põhjuslikku seost kaupleja rikkumise ja tarbijal tekkinud kahju vahel ning ka kahju suurust. Tarbija peab esmalt tõendama, et juustelt senise värvi maha pesemise teenus ebaõnnestus täielikult.

Tarbija asjaolude kohaselt oli tarbijale enne teenuse osutamist teada värvimise tunnihind ja senise juuksevärvi maha pesemise orienteeruv aeg 4-6 tundi. Kaupleja on esitanud selgitused teostatud protseduuride ja ajakulu kohta. Tarbija hinnangul oli aeg ülemäärane, põhjendatud teenuse osutamise aeg kokku oleks võinud olla 4 tundi, mitte 7 tundi. Tarbija ei ole esitanud ühtegi tõendit (sh asjatundja või eksperdi arvamust), mille alusel saaks komisjon hinnata nii värvi maha pesemisele kui ka uue värviga katmisele kulunud aja põhjendatust. Tarbija liigse ajakulu väide ei ole tõendatud.

Tarbija väitel ei oleks kaupleja saanud nõuda värvimise teenuse eest eraldi tunnitasu ja eraldi kulunud värvi hinda, kuna tavaliselt sisaldub värvimisteenuse tunnitassus ka materjali hind. Komisjon vaatas interneti kaudu juhuvaliku alusel Tallinna juuksurisalongide hinnakirju, kõik need avaldasid eraldi värvimise teenustasu ja eraldi märkuse, et tasule lisandub värvi hind. Kuna tarbija väitis vastupidist, lasus tarbijal kohustus oma väidet tõendada, mida tarbija ei teinud.

Tarbija väitel ei saavutanud kaupleja värvimisteenuse osutamisega tarbija soovitud tulemust, kuna tulemusena olid juuksed küll heledad, kuid värv oli kuldse tooniga. Tarbija selgitustel näitas ta enne teenuse algust kauplejale fotot soovitud beeži värvi juuste kohta. Tarbija esitas selle foto tõendina ka komisjonile. Kaupleja vaidlustas tarbija tõendi väites, et komisjonile esitatud foto erines sellest fotost, mida tarbija salongis näitas. Tarbija ei ole usutavalt tõendanud, millist fotot ta kauplejale näitas. Tarbija soovis, et komisjon nõuaks kauplejalt välja kaupleja salongi videosalvestuse, millise abil saaks tuvastada, mida pooled teenus osas rääkisid ja kokku leppisid. Komisjon tegi kauplejale ettepaneku videosalvestis esitada. Kuna kaupleja väitel seda enam alles ei ole, ei olnud komisjonil võimalik tarbija asjaolusid selle abil kontrollida.

Tarbija ei esitanud vastuväiteid juustelt senise värvi maha pesemise teenuse osas, seega see

osa teenusest õnnestus.

Kaupleja asjaoludel nõudis ta tarbijalt tasu hinnakirja alusel. Kaupleja arvates võis tarbija rahulolematuse esile kutsuda see, et tarbija oli ekslikult arvanud töö hinnaks kokku 35 eurot ja jätnud tähelepanuta, et 35 eurot oli tasu ühe tunni töö eest. Kaupleja selgitas üksikasjalikult tarbijale osutatud teenust selgitades, et esimese etapis pidi kaupleja juustest värvi eemaldama, teises etapis soovitud värviga värvima ja kolmandas etapis juuksed lõikama ja viimistlema. Kaupleja ei oleks saanud midagi kiirmini teha, kuna pidi juuste kahjustuste vältimiseks järgima tehnoloogiat. Tarbija soovis saavutada värvi maha pesemise ja uue värviga katmise tulemusena senisest heledama tooni, kaupleja täitis tarbija soovi. Tarbija näitas salongis fotot tulemusega, mida ta saada tahab. Tarbija on selle foto pärast teenuse osutamist asendanud teise fotoga. Foto, mida tarbija näitas konsultatsiooni ajal ja foto, mille saatis pärast teenuste osutamist, on täiesti erinevad fotod. Tarbija ei esitanud teenuse osutamise lõpetamisel kohapeal mingeid vastuväiteid juuste värvile. Tarbija soovis kohapeal saada ülevaate tasu koostisosade eest, kaupleja andis tarbijale need andmed, tarbija jäi selgitustega rahule ja tasus täies ulatuses teenuse eest.

Komisjon leidis, et antud juhul ei ole tarbija VÕS § 127 toodud kahju hüvitamise eelduste esinemist tõendanud, seetõttu on tarbija nõue tervikuna tõendamata. Tarbija kahju hüvitamise nõue jääb rahuldamata.

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/