

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-04818
Otsuse kuupäev 19.08.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Art Esthetic OÜ (16298384)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine/lepingust taganemine.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. 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 soovib tarbija saada kahju hüvitamist ka teise tätoveeringu eemalduskuuri väärtuses, so 945 eurot.

Alternatiivselt nõuab tarbija, juhul kui ikkagi ei ole võimalik täisulatuses kahju hüvitamist saada, mõlema teenuse, mille käigus tätoveeringud rikuti, teenuse maksumuse hüvitist, milleks on 2*280 eurot ehk kokku 560 eurot.

Tarbija teostas juulis 2023 kaupleja juures laserepilatsiooni. Tarbijal oli premium pakett maksumusega 280 eurot, mis sisaldab järgmisi piirkondi: jalad täispikkuses, käed täispikkuses, bikiini ja kaenlaalused. Tarbijal on kolm tätoveeringut, millest üks on ühel käel, teine teisel käel ning kolmas säärel.

03.07.2023 esimesel protseduuril kaeti kõik tarbija tätoveeringud valge pliiatsiga ja plaastriga, kuna laser võib need tumeda pigmendi tõttu kinni püüda ja ära põletada, mis ka juhtus ühe käe tätoveeringuga. Tarbija käsi sai põletada. Tarbija ei saanud ühtegi juhust ega nõuannet selle kohta, mida kahjustatud tätoveeringuga edasi teha. Tarbija allkirjastas enne esimest protseduuri infolehe, milles kahjustustest juttu polnud. Tarbija andis tehnikule kirjalikul teel lihtsalt teada, et kuidas tätoveeringu paranemine läheb ja ei teinud asjast probleemi. Kahjuks ei paranenud tätoveering kunagi täielikult ning tähtedest, mis põletada said, tuli kogu pigment välja ja sinna tekkis haav.

Tarbija käis laserepilatsioonis sama tehniku juures edasi, kuid teistel kordadel kaeti tätoveeringud eriti ohtralt plaastriga ning üritati tätoveeringu piirkondi vältida. Tarbija alustas kahjustatud esimese tätoveeringu eemaldamist oktoobris 2023 oma raha eest. Tarbija on püüdnud seda

eemaldada, kuid eemaldusi läheb vaja ca 12 seanssi ning seansside vahel peab minimaalselt kaks kuud pausi olema.

Veebruaris 2024 oli tarbija sunnitud teise tehnika juurde laserepilatsiooni minema, kuna eelmine tehnik sõitis välismaale praktikale. Uus tehnik oli tätoveeringu olukorrast teadlik. Enne protseduuri kaeti kõik tätoveeringud valge pliiatsi ja plaastritega. Tehnik epileeris jalgu alguses pealt poolt ning siis võttis plaastri ära ja lasi mul ümber pöörata ja epileeris jalgu tagant poolt. Tarbija tundis sama valu nagu ka esimesel korral ja sai uuesti põletada ning nüüd põletas laser ka tarbija teise tätoveeringu ära. Taaskord ei saanud tarbija tehnikult mitte mingit infot, et mida edasi tegema peaks.

Tarbija pöördus 19.02.2024 erakorralise meditsiini vastuvõttu, kus soovitati paar päeva kasutada Burnshildi geeli ja hiljem ravi Bepanthen salviga jätkata. Tavaliselt kulges põletus nii, et esimesel päeval oli tätoveeringu pigment heledam ja järgmistel päevadel tekkis tätoveeringu ümber punetus ja haav. Tarbija lisab foto epikriisist, vt anamnees ning seal on kirjas, et põletus ei ole tõsine, kuid see muutus järgmisel päeval ning seda on näha ka fotodelt, mille tarbija on lisanud avaldusele. Nädal hiljem algas kahjustatud piirkonnas eriti tugev allergiline dermatiit. Tarbija oli paar päeva valu ja sügeluse käes kannatanud ja siis otsustas ikkagi kaupleja juhatusega ühendust võtta.

