

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-01891
Otsuse kuupäev 16.05.2025
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ Maribell Ilusalong (16836427)

Tarbija nõue tarbija soovib teenuse eest makstud raha tagastamist summas 90 eurot ning lisaks kahju hüvitamist summas 179 eurot (ravikulud)..

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija lepingust taganemise nõue. Kauplejal tagastada tarbijale teenuse eest tasutud summa 90 eurot.
2. Rahuldada tarbija kahju hüvitamise nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale kahju summas 179 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 04.02.2025.

Avalduse kohaselt tellis tarbija 13.12.2024 kauplejalt juuksehooldusteenuse (juuste värvimine triibutamiselega). Teenuse osutamine toimus 17.12.2024, maksumus 90 eurot, millise summa tarbija tasus kauplejale ülekandega.

Teenuse osutamise käigus kahjustati tarbija sõnul tema juukseid, hoides blondeerijat liiga kaua juustes või kasutati muud vale tehnikat, mis on viinud tarbija juuste rikkumiseni.

Juuste kahjustumine avaldub nende langemises ja murdumises.

Kahjuks ei osanud tarbija mitte midagi öelda kohe peale teenuse osutamist salongis. Tagantjärei sai tarbija aru, et pähe pandud blondeerija ei tohiks kindlasti peas olla üle 40 minuti, aga tema juustesse jäeti see üle tunni aja.

Kui vahend maha pesti, saadi kohe aru, et midagi on viltu läinud, sest juba salongis soovitati läbi tõlgi teise juuksuri poolt osta kohe midagi, mis juukseid ravima hakkaks. Kahjuks polnud võimalik otse juuksuriga suhelda, sest eesti keelt ta ei osanud.

Tarbija on esitanud teise spetsialisti hinnangu, mille kohaselt on tarbija juuksed kahjustunud.

Tarbija proovis kaks korda kauplejale meili teel pretensiooni esitada (10.01.25 ja 20.01.25), kuid ei saanud vastust ning oli seetõttu sunnitud pöörduma TTJA poole.

Tarbija on juuste ravile kulutanud 179 eurot, mille hüvitamist tarbija kauplejalt nõuab Lisaks nõuab tarbija mittekvaliteetse teenuse eest raha tagastamist summas 90 eurot.

19.02.2025 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale seisukoha võtmiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 05.03.2025 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldub vastuses tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et tarbija ei teavitanud enne teenuse osutamist juuksurit sellest, et juustele oli enne tehtud keratiinhooldus.

Tarbija saatis kaupleja vastusele omapoolsed vastuväited 10.03.2025 kirjaga. Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga ja kinnitab, et tema 1,5 aastat tagasi tehtud keratiinhooldus ei saanud mõjutada juuste blondeerimise tulemust.

Keratiinhoolduses kasutati Vitaker cosmetics vahendeid, mis on Eesti Vabariigis täiesti lubatud ja ei riku kuidagi juukse struktuuri, samuti võib juukseid hiljem blondeerida.

Ta on konsulteerinud nii protseduuri teinud spetsialistiga kui ka teise Pärnu juuksuriga, kes kinnitasid, et keratiinhooldus ei saa enam juukseid mõjutada, sest hooldus on tehtud nii kaua aega tagasi ja juuksed palju kasvanud. Seetõttu peab tarbija juhtunut kaupleja töötaja veaks.

Juuksuri ülesanne on enne töö teostamist veenduda, et ta oma tööd teha saab. Konsultatsiooni eesmärgiks on ka eelnevalt teavitada klienti plussidest ja miinustest.

Kaupleja väidab oma vastuses, et tarbija pole nende poole oma murega pöördunud, kuid tarbija proovis kaks korda nendega meili teel ühendust saada. Tarbija oleks hea meelega kauplejaga probleemi meili teel ära lahendanud, kuid mingit tagasisidet pretensioonile ta ei saanud

Samuti leiab tarbija, et salong on esitanud vale töö teostamise järjekorra ja ebatäpsed ajad. Kaupleja väitel kõigepealt lisati juure värv ja alles siis blondeerija, kuid tegelikult oli vastupidi.

