

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02047  
Otsuse kuupäev 16.05.2025  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja VITAHAIR OÜ (14251496)

Tarbija nõue tarbija soovib kauba maksumuse tagastamist summas 280 eurot.

### **Resolutsioon:**

1. rahuldada tarbija nõue. Kauplejal tagastada tarbijale ostusumma 280 eurot.

### **Asjaolud:**

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 06.02.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 09.01.2025 kaupleja ilusalongist Tallinnas juuksepidendused, mille eest ta maksis 280 € ülekandega juuksuri isiklikule kontole. Juuste paigaldus tehti 17.01.2025 teise spetsialisti juures, kellel on aastatepikkune kogemus juuksepidendustega.

Esimese pesu käigus (19.01.2025) ilmusid paigaldatud juustes anomaaliad: need olid pugas, raskesti kammitavad ning niiskuse mõjul venisid nagu kumm ja katkesid. Tarbija mõtles, et on saanud kehva kvaliteediga toote ja kohe kaupleja poole ei pöördunud.

30.01.2025 külastas tarbija Eesti tunnustatud tippjuuksurit H. H. Enne lõikust pesti tarbijal juuksed ning juuksur oli väga üllatunud, et juuksed nii hullusti pugas olid peale mitmete juuste hooldustoodete kasutamist. Tarbijal paluti uurida müüjalt, mis keemilist töötlust on juustele teostatud, sest vaid raskelt keemiliselt töödeldud juuksed pidid venima niiskena.

Müüjalt sai tarbija vastuseks, et juuksed on kvaliteetsed ning neid ei ole kuidagi keemiliselt töödeldud. Sellest infost lähtuvalt teostas juuksur H.H. ka katse lõigatud juustele.

Eesti Juuksurite Liidult saadi info, et sertifikaate kui selliseid pole juuksepidendustele olemas.

Eesti Juuksurite Liit ja Eesti Juuksurite Ühendus kinnitasid testi usaldusväärsust ning märkisid, et keemiliselt töödeldud juustel esinevad sarnased tunnused. Kaupleja on reageerinud olukorrale solvavalt ning blokeerinud tarbija Instagrammis, takistades edasist suhtlust.

Hetkel kannatab juukseid vaid punupatsis hoida kinniselt, sest lahtiselt või hobusesabas kandmine tekitab pused. Peale pesu lähevad juuksekarvad ka sõlme, mis Eesti Juuksurite ühenduse sõnul on üks märkidest, et tegemist pole keemiliselt töötlemata juustega.

Müüja ei informeerinud tarbijat ostes, et tegemist on keemiliselt kahjustatud ja raskesti töödeldud kaubaga ning ei tunnistanud seda ka vestluses. Ostes olid juuksed kuumtöötusega sirgendatud, mistõttu ei olnud võimalik näha naturaalselt juuksekarva struktuuri.

Tarbija nõuab lepingust taganemist ja raha tagastamist summas 280 eurot.

Tarbija esitas komisjonile juuksur H.H. 05.02.2025 koostatud eksperthinnangu.

Hinnangus tuuakse välja, et tarbija juuksepikeiduse hooldati kvaliteetseid juuksehooldustooteid kasutades. Hoolimata kõikidest kasutatud toodetest olid juuksed siiski äärmiselt kuivad, takused ja kergesti pusasse minevad, mistõttu hakkas hinnangu koostaja kahtlema nende kvaliteedis.

Juuksepikeiduste kvaliteedi hindamiseks tegi ekspert järgmist:

1. Lõikas ära 5 cm kliendi enda juukseid ja ühe testisalgu juuksepikeidustest.
2. Helendas mõlemad salgud 6% vesinikuga, kasutades professionaalseid Fragmar helendavaid tooteid.
3. Tulemused:

- Kliendi enda juuksed jäid pärast 20-minutilist mõjuaega tugevaks.
- Juuksepikeidused hakkasid venima, mis viitab sellele, et neid on eelnevalt tugevalt keemiliselt töödeldud või on nende struktuur väga nõrk.

Juuksurid kasutavad sageli helendamise või blondeerimise meetodit, et testida juuste kvaliteeti – kui juuksed hakkavad venima, tähendab see, et need on kas juba kahjustunud või varem intensiivselt keemiliselt töödeldud. Antud juhul oli erinevus kliendi enda juuste ja ostetud pikenduste vahel väga selge.

