

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-06911
Otsuse kuupäev 24.08.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja BeautyDoll OÜ (12682163)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja kahju hüvitamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja peab tarbijale maksma tagasi 288 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakoh tule esitatud hagiavaldusest

Asjaolud:

Tarbija pöördus 2025.a märtsis kaupleja poole sooviga tellida püsimeigi teenust. Pooled leppisid teenuse osutamises 22.03.2025 kokku, millal kaupleja konsulteeris tarbijat ja seejärel tegi kulmudele ja huultele püsimeigi. Tarbija maksis kauplejale tasu 350 eurot. Tarbija ei jäänud teenusega rahule, juba teenuse osutamine ei vastanud nõuetele, kaupleja ei tutvustanud tarbijale kasutatavaid materjale ega võimaldanud värvivalikut. Tarbijal tekkis teenuse järgselt nahareaktsioon, paistetused, sügelus ja allergianähud. Kulmu- ja ripsmekarvad hakkasid välja langema. Tarbija pöördus kaupleja poole, kuid ei saanud kauplejalt sisulisi ega abistavaid vastuseid. Teenus ei olnud kvaliteetne, kulmud olid erinevad, nende kuju, toon, paksus ja asetus olid asümmeetrilised. