

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-13448
Otsuse kuupäev 05.02.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja SEBOBE OÜ (16698184)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja raha tagastamine.

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 läbis LunaSkin kliinikus 4 karvakasvu vähendavat protseduuri vahemikus 20.märts kuni 9.juuli (iga kuu 1 kord). Tarbija maksis teenuse eest 596 eurot.

Tarbija oodatud karvakasv ei vähenenud nagu lubatud, vaid hoopis kiirenes ja karvad muutusid tugevamaks. Tulemus on vastupidine sellele, mida lubati.

Lepingus oli kirjas, et soovitud tulemuse saavutamiseks on vajalik 8 protseduuri. Lisaks informeeriti tarbijat, et kuna tarbijal on polütsüstiliste munasarjade sündroom (PCOS), siis ei kehti talle garantiitingimused, mille kohaselt tehakse lisaprotseduure või hüvitatakse raha.

LunaSkin viitab, et PCOS-i puhul võib olla vaja rohkem protseduure või et laserepilatsiooni mõju võib olla väiksem. Kuid tarbija jaoks kõige olulisem puudus on ,et konsultatsiooni käigus ei informeeritud tarbijat piisavalt sellest, et protseduur võib PCOS-i puhul hoopis kiirendada karvakasvu ja muuta karvad tugevamaks. Tarbija leiab, et tal jäi oluline informatsioon saamata. Tarbija soovis sellist infot enne protseduuride alustamist teada.

Kaupleja keeldub raha tagastamast või olukorrale vastavat lahendust pakkumast, viidates oma garantiipoliitikale, mis välistab PCOS-iga seotud juhtumid. Tarbija tunneb, et teda eksitati konsultatsiooni käigus ja et protseduurid on tema olukorda pigem halvendanud kui parandanud.

Tarbija nõuab lepingust taganemist ja raha tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kogu laserepilatsiooni protsessiga seotud teave (protseduuri vastunäidustused, soovitud, võimalikud kõrvaltoimed, protseduuri üksikasjalik kirjeldus, samuti juhtumid, mil on vaja suuremat hulka protseduure) on üksikasjalikult kirjeldatud protseduuri teabelepingus.

Protseduuri teabeleping oli antud kliendile tutvumiseks esimesel visiidil ning oli igal leheküljel allkirjastatud kliendi poolt.

Sellele kirjale lisame kliendi poolt allkirjastatud teabelepingu.

Palume tutvuda terve teabelepinguga, et tutvuda laserepilatsiooni protsessiga, garantiivõimalusega ja selle reeglitega ning igale kliendile antava üldise informatsiooniga.

Palume pöörata tähelepanu leheküljele 3 lõigule “Juhtumid, mil on vaja suuremat hulka protseduure või kui laserepilatsioon võib olla vähemefektiivne”, mis väidab, et polütsüstiliste munasarjade sündroomi või muude hormonaalsete häiretega kliendid vajavad oluliselt rohkem laserepilatsiooni protseduure kui teised kliendid, kuid ka sellisel juhul võib tõhusalt vähendada karvakasvu ja kiirust. Kõik ülaltoodud informatsioon oli üle antud kliendile tutvumiseks ja oli ka kliendi poolt allkirjastatud.

Oluline on märkida, et laserepilatsiooni kuur koosneb keskmiselt 8 protseduurist, kindlate intervallidega protseduuride vahel – see info on kirjas nii protseduuri teabelepingus kui ka meie kodulehel ning on ka korduvalt asutuse töötajate poolt antud kliendile suuliselt. Konkreetsel juhul käis klient 4 protseduuril, mille järel täheldati soovitud tulemust (karvade väljalangemine ja aeglasem karvade kasv), kuid pärast 4 protseduuri kuur katkestati (optimaalse tulemuse saavutamiseks tuli protseduuri korrata 5-6 nädalat pärast, seda informatsiooni anti kliendile suuliselt koha peal, kuid hetkel on nõutav intervall ületatud ligi 3 korda). Kuna protseduuride kuur katkestati, siis ei ole saavutatud protseduuride optimaalset tulemust ja karvade kasv taastus aja jooksul, naastes algsesse seisundisse. Tahame pöörata tähelepanu, et polütsüstiliste munasarjade sündroomi ega ka teiste diagnooside korral ei saa laserepilatsioon esialgset karvakasvu kiirendada, kuid kui protseduuride kuur katkestada ja mitte viia lõpuni, siis aja jooksul karvade kasv taastub algse seisundini, millel pole seost kliendi diagnoosiga ja milles klienti hoiatati – mida konkreetsel juhul täheldatakse.

Kokkuvõtteks juhime tähelepanu, et esitatud ja makstud teenus osutati kliendile täies mahus, kvaliteetselt ja täielikult kirjeldusele vastavalt ning kliendi poolt saadud teenused andsid teatud tulemuse. Kliendil on õigus soovi korral jätkata protseduuride kuuri meie asutuses. Palun võtke meiega ühendust, kui on vaja muud informatsiooni antud olukorra lahendamiseks.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid teenuse osutamise lepingu. Tarbija on seisukohal, et teenus ei saavutanud lubatud

tulemust, taganes lepingust ja soovib tasuta tagastamist.

Tarbija ei ole tõendanud enda avalduse peamist väidet, et teenus ei saavutanud lubatud tulemust. Samuti on esitatud vastuväidete põhjal usutav, et 4 protseduuri järel ei saanud tulemus olla niisugune, mis kõigi ettenähtud (soovitav 8) protseduuride järel.

Vaidluste kohutueesel lahendamisel rakendub analoogia korras kohtupidamise põhimõte, et kumbki pool peab enda esitatud asjaolusid tõendama (TsMS § 4 ja 230). Komisjon menetleb avaldust esitatu alusel.

Kaupleja esitatud vastuväited on samuti hinnangulised ja verbaalsed ning seega tõendamata, kuid kaupleja kohustus tõendite esitamiseks algab sellest, kui avaldaja on enda esitatud asjaolud tõendanud.

Arvestades, et tegemist on isiku keha ja tervist puudutava teenusega, oleks sellise vaidluse puhul kohane esitada vastava ala asjatundja või arsti arvamus, mis on antud pärast konkreetsete asjaoludega tutvumist.

Kaupleja kohustuse rikkumise ei ole tõendatud (VÕS 100). Tarbijal ei ole VÕS § 101 lg 1 p 3 alusel kahju hüvitamise nõuet. Tarbija lepingust taganemine ei ole kehtiv, sest puudus kaupleja oluline rikkumine, mida lepingust taganemise puhul eeldatakse. Tarbijal ei ole kaupleja vastu nõuet ka VÕS § 189 alusel.

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/