Tarbija arvutuste kohaselt olid mõned juukseosad blondeerijaga kaetud vähemalt 1 tund ja 17 minutit, mis ületas lubatud aja Kõikidest nendest juustest, mis hoiti blondeerijaga peas üle 45 min, on tarbija kahjuks kuni tänase päevani ilma või siis osa nendest juustest lihtsalt katkevad siiani ületöötlemise tagajärjel.

Tarbija on elukutseline tantsija ning tema juuksed on osa tema töövahenditest. Juuste tõsine kahjustumine on põhjustanud talle nii materiaalse kui ka vaimse kahju. Ta ei usalda enam salongi ega soovi nende pakutavat abi ega teenuseid. Seetõttu ei aktsepteeri ta ka salongi seisukohta ega kompromissettepanekut.

Tarbija on komisjonile edastanud juuksuri hinnangu, kelle poole ta pöördus 06.02.2025 Pärnus pärast kaupleja poolset teenuse osutamist. Hinnangus märgitakse, et juuste olukord on tõesti halb ja väga kahjustunud. On näha, et juuksed on blondeerimisega kahjustunud. Juus murdub ja ravi peale kulub palju raha.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab oma vastuses, et tarbija külastas 17.12.2024 kell 15.30 kaupleja ilusalongi, kus teda teenindas juuksur S.D., kes alles õpib eesti keelt.

Konsultatsiooni käigus otsustati teha ombre stiilis värvimine ehk juured tumedamaks ja juuste otsad heledamaks. Juuksur segas alguses juure värvi (alfaparf cube+6%) ja teostas juure värvimise protseduuri. See kestis 15 minutit. Seejärel segas ta alfaparfi blondeeriva pulbri segu BB Bleach Easy lift 7+3% emulsiooni. Selle juuksevärvi segamine ja juusteotstele peale kandmine kestis samuti umbes 15 minutit. Seejärel hoidis ta klienti värvi all 35 minutit. Peale mõju aja lõppu tuli juuksur, et kontrollida blondeeriva aine mõju ja vaatas, et juuks oli tõesti muutunud venivaks ja alustas kiirelt värvi maha pesemist. Juuksur tegi kliendile koheselt juukseravi Kerastase nutritive maskiga ja soovitas kliendil osta salongist ka vahendid koju, et taastada kahjustunud juuksed. See kestis umbes 20 minutit, sest maski peab peas hoidma juba 10 minutit. Juuksur kindlasti ei hoidnud värvi peas lubatust kauem.

Selgus, et klient oli teinud aasta tagasi keratiini protseduuri, kuid sellest polnud juuksurit eelnevalt teavitanud.

Kaupleja salong teeb keratiini sirgenduse protsesse vaid Goldwelli Kerasilk Keratin Treatment juuksehooldusvahenditega, aga turul kasutatakse väga erinevaid vahendeid, ka neid, mis Eesti Vabariigis keelatud on ja peale selliste vahenditega keratiini protseduuri tegemist, tõesti ei tohiks juukseid blondeerida.

Peale Goldwelli keratiinisirgestuse protseduuri tohib juukseid värvida 2 nädala pärast, samuti tohib neid blondeerida 2 nädala pärast. Kui on korralik keratiin, siis ta ei nõrgesta juuksestruktuuri vaid pigem tugevdab.

Kaupleja leiab et klient oleks pidanud juuksurit teavitama, et ta teostas aasta tagasi keratiiniprotseduuri aga saab ka aru, et võimalik, et see teine juuksur ei teavitanud, et peale tema tehtud protseduuri ja keratiini ei tohiks teha blondeerimist.

Pole teada, milliseid vahendid klient endale ostis, et ravida oma juukseid

Salong soovib kliendiga ühendust võtta, et aidata juuste taastamisel kuid ei näe juuksuri tegevuses pahatahtlikkust ega oskamatusi.

