

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-17336  
Otsuse kuupäev 22.04.2024  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja Minusinuilu OÜ (16280160)

Tarbija nõue 130 euro tagastamine kogu teenuse eest.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kaupleja peab tagastama tarbijale 60 eurot.

1. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### Asjaolud:

Avalduse kohaselt ei ole tarbija hinna sees olevat kulmuhooldust saanud ning soovib tagasi kogu summa, mis ta on tasunud, kuna teenus on täielikult täitmata.

Tarbija broneeris aja kulmude püsimeigiks ning esmane protseduur teostati 19.10.2023.

Protseduuri lõpus mainis teendaja suuliselt, et hooldus maksab 60 eurot, ta ei vastanud hooldustasu osas midagi, sest ei mäletanud täpselt, mis teenuse kirjelduses kirjas on.

Tarbija ei leidnud süsteemis sobivat valikut, kus oleks hooldushind 60 eurot, vaid luges, et 130 eurot sisaldab hooldusaega, mis lepitakse kokku salongis (lisatud kuvatõmmis).

Tarbija ei ole nõus kaupleja esitatud seisukohtadega. Kaupleja on esitanud dokumendi, mis ei puutu üldse antud kaasusesse, esitatud vestlus on aastast 2020. Hooldusehinnast rääkis kaupleja protseduuri lõpus, et hooldus maksab 60 eurot. 30.11.2023 toimunud järelhoolduselt tarbija lahkus erimeelsuste tõttu. Tarbija lasi töö lõpuni teha teise tegija juures, kes laitis kaupleja tööd ning tarbija väitel tekkis ka temal kahju, kuna pidi laskma töö uuesti teha.

Tarbija on esitanud kaupleja hilisemalt korrigeeritud hinnakirja, millel on näha hooldusteenuse kulu.

Tarbija nõuab kauplejalt tagasi 130 eurot, kuna ei ole lubatud teenust saanud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Tarbija oli kaupleja juures esmasel püsimeigi protseduuril 29.10.2020. Enne seda protseduuri sai kliendile kogu vajalik info läbi räägitud, talle antud avaldus lugemiseks, täitmiseks ja allkirjastamiseks (lisatud). Samuti on ta saanud kirjaliku info Facebook messenger'i rakenduses (2020 aastal) (lisatud).

Antud infolehel on ära toodud: 28-45 päeva jooksul on kliendil õigus tulla spetsialisti kontroll-läbivaatusele, et saada infot täiendavate protseduuride vajalikkusest.

Korrigeerivat operatsiooni loetakse täiendavaks operatsiooniks 3 kuu jooksul pärast esmast operatsiooni ja selle eest tasutakse vastavalt hinnakirjale, mis kehtib täiendava protseduuri tegemise päeval. Püsimeigi järelhooldus on tungivalt soovituslik, et pigment kinnituks. Kõnealusele protseduurile aga tarbija ei tulnud.

Uuele protseduurile broneeris ta aja 19.10.2023. Kuna klient ei olnud esmasese protseduuri järgselt järelhooldust teostanud, olid ta kulmud kulunud ja pigment olematuks muutunud. Pidime tegema uue eskiisi (mõõtmised ja joonestamise), ehk et uus protseduur hinnaga 130 eurot, mis on esmase protseduuri maksumus. Enne protseduuri selgitasin kliendile, et kuna tegu on täiesti nullist tehtava tööga, on hinnaks 130 ja teine, järelhooldus ehk korrigeeriv operatsioon, on eraldi 3 kuu pärast hinnaga 60 eurot. Peale töö lõpetamist mainisin, et tal on võimalik vahepeal kontroll-läbivaatuse raames tulla kulme näitama, kuidas pigment sisse jäi ja teostada hooldus kulmudele.

Kaupleja hinnakirjas on välja toodud:

- Püsimeigi esmane protseduur 130 eur, mille sisaldab ka kulmuhooldust, mille käigus vaatan üle, kuidas pigment on kinnitunud, kliendi soovil värvin ja vahatan.
- Püsimeigi järelhooldus 70 eur.

Kuna klient tuli minu juurde tagasi teistkordselt, sai kogu vajalik info edastatud suuliselt kohapeal, selgitades, et antud protseduuri järelhooldus maksab eraldi 60 eurot. See hind on jäänud püsiklientidele.

Süsteemis on täiesti olemas püsimeigi järelhooldus hinnaga 70 eurot.