Kokkuvõtvalt leiab ekspert, et klient on saanud halva kvaliteediga juuksepikeidused, mis ei vasta ootuspärasele standardile. Pikendused võivad olla eelnevalt tugevalt keemiliselt töödeldud, mis ei pruugi olla ostjale avaldatud.

07.02.2025 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale seisukoha võtmiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 19.03.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldub vastuses tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et tarbijale müüdi kvaliteetne toode.

Tarbija esitas kaupleja vastusele omapoolsed vastuväited 28.03.2025 kirjaga.

Tarbija märgib, et müüja väidab end olevat spetsialist, kuid tema nime ei leidu Eesti Kutsekoja registris, mis tähendab, et tal puudub ametlik kutsetunnistus. Ka Eesti Juuksurite Ühendus kinnitas, et neil puudub info nimetatud kaupleja kohta. Vastupidiselt sellele on H.H-l kutsetunnistus meisterjuuksuri tasemega 5, mistõttu saab teda pidada professionaaliks oma valdkonnas.

Müüja väidab, et juuksed läbivad "kvaliteedikontrolli", kuid Eestis puuduvad kehtivad standardid või regulatsioonid, mis sellise kontrolli nõudeid või meetodeid määratleks. Seetõttu ei saa selline väide anda objektiivset ega tõenduspõhist garantiid toote kvaliteedi kohta.

Esialgugi nägid juuksed välja ilusad ja kvaliteetsed, sarnaselt fotodele, mida müüja oma kontol reklaamib. Paraku muutus olukord juba pärast esimest pesu, kusjuures kasutati ainult sulfaadi- ja parabeenivabu tooteid. Juuksed muutusid märjalt venivaks, kuivades pusaseks ning oli selge, et neid kammida ei saa enne täielikku kuivamist. Kanti neid öösi ainult kinni (õrnas punupatsis), ei kasutanud sirgendajat ega fööni, ei käidud saunas, spaas ega kuumas kliimas.

H.H teostas testi juustest lõigatud salkudel, mitte tarbija peas olevatel pikendustel – mida on näha ka videost. Tegu ei olnud eksperimendi ega kahjustamise eesmärgil tehtud katsega, vaid katsega tuvastada keemilist töötlust, mida on visuaalselt keeruline märgata. Eesti Juuksurite Ühendus kinnitas, et 6% oksüdeerija kasutamine on valdkonnas aktsepteeritud meetod keemilise töötluse määramiseks.

Tarbija toob välja, et ta ei ole väitnud, et tegemist pole naturaalse juustega, vaid et need on keemiliselt töödeldud, mis ei olnud talle teada ostu hetkel ning ei vastanud lubatud kvaliteedile. Keemiliselt töödeldud juuksed võivad küll olla päris, ent kaotavad oma loomuliku struktuuri ja vastupidavuse.

Müüja väide, et keemiliselt töödeldud juukseid saab määrata "katsudes" või lõhna järgi, ei ole professionaalne ega usaldusväärne hindamismeetod. Tänapäeval eksisteerib mitmeid töötlemisviise (nt keratiinitöötlust, botox jne), mis ei tekita lõhna ega muuda oluliselt juuste tekstuuri – just selliseid teenuseid pakub ka sama salong. Ka tavaline kuumtöötlus sirgendajaga muudab juuksekarva struktuuri, muutes selle eriti läikivaks ja peegelsiledaks – kuid see efekt kaob pärast järgmist pesu.

Tarbija märgib, et kasutusjuhendit ta ostes ei saanud, samuti ei vastanud müüja hooldusküsimusele.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja selgitab oma vastuses, et müüb 100% naturaalseid juukseid, mis läbivad enne müüki põhjaliku kvaliteedikontrolli ning ei ole keemiliselt töödeldud. Ostmisel saab klient kasutamiseks

valmis toote, mille struktuur ja kvaliteet ei muutu pärast kodust pesemist.

Kaupleja märgib, et keemiliselt töödeldud juukseid on võimalik määrata ka katsudes – Samuti on keemiliselt töödeldud juustel ebameeldiv ja terav lõhn, mida on võimalik tunda juba ostmisel.

