

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-17681
Otsuse kuupäev 05.05.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Vel-Ab OÜ (12661020)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 4 666,35 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 nõuab ebakvaliteetse töö, so bio-sirgendamise tõttu tekkinud kahju hüvitamist. Teenuse osutamise käigus kahjustusid Tarbija juuksed ja peanahk.

Tarbija juuksed murdusid/kukkusid pärast teenuse osutamist/bio-sirgendamist ära. Tarbija on esitanud Terviseameti tõendi, millest selgub, et tegemist oli keemilise protseduuriga.

Tarbija tellis peanaha hoolduse Trihholoogia Kliinikus summas 92 eurot, et taastada ja rahustada sügelevat ning ärritunud peanahka. Kliinikus tuvastati, et Tarbija peanahal oli 2 keemilisest koostisest tingitud põletust.

Tarbija on 12.10.2023 paigaldanud kahju taastamiseks juuksepikeendused, mille maksumus oli 689,35 eurot. 02.12.2023 toimus esimene hooldus maksumusega 285 eurot.

Tarbija nõuab kahju hüvitamist eelnevate toimingute eest **kokku summas 1066,35 eurot** (Trihholoogia Kliinikus ostetud koduhooldus 92 eurot, juuksepikeendused ja paigaldus summas 689,35 eurot ja hooldus summas 285 eurot).

Lisaks nõuab Tarbija juustehoolduse protseduuride hüvitamist kolme aasta jooksul umbes 12 korda ning ühe hoolduse hind on ca 300 eurot, so on **kokku 3600 eurot**.

Tarbija põhjendab, et peab käima katkiste juustega vähemalt 3 aastat, et rikutud juukseid kasvaksid. Trihholoogia kliiniku spetsialist väitis, et normaalseid juukseid on tarbijal ainult 4 cm. Tarbijal olid enne protseduuri umbes 60 cm pikkused juuksed. Keskmiselt kasvavad juuksed 12 cm aastas, seega Tarbija juuksed kasvaksid umbes 36 cm 3 aastaga ning seejärel saab Tarbija lasta

juuksepikeendused eemaldada. Eelnevast tulenevalt nõuab Tarbija juustehoolduse hüvitamist 3 aasta eest.

Kokku nõuab Tarbija kauplejalt kahju hüvitamist 4 666,35 eurot (1066,35+3600).

Kaupleja seisukoht:

Kokkuvõtvalt:

- Bio-sirgendamise protseduuri käigus olid kasutusel vaid selleks ettenähtud vahendid, milleks on Atanelle Cosmetics looduslikud vahendid.
- Eelnevalt blondeeritud juuksed ei ole bio-sirgendamise protseduuri läbiviimiseks vastunäidustus (lisad 2 ja 3).
- Enne protseduuri teostamist uuris kaupleja põhjalikult kliendi juuste seisundit, selgitades protseduuri kõrvaltoimeid ja teavitas protseduuriga seotud riskidest.
- Kaupleja on olnud protseduuri teostamisel hoolas, teostas protseduuri vastavalt tootja juhenditele ja arvestades kliendi juuste seisundit - kasutades tootja juhenditega ettenähtust pehmemat tehnoloogiat.
- Kliendisõbraliku suhte väljendusena tagastas kaupleja kliendile protseduuri maksumuse, kuigi kaupleja ei ole kohustusi rikkunud.
- Terviseamet on kliendikaebuse läbi vaadanud ja kauplejale olulisi etteheiteid ei ole teinud.
- Kliendi käitumine on kogu suhtluse vältel olnud äärmisel agressiivne ja ründav, meistrit on ähvardatud isiklikult. Ükski pakutud kompromissist kliendile ei sobinud.
- Ei ole tõendatud kaupleja kohustuse rikkumine, kliendi juuste kahjustamine protseduuri tagajärjel ja kliendil kahju tekkimine kaupleja tegevuse või tegevusetuse tagajärjel.

Kliendi rahalised nõuded esteetiliste protseduuride kulude hüvitamiseks, sh kolme aasta pikenduste paigaldamise kulud, on alusetud.