Tarbija soovis saada kompensatsiooni nii kahe tätoveeringu eemaldamise eest kui ka ravimite eest, mida kasutas, selleks, et põletuse järgset nahaärritust ravida. Tarbija oli selleks ajaks laserepilatsiooni peale juba 2300 eurot kulutanud. Kaupleja vastas esimese juhtumi kohta, et kuna sellest on palju aega möödunud (7 kuud), siis nad ei ole nõus seda menetlema.

Teise tätoveeringu kohta, milline sai viimati kahjustada, öeldi, et selle vaatas üle nende tuttav tätoveerija ning pildi põhjal oskas tätoveerija väita, et see tätoveering paraneb ilusti. Esimese variandina pakkus kaupleja 500 eurose kinkekaardi väärtuses laserepilatsiooni ning viimase protseduuri maksumuse hüvitist, mis on 280 eurot.

Tarbija sellega ei nõustu.

Tarbija soovib ikkagi esimese tätoveeringu eemaldamise maksmuse kompenseerimist, ravikulude kompenseerimist ja kuna viimase tätoveeringu seisund polnud veel lõplik, siis soovis seda arutada hiljem kui põletus on paranenud.

Kaupleja palus esitada ravikulude väljavõtted ja samuti kahe tätoveeringu eemalduse arved, kuid kahjuks polnud tarbijal ravikulude kohta tšekke ette näidata.

Samuti küsis kaupleja luba, et edastada tätoveeringute pildid Confido kliinikusse, et arvutada kahe tätoveeringu eemaldamise eeldatavat maksumust, mida tarbija lubas teha.

Peale seda pakkus kaupleja, et hüvitab tätoveeringute eemalduste maksumused arvete alusel ehk siis tarbija käib tätoveeringut eemaldamas esitab arved, mis hüvitatakse.

Tarbija ei nõustu, kuna nagu ka eespool mainitud tätoveeringute eemaldamine on ajakulukas ja võtab aega 2-3 aastat ning pole ühtegi garantiid, et nad tõesti arved hüvitavad.

Lisaks pakkus kaupleja aalternatiivselt:

1. Arvepõhine hüvitamine ning lisaks kirjalik kokkulepe.
2. Pakkumise põhine hüvitise väljamaksmine, mis tähendab, et tarbija pöördub Confidosse ja võtab neilt pakkumise/tõendi, mis ütleb, et mitu eemaldust vaja läheb ning palju see maksab.
3. 600 euro suurune väljamakse (60*10 seansi tätoveeringu eemaldamisi Tartus). See tarbijale ei sobinud, kuna kolib Tallinna ja seal maksab üks eemaldus 80 eurot, mitte 60.

Tarbija valis 2. ja läks Tallinna Confido kliinikusse. Confidos vaadati tätoveeringud üle ja öeldi, et vaja läheb minimaalselt 12 eemaldust mõlema tätoveeringu eemaldamiseks, vt tõend.

Kahe tätoveeringu eemaldamise korra hind on 160 eurot. Kogu summa $12*80*2 = 1920$ eurot.

Nagu varem mainitud, siis on tarbija juba kahel eemaldamisel ja konsultatsioonil juba Tartus käinud ning sellele kulus 145 eurot (esitatud pangaväljavõte), seega seda arvesse võttes on lõppsumma, mille hüvitamist tarbija kauplejalt ootab on $1920 - 160 + 145 = 1905$ eurot

Kaupleja vastas, et esimest tätoveeringut nad arvesse ei võta. Tarbijale on ebaselge, miks nad saatsid kahe tätoveeringute pildid Confidosse eemalduste summa arvutamiseks, kui nad jätkuvalt keelduvad esimest juhtumit hüvitamast.

Tarbija kahetseb, et ei pöördunud kohe esimesel korral kaupleja juhatuse poole, kuna arvas, et tegemist on õnnetusega ja seda ei kordu, kuid kuna sama asi kordus, siis soovib tarbija kahju hüvitamist mõlema kahjustatud tätoveeringu eemaldamiseks.