Komisjoni põhjendus:

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

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 13.12.2024 töövõtulepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 tähenduses. Leping vastab tarbijatöövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude lepingust taganemise nõudena VÕS § 101 lg 1 p 4 tähenduses, kui võrd tarbija sooviks on tagasi saada kogu lepingu täitmiseks tasutud summa. Lisaks on tarbija esitanud kahju hüvitamise nõude (juuste ravile tehtud kulutuste hüvitamise nõue).

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.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt oigustatult eeldab. Tarbijale osutatav teenus peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

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

VÕS § 641 lõike 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele. Sama paragrahvi lg 2 kohaselt ei vasta töö muu hulgas lepingutingimustele, kui tööl ei ole kokkulepitud omadusi; kokkuleppe puudumisel töö omaduste kohta ei sobi töö teatud otstarbeks, milleks tellija seda vajab ja mida töövõtja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui tellija võis mõistlikult tugineda töövõtja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki tööd tavaliselt kasutatakse.

VÕS § 641 lg 2 p 5 kohaselt ei vasta töö lepingutingimustele, kui töö ei ole tarbijatöövõtulepingu puhul tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada, lähtudes töö olemusest ja arvestades töövõtja poolt töö teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige töö reklaamimisel või etikettidel, välja arvatud juhul, kui töövõtja tõendab, et avaldust oli lepingu sõlmimise ajaks muudetud või avaldus ei mõjutanud lepingu sõlmimist.

Komisjon leiab, et tarbija võis töövõtjalt mõistlikult eeldada, et teenuse osutamise käigus ei toimu juuste kahjustamist.

VÕS § 644 lg 1 kohaselt tarbijatöövõtu puhul peab tarbija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale kahe kuu jooksul.

Tarbija esitas kauplejale kirjaliku pretensiooni 10.01.2025, mil teenuse osutamisest oli möödunud vähem kui üks kuu. Seega oli tarbija oma teavituskohustuse täitnud õigeaegselt.

VÕS § 641 lg 3 järgi töövõtja ei vastuta töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis tulenes tellija juhustest, tellija poolt muretsetud materjali puudustest või kolmanda isiku eeltöödest, kui töövõtja juhiseid, materjali või eeltöid piisavalt kontrollis. Nimetatud sätte mõtte kohaselt on just kaupleja kui töövõtja ülesandeks enne töö tegemist piisavalt kontrollida, kas tarbija juustele oli kolmanda isiku poolt enne eeltöid tehtud. Töövõtja puhul eeldatakse, et ta on oma ala professionaal, kes tunneb kõiki teenusega seonduvaid olulisi asjaolusid, seal hulgas teab sellega seotud riske ja ohte. Kahjuriski esinemisel peab töövõtja välja selgitama juustega seotud toimingute ajaloo, esitades vajadusel tarbijale sellekohaseid küsimusi.

Asja materjalidest ei nähtu, et töövõtja oleks enne teenuse osutamist kontrollinud tarbija juustele kolmanda isiku poolt tehtud eeltöid. Seetõttu vastutab kaupleja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest

VÕS § 642 lg 2 kohaselt vastutab tarbijatöövõtu puhul töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul, alates töö üleandmisest tarbijale. Tarbijatöövõtu puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul töö tarbijale üleandmise päevast ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega.

