

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-07099  
Otsuse kuupäev 05.12.2023  
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija  
Kaupleja OÜ Heltsy (14106086)

Tarbija nõue Raha tagastamine summas 70 eurot.

### **Resolutsioon:**

- 1) Jätta avaldus rahuldamata.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### **Asjaolud:**

Tarbija tellis juuksevärvimise teenuse. Tarbija ei ole rahul saadud tulemusega ja on esitanud fotod, millist tooni soovis ja milise tooni sai. Tarbija tasus 70 eurot sularahas.

Tarbija väidab, et juuksur on osaliselt viga tunnistanud, kuid parandustööd ei ole nõus tegema.

Tarbija on küsinud arvamust ka parandustööd teinud juuksurilt, ning on esitanud lingi, millel on vestlus kuvatud värvimistööd parandanud juuksuri Iivika Meriga. Tema ei pea tööd kvaliteetseks.

Tarbija nõuab 70 euro tagastamist.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja vaidleb nõudele vastu.

Tarbija võttis ühendust soovides juuste värvimist. Et tarbija juuksed korda saada, selleks tuli uuesti neid ravima hakata, millena kasutasin iplex ravi. Ta oli sellega nõus.

Teatavitasin tarbijat sellest, et hinnakiri muutunud, kuna hinnad sisaldavad nüüd ka käibemaksu 20%.

Hinnakiri alati kliendile nähtaval kohal. Hinnakirjas seisab, et OÜ Heltsy jätab endale õigused teha muudatusi hinnakirjas sõltuvalt kliendi juukseepikkusest, paksusest, materjalikulust ja töö keerukusest.

Osutasin teenust, milleks oli triibutamise, juuksejuurte värvimine ja i.plex hooldus, mille maksumus oli 70.- koos soodustusega.

Kuna nii rikitud juustele ei olnud võimalik ühe korraga soovitud tulemust saada, siis soovis klient järgnevatel päevadel kohe uut värvimist teha juustele. Sellest keeldusin, kuna järgnevatel päevadel kohe uuesti värvida ei tohi- on vaja hoopis sügavpuhastada ja ravida. Paus peaks olema kahe värvimise vahel ca 3 nädalat.

Mari-Liis pöördus pärast minu värvimisest keeldumist teise juuksurialongi, kus samuti keelduti uut värvimist tegemast vaid soovitati võimalusel kasutada hõbesampooni ja maski.

**Mina ei näe endal mingit süüd ja ma ei ole midagi valesti teinud. Olen kasutanud juuste töötlemisel väga kvaliteetseid tooteid ja andnud asjatundlikku nõu ning ning pole nõus raha tagastama.**

### **Komisjoni põhjendus:**

Kaupleja osutas juuksuriteenust.

Tarbija väitel ei vastanud teenus nõuetele. Nõuetele mittevastavus on tõendamata.

Tarbija väitel tunnistab kaupleja puudustega tööd, esitatu põhjal ei tunnista kaupleja, et on teinud mittevastava töö.

Tarbija väitel kinnitab töö mittevastavust teine juuksur, kellega peetud sõnumivahetus on esitatud. Esiteks ei ole teada, kellega on see sõnumivahetus peetud. Teiseks selgub sellest, et tarbijale kaupleja poolt osutatud teenus ei vastanud tarbija ootustele. Seda, et teenus ei olnud nõuetele vastav, antud sõnum ei kinnita.

Esitatud fotode alusel ei ole tuvastatav mittevastava teenuse osutamine.

Analoogselt tsiviilkohtumenetlusega toimub vaidluste kohtueelne menetlus poolte esitatud tõendite alusel (TsMS § 5 lg 1 ja 230 lg 1). Avaldaja ei ole kaupleja rikkumist ega tekkinud kahju ega selle suurust tõendanud.

Arvestades, et tarbija ei ole tõendanud enda väidet, et temale osutatud teenus ei vastanud nõuetele, ei ole kaupleja lepingut rikkunud ja esitatud avalduse rahuldamiseks puudub alus.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/