04.04.2024 sai tarbija kõne kauplejalt, mille kohaselt ei ole kaupleja oma arvamust muutnud ja on valmis ainult viimase tätoveeringu eemaldust kompenseerima, mis on summas 960 eurot. Ülekanne kaupleja poolt tehtud 05.04.2024.

Tarbija saada kauplejalt hüvitamist ka teise tätoveeringu eemalduskuuri väärtuses, so 945 eurot.

Tarbija selgitus nõude suuruse kohta: *Summa 1905 oli saadud nii, et ma võtsin arvesse seda, et olen käinud juba kahel eemaldusel Tartu Confido kliinikus, kus on tätoveeringu eemalduse protseduuri maksmus 60 eurot mitte 80 nagu Tallinnas.*

Tallinna eemalduste summa kokku = 1920 eurot

*Kahe tätoveeringu eemaldus Tallinnas, mida ei pea enam tegema, kuna olen Tartus juba teinud 2 * 80 = 160 eurot*

*Kahe tätoveeringu eemaldus Tartus + konsultatsioon ehk summa, mida olen kulutanud 2 * 60 + 25 = 145 eurot*

1920 - 160 + 145 = 1905 eurot. Tasutud osa 960 eurot - 1905 = 945 eurot.

Alternatiivselt nõuab tarbija, juhul kui ikkagi ei ole võimalik täisulatuses kahju hüvitamist saada, siis soovib tarbija mõlema teenuse, mille käigus tätoveeringud rikuti, teenuse maksumuse hüvitist, milleks on 2*280 eurot ehk kokku 560 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Tunnistame, et tarbija juhtum on meie jaoks olnud keeruline ja oleme püüdnud leida mõistlikku lahendust, mis rahuldaks mõlemaid osapooli.

Juulis 2023 pöördus tarbija meie poole, sooviga läbi viia laserepilatsiooni protseduur. Ta jätkas meie teenuste kasutamist ning esitas täiendava kaebuse 2024 aasta kevadel, kui sai teise tätoveeringu peal haava.

Sel korral esitas ta koheselt fotod kahjustusest, mille põhjal olime valmis ja nõustusime kompenseerima hüvitist kahjustunud tätoveeringu eest.

Me maksime kahju summas 960 eurot, makse koopia ja kirjavahetus on lisatud.

Meie ettevõtte on teadlik tarbijate õigustest ning püüdleme alati selle poole, et lahendada kõik probleemid õiglaselt ja kiiresti. Tarbija juhtumi puhul oleme teinud kõik endast oleneva, et tagada tema rahulolu meie poolt pakutud lahendusega. Oleme tasunud 960 eurot, mis katab tema poolt esitatud nõuded seoses tätoveeringu kahjustustega, mis väidetavalt tekkisid meie teenuse osutamise käigus.

Me kinnitame, et oleme selle juhtumi suhtes täitnud oma kohustused ja pakkunud asjakohast hüvitist. Samuti soovime kinnitada, et Art Esthetic OÜ järgib kõiki kehtivaid seadusi ja regulatsioone, mis käsitlevad tarbija õigusi ja ettevõtte kohustusi.

Loodame, et meie poolt pakutud lahendus ja tehtud hüvitis katab kõik tarbija poolt tõstatatud probleemid ning et edaspidi saame vältida selliseid arusaamatusi.

Meie eesmärk on lahendada tekkinud olukord viisil, mis on õiglane nii kliendile kui ka meie ettevõttele. Me väärtustame iga klienti ja oleme pühendunud kvaliteetse teenuse pakkumisele.

Oleme tänulikud Teie mõistva suhtumise eest ja loodame, et saame selle keerulise olukorra lahendada mõlemaid osapooli rahuldaval viisil.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega, leiab et tarbija kaebus tuleb jätta rahuldamata.