Komisjon tuvastas, et töö lepingutingimustele mittevastavus ilmnis koheselt teenuse osutamise järel, kuna teenuse osutaja pesi juustelt värvi maha ja tegi tarbijale koheselt juukseravi ja soovitas ka osta salongist vahendid koju, et taastada kahjustunud juuksed. Tarbija teavitas puudusest kauplejat kirjalikus pretensioonis 10.01.2025, mil teenuse osutamisest oli möödunud vähem kui üks kuu. Sellisel juhul peab töö vastavust lepingutingimustele tõendama kaupleja. Kaupleja on oma vastuses möönnud töö lepingutingimustele mittevastavust.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu sellele, et VÕS § 23 lg 2 kohaselt peab lepingupool tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks. Sättest tulenevalt lasub kauplejal kohustus teha tarbijaga koostööd pretensiooni saamisel puuduse olemuse väljaselgitamiseks ja võimalusel selle kõrvaldamiseks (ühenduse võtmine tarbijaga, mõistlikud toimingud probleemi lahendamiseks jne.). Kaupleja ei ole oma vastuses ümber lükanud tarbija väidet, et ta esitas kauplejale 10.01.25 ja 20.01.25 pretensiooni, kuid kaupleja ei vastanud sellele.

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

Lepingutingimustele mittevastava töö tegemisega 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 § 116 lg 1 järgi lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

VÕS § 647 lg 1 kohaselt loetakse töövõtja töövõtulepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas siis, kui töö parandamine või uue töö tegemine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui töövõtja õigustamatult keeldub tööd parandamast või uut tööd tegemast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et juuste kahjustuse iseloomust tulenevalt ei ole töö parandamine või uue töö tegemine võimalik.

VÕS § 647 lg 3 kohaselt selle paragrahvi lõigetes 1 ja 2 nimetatud juhtudel ei pea tellija määrama töövõtjale täitmiseks võlaõigusseaduse §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega ning võib muu hulgas lepingust taganeda.

Eeltoodust lähtudes oli tarbijal alus lepingust taganeda.

Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt kohaldatakse võlaõigusseaduse §-s 111 sätestatud. Tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi raha saamisest alates.

Sättest lähtudes on tarbijal õigus nõuda kauplejalt teenuse eest asutud summa 90 euro tagastamist.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus juuste raviks tehtud kulutuste kui kahju hüvitamise nõudmiseks.

Poolte vahel puudub vaidlus selle osas, et teenuse osutamise käigus said tarbija juuksed kahjustatud.

Komisjon tuvastas eelnevalt, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava teenuse osutamisega rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses.

VÕS § 101 lg 2 järgi võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral kasutada eraldi või koos kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mida saab üheaegselt kasutada, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Eelkõige ei võta kohustuse rikkumisest tuleneva õiguskaitsevahendi kasutamine võlausaldajalt õigust nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist.

Seega võib tarbija lepingust taganemisel nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

VÕS § 127 lg 1 järgi kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on

võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

VÕS § 127 lg 4 järgi isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

Komisjon tuvastas eelnevalt, et tarbija juustele tekkis kahjustus vahetult kaupleja poolt teenuse osutamise järel.

VÕS § 649 kohaselt võib tellija nõuda töövõtjalt ka sellise kahju hüvitamist, mis tekkis tööna tehtud asja otstarbele mittevastava kasutamise tõttu, kui kahju tulenes tellija ebapiisavast teavitamisest töövõtja poolt, samuti kahju hüvitamist, mis tekkis asjale selle lepingutingimuste mittevastavuse tõttu.

Seega võib tarbija tellijana nõuda töövõtjalt kahju hüvitamist, mis tekkis juustele nende lepingutingimuste mittevastavuse tõttu.

VÕS § 128 lg 3 kohaselt hõlmab otsene varaline kahju muu hulgas kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.

Komisjon tuvastas tarbija poolt esitatud tõendite alusel, et tarbija oli juuste kahjustuse likvideerimiseks teinud kulutusi summas 179 eurot. Komisjon leiab, et kahju iseloomust lähtudes tuleb tehtud kulud lugeda mõistlikuks.

VÕS § 136 lg 1 järgi tuleb kahju hüvitada ühekordselt makstava rahasummana, välja arvatud juhul, kui vastavalt kahju iseloomule on mõistlik kahju hüvitamine perioodiliste maksetena.

Kauplejal on eeltoodust tulenevalt kohustus hüvitada tarbijale tekitatud varaline kahju suuruses 179 eurot.

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/