Eeltoodust tulenevalt on Vel-Ab OÜ seisukohal, et tarbija kaebus tuleb jätta rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid töövõtulepingu. Tarbija nõue põhineb sellel, et teenus ei saavutanud tulemust, mida tarbija lootis.

Tarbija nõuab kahju ja kulude hüvitamist, et muuta enda juuste välimus selliseks, mis tarbijale sobib.

Tarbija väitel ei vastanud teenus nõuetele ning kaupleja rikkus teenuse osutamise ja tarbija juuste välimuse ja tekitas sellega tarbijale kahju.

Tarbija ei ole enda avalduses esitanud asjaolusid tõendanud. Tarbija esitanud Terviseameti kiri ei tõenda tarbija esitanud asjaolusid. Tarbija esitanud Trihholoogia Kliiniku arve summas 92 eurot tõendab, et tarbija kasutas kliiniku teenust, et taastada ja rahustada sügelevat ning ärritunud peanahka. Asjaolu, et selle teenuse kasutamise vajaduse põhjustas kaupleja, antud tõend ei kinnita.

Kaupleja on kõigile tarbija esitanud asjaoludele vastu vaieldud.

Töövõtulepingu eesmärk on vastavalt VÕS § 635 lg 1 - töövõtulepinguga kohustub üks isik (töövõtja) valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamise muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest tasu.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu. Vastavalt VÕS § 641 lg 1 ja 2 peab töö vastama lepingutingimustele.

Töö ei vasta lepingutingimustele, kui sellel ei ole omadusi, mida sellelt tavaliselt eeldatakse. Töövõtja ei vastuta töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis tulenes tellija juhustest, tellija poolt muretsatud materjali puudustest või kolmanda isiku eeltöödest, kui töövõtja juhiseid, materjali või eeltöid piisavalt kontrollis.

Esitanud asjaolude kohaselt olid tarbija juuksed varem töödeldud ning "surnud". Tarbija ei olnud eelneva juuksehooldusteenuse tulemusega rahul ning kaupleja teenuse kasutamise eesmärk oli sisuliselt parandada eelneva teenuse tulemust.

Tarbija peab antud vaidluses esiteks tõendama, et kaupleja on enda kohustust/lepingut rikkunud. Esitanu kohaselt ei selgu, milles seisnes kauplejapoolne rikkumine. Arvestades, et kaupleja vaidleb kõigile tarbija esitanud väidetele vastu, on kõik tarbija esitanud asjaolud tõendamata. Tarbija ei ole tõendanud, et kaupleja on toime pannud rikkumise (VÕS § 100), mis on alus VÕS § 101 lg 1 sätestatud õiguskaitsevahendite kasutamiseks.

Tarbija ei ole vaatamata sellele, et kaupleja tarbija esitanud väidetele vastu vaidles, neid tõendanud. Komisjoni menetlus toimub analoogselt kohtumenetlusega poolte esitanud väidete ja tõendite alusel. Vastavalt TsMS §§ 4 ja 230 lg 1 peab pool, kes esitab mingi asjaolu, seda tõendama. Tõendamine ei ole vajalik, kui teine pool esitanud asjaolule vastu ei vaidle. Antud juhul on kaupleja tarbija esitanud asjaoludele vastu vaieldud.

Arvestades seda, et kohustuse rikkumine ei ole tõendatud, ei analüüsi komisjon esitanud nõude koostist ja nõude summat. Kahju hüvitamise nõude esitamisel tuleb tõendada kahju tekitaja kohustuse rikkumine, tekkinud kahju, põhjuslik seos kaupleja rikkumise ja tekkinud kahju vahel ning nõude summa. Kaupleja ei ole nõude suuruse kohta vastuväiteid esitanud, sellel oleks olukorras, kus nõude alus oluks tõendatud, oluline tähtsus.

Kahju hüvitamise puhul tuleb analüüsida ka seda, kas sellise kahju hüvitamine on kooskõlas poolte vahel sõlmitud lepingu kaitse-eesmärgiga, samuti on oluline, kas esineb aluseid, mis välistavad kaupleja vastutuse või vabandavad võimalikku kaupleja rikkumist.

Esitatud nõue jääb rahuldamata, kuna see ei olnud tõendatud.

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/