Komisjonile arusaadavalt on tarbija nõue kaupleja vastu 1905 eurot, mis hõlmab kahju hüvitist kahe kahjustatud tätoveeringu eemaldamiseks. Kahe tätoveeringu eemaldamise kogukulu on tarbija esitatud tõendite ja seisukoha järgi 1920 eurot.

Kaupleja on tasunud pangaülekandega tarbijale kahju katmiseks 05.04.2024 summa 960 eurot. Järelikult on tarbija kahju hüvitamise nõue kaupleja vastu summas 945 eurot (1905 – 960). Menetlusosalistel oli võimalik täiendava tähtaja jooksul komisjonile avaldada, kas pooltel on

nõude suurusele täiendavaid seisukohti. Nõude suuruse osas täiendavat seisukohta tarbija (ega ka kaupleja) ei esitanud.

Tarbija on 4. märtsil 2024 esitanud kauplejale kahju hüvitamise nõude, milles on kauplejal palunud hüvitada põletuste raviks kulunud meditsiinitoodete maksumuse ning kahe tätoveeringu eemaldamiseks kuluva summa. Kaupleja on põhjendatult keeldunud meditsiinitoodete hüvitamisest, kuivõrd tarbija ei ole esitanud tõendeid meditsiinitoodete maksumusest, millelt oleks tuvastatav ostetud tooted ja nende maksumus. Kaupleja nõustus hüvitama tarbijale kaupleja nõudest ühe tätoveeringu eemaldamise kulu 960 eurot, millega on kahju hüvitamise kohustuse tarbija ees täitnud.

Tarbija ja kaupleja vahel on sõlmitud VÕS § 635 lg 1 mõttes töövõtuleping, millega kaupleja kohustus tarbijale teostama laserepilatsiooni ning saavutama sellega töövõtulepingu määratluses konkreetse tulemuse. Töövõtulepinguga kohustub üks isik (töövõtja) valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest tasu.

Tarbija võib VÕS § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kauplejalt kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused (vt ka Riigikohtu 20. märtsi 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-5-12, p 27):

- kaupleja on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- kaupleja vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandataav;
- tarbijale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kostjale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Kuivõrd tarbija on tuginenud kaupleja vastu esitatud nõudes kahele teineteisest ajaliselt aset leidnud erinevale epilatsioonile, mille käigus tarbija kahte erinevat tätoveeringut kaupleja poolt kahjustati, siis hindab komisjon mõlemat kahju hüvitamise nõude aluseks olevat tegu eraldi, et kontrollida kahju hüvitamise nõude eelduste täidetust.

Esmalt käsitleb komisjon tarbijale põhjustatud väidetavat kahju seoses teise epilatsiooniga 2024. a veebruaris. Kui nõude eeldused täidetud ei ole, siis puudub tarbijal kaupleja vastu nõue, kuivõrd kaupleja on tasunud ühe tätoveeringu eemaldamise hüvitamise kulu ning teise tätoveeringu eemaldamise hüvitamise kohustus langeb ära. Kahju hüvitamise esmase eeldusena tuleb tuvastada, et kaupleja on rikkunud lepingust tulenevat kohustust. Kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine (VÕS § 100 lg 1). Kuivõrd tarbija säarel paiknev tätoveering sai põletada, kaupleja sellele vastu vaieldud ei ole ning tarbijale on raviks välja kirjutatud meditsiinitooteid, siis võib järeldada, et eeldus on täidetud ning kaupleja ei ole kohustust kohaselt epilatsiooni läbiviimiseks teostanud.

Järgneva eeldusena tuleb välistada, et rikkumine on vabandataav (VÕS § 103).

Võlgnik vastutab kohustuse rikkumise eest, välja arvatud, kui rikkumine on vabandataav.