Pidades tarbijat enda püsikliendiks, kes on juba alkirjastanud protseduuri infolehe ja läbinud protseduuri, andsin edasi kohapeal kogu vajaliku info suuliselt, nagu kõikidele teistele püsiklientidele.

Broneerimise kinnitusmailis on kirjas „sisaldab hooldust“, mille ma ka klientidele kohapeal olen ära seletanud- see on peale esmast protseduuri järelkontroll, kuidas pigment kinnitus, vajadusel värvin kliendi soovil kulmukarvad, mis võivad tatoveeritud põhjast erineda ja eemaldan üleliigsed karvad soovi korral vahaga. Peale seda lepime kokku püsimeigi 2 protseduuri ehk järelhoolduse.

Tarbija pöördus minu poole, kui soovis broneerida püsimeigi järelhooldusaega. Mainis, et tema ei

leia hinnakirjast hoolduse teenust, rõhutades, et see peab olema hinnas. Selgitasin talle uuesti hinnakirja- püsimeigi järelhooldus on broneerimissüsteemis kenasti olemas hinnaga 70 eurot. Kuna tema on püsiklient, pakun talle hinnaga 60 eurot. Peale meie vestlust broneeris ta vabatahtlikult läbi veebi broneerimissüsteemis endale uue aja 30.11.2023. Rohkem ta mulle ei kirjutanud. Seetõttu eeldasin, et kõik on arusaadav, kuna olin selle talle põjalikult mitmeid kordi ära seletanud.

Kui kõnealune isik 30.11.23 salongi sisseastus, küsisin ma viisakalt, kuidas kulmud esmasest prodsetuurist paranesid?

Samal hetkel pani ta käed rinnale risti ja ütles, et ta ei ole nõus järelhoolduse hinnaga. Ja üldsegi tema pöördus juba Tarbijakaitse poole ja ta ei tahagi, et ma ta kulme halva energiaga tegema hakkan.

Mina küsisin vastu, et millise emotsiooniga siis me neid kulmud teha saame, kui tema alustab vestlust ründavalt. Teiseks küsisin, et mida ta soovib, sest ta ei olnud oma soovi väljendanud ei messengeris ega kohapeal. Klient ütles, et tahab kompromissi, mispeale pakkusin talle kompromissiks kulmud püsikliendi hinnaga, milleks on 60 eurot. Seda protseduuri tasuta ei teostada, ei siin ega mujal salongides. Vestluse jooksul ei avaldanud klient kordagi, mida ta täpselt soovib, milline oleks tema nägemus kompromissist.

Minu jutu lõpetuseks haaras klient žestiga oma jope ja ütles, selge siis, läheb asi Tarbijakaitse. Mina vastasin, et palun, selline võimalus on olemas.

Siinkohal mainin, et broneerides minu juurde aja, on broneerimissüsteemis kirjas tingimused, mida klient näeb broneeringut tehes. Tühistamine tuleb teha 24 tundi enne broneerimist. Hilinenud tühistamiste ja tühistamata aegade korral on ettevõttel õigus küsida 50% teenuse hinnast. Antud situatsioonis tühistas klient vabatahtlikult oma aja kohapeal, jättes mu töögraafikusse augu 1 tund ja 30 minutit. Töötasu jäi saamata antud kliendi puhul 60 eurot, mõne teise teenuse puhul oleks olnud võimalik antud ajaga teenida kuni 150 eurot. Nõudlus mu teenuste järele on suur ning kõik tunnid arvestatud.

Minu lahendus: võin tarbijale soovitada häid püsimeigi tegijaid Tallinnas, kus ta saab teha püsimeigi järelhoolduse, kuna minu kompromissist ta loobus.

Esmase protseduuri on klient saanud ja ta oli sellega väga rahul, kogu 130 euro väärtuses, kulme ta vahepeal näitama ei tulnud.

Püsimeigi järelhooldusest ta loobus vabatahtlikult kohapeal, pakutud hinnaga 60 eurot.

Kuna tarbija on esitanud minule kahjunõude ja mul on õigus esitada temale teenuse tühistamise eest omapoolne kahjunõue, pakun välja tasaarvelduse.

Oman c. 500 inimesega kliendibaasi, kus enamus on minu teenuseid probleemide- ja valearusaamadeta tarbinud 12 ja enam aastat. Käesolev nõue ja kaebus on 15 aasta jooksul, mil olen osutanud iluteenuseid, esmakordne. Tekitab põhjendamatult stressi, lisa ajakulu ning ka mainekahju, kuna tarbija on antud teemat arutanud ka kolmandate isikutega.