Kaupleja ei vastuta toote kahjustamise eest tarbija, teiste juuksurite või vale hoolduse tõttu. Samuti ei hüvitata kahjustusi, mis tekivad keemilise töötlemise, kuuma töötlemise, spaade, sauna või päikese käes viibimise tagajärjel.

Ostja kinnitas, et toode vastas lubatud omadustele ning selle kvaliteeti kontrolliti kättesaamisel ja tasumisel. Hiljem klient kahjustas toodet tahtlikult, nagu on näha videos.

Kaupleja ei tea, kas tarbija järgis juuksehoolduse reegleid ning kuidas ta juukseid tegelikult hooldas.

Tarbija juhtumi puhul ei esitanud tarbija usaldusväärseid tõendeid toote kvaliteediprobleemide kohta. Ta ei pöördunud kaupleja poole, vaid teostas ebaõige testi 6% oksüdeerijaga. 6% oksüdeerija on tugev kemikaal, mis hävitab ka naturaalseid juukseid, nagu spetsialistid kinnitavad. Katsemeetod 6% oksiidiga on ebaprofessionaalne.

Õiged testimismeetodid:

1. Põletustest:

- Põleta väike juuksesalk.
- Naturaalne, keemiliselt töötlemata juuksed : Põleb nagu inimese juuksed, lõhnab nagu kõrbenud suled ja muutub tuhkjaks.
- Sünteetiline keemiliselt töödeldud juuksed: Sulab, lõhnab nagu plast ning moodustab kõva tükikese.

2. Veeimavuse test:

- Niisuta mõned juuksesalgud ja jälgi reaktsiooni.
- Naturaalne, keemiliselt töötlemata juuksed: Imab vett ja muutub raskemaks.
- Sünteetiline, keemiliselt töödeldud juuksed: Hülgab vett ja ei muuda oma kaalu.

3. Kuumustest:

- Kasuta kuuma sirgendajat või lokitange.
- Naturaalne, keemiliselt töötlemata juuksed: Talub kuumust.

- Sünteetiline, keemiliselt töödeldud juuksed: Sulab või kleepub kokku.

Kaupleja kahtleb tarbija pretensiooni õigsuses, kuna puuduvad kinnitused, et videos kasutati nende tooteid.

Kaupleja ei ole nõus nõuet rahuldama.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 09.01.2025 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses. Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena VÕS § 101 lg 1 p 4 tähenduses, kuivõrd tarbija sooviks on tagasi saada ostusumma.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus lepingust taganemiseks.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

TKS § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 217 lg 1 järgi ostjale üleantav asi peab vastama lepingutingimustele, eelkõige koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Lepingutingimustele peavad vastama ka asja juurde kuuluvad dokumendid.

VÕS § 217 lg 2 p 1 kohaselt asi ei vasta lepingutingimustele, kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi.

Komisjon tuvastas müüdü juustepikenduste kokkulepitud omadused kaupleja vastuses avaldatud andmetest. Kaupleja on oma vastuses avaldanud, et müüb 100% naturaalseid juukseid, mida ei töödelda keemiliselt enne müüki. Lisaks lubab kaupleja, et ostmisel saab klient kasutamiseks valmis toote, mille struktuur ja kvaliteet ei muutu pärast kodust pesemist.

Tarbija leiab oma avalduses, et müüdüd juustel ei olnud kokkulepitud omadusi.

Tarbija väitel on müüdüd juukseid eelnevalt keemiliselt töödeldud, sest need on teiste omadustega, kui töötlemata naturaalsed juuksed. Muutused avaldusid pärast esimest juuste pesemist kaks päeva peale asja üleandmist (need olid pusas, raskesti kammitavad ning niiskuse mõjul venisid nagu kumm ja katkesid).

VÕS § 218 lg 2 järgi vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest.

VÕS § 218 lg 2<sup>2</sup> kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Tarbija teavitas müüjat kauba lepingutingimustele mittevastavusest 30.01.2025, mil asja üleandmisest oli möödas vähem kui üks kuu. Sellisel juhul vabaneb müüja vastutusest, kui ta tõendab, et asi vastas lepingutingimustele selle tarbijale üleandmise ajal.