Eeldatakse, et kohustuse rikkumine ei ole vabandav. Kohustuse rikkumine on vabandav, kui võlgnik rikkus kohustust vääramatu jõu tõttu. Vääramatu jõud on asjaolu, mida võlgnik ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks. Kaupleja kohustuse rikkumine ei ole vabandav. Vastupidi, laserepilatsiooni läbiviimisel on kaupleja kohustatud tagama ohutu protseduuri läbiviimise ning olema kursis võimalike riskidega. Seejuures tätoveeringu kaitsmise vajadus põletuse eest on kaupleja poolt osutatava teenuse puhul elementaarne ja kõrgendatud tähelepanu esemeks olev asajolu. Tätoveeringud on laialt levinud inimese kehal paiknevad esteetilise väärtusega kunstitööd, mille rikkumise riskist teadmatust ei või laserepilatsiooni pakkuvalt mõistlikult võttes oodata. Kaupleja on kohustuse rikkumise eest vastutav.

Järgneva eeldusena peab tarbijale olema tekkinud kaupleja teo tagajärjel kahju (VÕS § 115 lg 1). Komisjon, tuginedes esitatud tõenditele, ei loe säärel paiknenud tätoveeringu eemaldamise vajadust põhjendatuks ega kaupleja põhjustatud põletuse tagajärjeks. Tarbija digilukku on märgitud, et säärel asuv põletus on "üliüli vähene u 0,2cm kergelt roosakam piirkond. Ei kategoriseeru isegi esimese astme põletuseks." Täiendavalt võib tarbija digiloost aru saada, et patsient oli ärevil ning tegelikkuses oli põletus minimaalne ega kahjustanud tätoveeringut. Lisaks on märgitud, et järgmisel päeval pole ilmselt enam midagi näha. Tarbija on küll põhjendatult ja tõendatult märkinud, et nahale tekkis hiljem punetav lööve ning väikesed sügelevad punnid, kuid teisalt ei põhjenda see säärel paikneva tätoveeringu eemaldamise vajadust. Tarbija on küll selgitanud, et piirkonda on tekkinud arm ning tätoveeringu taastamine ei ole sel põhjusel võimalik, kuid teisalt ei pea komisjon tarbija väidet digilukku kantud teabe põhjal usutavaks. Ka komisjonile esitatud fotodelt ei tuvasta komisjon, et säärel asuv kujutis oleks kahjustatud. Tätoveeringu piirjooned on selged ning mistahes deformatsiooni ei nähtu.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et kahju summas 960 eurot, teise tätoveeringu eemaldamise maksumuses, hüvitamisele ei kuulu.

2023. a juulis aset leidnud protseduuril kahjustas kaupleja tarbija käel asuvat tätoveeringut. Kuivõrd tarbija on kauplejale hüvitanud 960 eurot, mis on ühe tätoveeringu eemaldamise maksumus, siis on kaupleja tarbija nõude rahuldanud. Tarbijal võib kaupleja vastu nõue olla vaid käel paikneva tätoveeringu eemaldamise hüvitamiseks, kuid mitte säärel asuva tätoveeringu eemaldamise hüvitamiseks.

Lähtudes eeltoodust, kuivõrd tarbija on esitanud kaupleja vastu nõude kahe tätoveeringu eemaldamise maksumuse hüvitamiseks ning ühe tätoveeringu eemaldamise maksumuse hüvitamine on kaupleja poolt rahuldatud ja teise tätoveeringu eemaldamise maksumuse hüvitamine põhjendatud ei ole, siis jätab komisjon tarbija nõude kahe tätoveeringu eemaldamise maksumuseks rahuldamata.

Alternatiivselt nõuab tarbija, juhul kui ei ole võimalik täisulatuses kahju hüvitamist saada, mõlema teenuse, mille käigus tätoveeringud rikuti, teenuse maksumuse hüvitist, milleks on 2 x 280 eurot ehk kokku 560 eurot.

Tarbija nõue ei ole alternatiivsena põhjendatud. Tarbijale ei ole tekkinud kahju (VÕS § 115 lg 1), mida 560 euro hüvitamine kataks. Seetõttu jätab komisjon ka tarbija alteratiivnõude rahuldamata.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/