Vajadusel leian kindlasti tunnistajaid, et jagan kohapeal põhjalikku suulist informatsiooni, mida peetakse samuti lepinguks. Manusesse olen lisanud ja väljavõtted teenust seletavast ning tarbija poolt allkirjastatud ankeedist ja meie vestlustest.

Väide, et ma alles õpin, on väär, oman vastava teenuse osutamiseks viite diplomit. Koolitused on edukalt läbitud. Tunnistused on kõikidele klientidele nähtavad salongi seinal (pildid manuses).

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjonile esitatud asjaolude kohaselt on tarbija teinud broneeringu kaupleja broneerimissüsteemis teenuse saamiseks kulmude püsimeigi osas hinnaks 130 eurot märkega, mis sisaldab hooldust kahe kuu jooksul. Kaupleja selgitas hiljem pärast kohapeal, et hooldus on eraldi 60 eurot kord.

Pooled vaidlevad selles, kas teenust osutati kokkulepitud tingimustel või mitte, ehk siis kas kaupleja on lepingut rikkunud või mitte. VÕS § 641 järgi peab teenus vastama kokkulepitud tingimustele. Teenus ei vasta lepingutingimustele, 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. Komisjon selgitab, et saab rajada otsuse poolte selgitustele ja neid kinnitavatele tõenditele. Hinnanud poolte selgitusi ja esitatud tõendeid kogumis leiab komisjon, et tarbijale osutatud teenus ei vastanud kokkulepitud tingimustele.

Leping sõlmitakse VÕS § 8 lg 1 ja § 9 järgi vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel (vt RKTko nr 3-2-1-25-08, p 13). Antud juhul sõlmiti poolte vahel teenuse osutamine summas 130 eurot, mis tarbija selgituste ning tõendite kohaselt sisaldas ka kahte hooldust. Broneeringus märgitud kirjelduse kohaselt kuulusid hooldused broneeritud 130 euro sisse.

Riigikohus on lahendis nr 3-2-1-24-04 märkinud, et ostuhinna mittevastavus müügilepingu järgi üleantava asja harilikule väärtusele ehk kohalikule keskmisele müügihinnale (turuhinnale) ei ole vastuolus hea usu põhimõttega. Seega olid pooled vabad antud lepingus tingimuste seadmisel ning teenuse pakkumine koos hooldustega ei ole vastuolus seadusega.

VÕS § 76 lg 1 kohaselt kohustus tuleb täita vastavalt seadusele või lepingule. VÕS § 100 näeb ette, et võlasuhtest tuleneva kohustuse rikkumiseks on selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise viivitamine.

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 kauplejale töö puudustest ja nõudis töö parandamist, kuid kaupleja keeldus parandamisest. Kauplejal puudus õigus nõuda hooldustöö eest tasu maksmist. Eelnevast järeldub, et kaupleja rikkus lepingut ega ole rikkumist

heastanud.

Komisjon selgitab, et saab rajada otsuse poolte selgitustele ja neid kinnitavatele tõenditele. Hinnanud poolte selgitusi ja esitatud tõendeid kogumis leiab komisjon, et tarbijale osutati osaliselt teenust esialgne meik tehti, kuid täiend hooldusest keelduti. Tarbija on tellinud teenuse lähtudes kaupleja poolt avaldatud teabest; komisjonile ei ole esitatud mingeid tõendeid, mille põhjal tuvastada, et osutatud teenus avaldatud teabele ei vastanud.

Poolte selgitused kattuvad selles, et protseduurid lõpetati tarbija algatusel, mis on kooskõlas VÕS §-s 655 ettenähtuga; tellijal on õigus tööleping igal ajal üles öelda. Kui tellija on töövõtulepingu üles öelnud, on töövõtjal õigus nõuda tellijalt kokkulepitud tasu, millest on maha arvatud see, mille ta lepingu ülesütlemise tõttu kokku hoidis või mille ta oma tööjõu teistsuguse kasutamisega omandas või oleks võinud omandada. Kuivõrd tarbija sai osaliselt teenuse, siis kuulub tagastamisele summa osaliselt, arvestades maha 130 eurost esimese püsimeigi teenuse. Arvestades, et esmane teenus on primaarne ning täiend teenus üksnes hooldava loomuga, siis kuulub tagastamisele üksnes pool tasust s.o 60 eurot.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/