Kaupleja müüjana ei ole komisjonile esitanud oma tõendamiskoormuse täitmiseks sõltumatut eksperthinnangut või muud objektiivselt hinnatavat tõendit, mis lükkaks ümber seadusest tuleneva asja lepingutingimustele mittevastavuse eelduse.

Vaidlusalusel juhul on eksperthinnangu oma nõude tõendamiseks esitanud hoopis tarbija. Tarbija tugineb asja lepingutingimustele mittevastavuse tõendamisel 5. taseme meisterjuuksuri H.H. 05.02.2025 koostatud eksperthinnangule.

Hinnangus tuuakse välja, et tarbija juukseepikendusi hooldati kvaliteetseid juuksehooldustooteid kasutades. Hoolimata kõikidest kasutatud toodetest olid juuksed siiski äärmiselt kuivad, takused ja kergesti pusasse minevad,

6% vesinikuga helendamise meetodit kasutades tuvastas ekspert, et tarbija enda juuksed jäid pärast 20-minutilist mõjuaega tugevaks kuid juukseepikendused hakkasid venima, mis viitab sellele, et neid on eelnevalt tugevalt keemiliselt töödeldud või on nende struktuur väga nõrk.

Kaupleja märgib, et ta ei tea, kas tarbija järgis juuksehoolduse reegleid ning kuidas ta juukseid tegelikult hooldas. Komisjon leiab, et nimetatud kaupleja vastuväide tuleb jätta tähelepanuta, kuivõrd tarbija on välja toonud, et ostes ei saanud ta müüjalt juuste kasutusjuhendit.

Kaupleja on seisukohal, et juuksur H.H kasutatud juuste kvaliteedi määramise test ei ole pädev meetod juuste naturaalsuse või keemilise töötlemise määramiseks ning pakub välja kolm alternatiivset meetodit. Kaupleja ei viita samas ühelegi autoriteetsele allikale või valdkonnas üldtunnustatud tavale/praktikale, milleks nähtuks, et just tema poolt pakutud testimismeetodid on õiged.

Tarbija sõnul Eesti Juuksurite Ühendus kinnitas, et 6% oksüdeerija kasutamine on valdkonnas aktsepteeritud meetod keemilise töötuse määramiseks.

Kaupleja poolt pakutud alternatiivmeetoditest nähtub, et need on eelkõige mõeldud naturaalse juuste eristamiseks sünteetilisest juustest. Vaidlusalusel juhul ei viita aga tarbija sellele, et tegemist oleks sünteetilise juustega vaid eelnevalt keemiliselt töödeldud naturaalse juustega.

Komisjon leiab eeltoodust lähtudes, et kaupleja vastuväide kasutatud testmeetodi mittesobivusest ei ole asjakohane ja teaduslikult põhjustatud ning tuleb seetõttu jätta tähelepanuta.

Kuivõrd kaupleja ei ole asjakohaste tõenditega ümber lükanud seadusest tulenevat asja lepingutingimustele mittevastavuse eeldust, asus komisjon seisukohale, et tarbijale lepingu sõlmimisel üle antud asi ei vastanud lepingutingimustele VÕS § 217 tähenduses.

VÕS § 220 lg 1 järgi tarbijalemüügi puhul peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada.

Komisjon tuvastas eelnevalt, et tarbija oli müüjat teavitanud mittevastavusest vähem kui ühe kuu möödumisel asja üleandmisest, seega õigeaegselt.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Lepingutingimustele mittevastava asja üleandmisega rikkus kaupleja oma kohustust.

Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kasutada VÕS § 101 lg 1 toodud õiguskaitsevahendeid. Tarbija on soovinud avalduses lepingust taganeda.

VÕS § 223 lg 5 järgi ostja saab müügilepingust taganeda, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, mis lükkaks ümber olulise lepingutingimustele mittevastavuse eelduse.

Eeltoodust lähtudes oli tarbijal alus lepingust taganemiseks.

VÕS § 223 lg 7 järgi tarbijalemüügilepingust taganemise korral tagastab tarbija müüjale asja müüja kulul. Tarbija ostuhinna tagasisaamise nõue muutub sissenõutavaks alates asja müüjale tagastamisest või selle tagasisaatmise tõendamisest.

Otsuse tegemisel lähtus Tarbijavaidluste komisjon Tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda

sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/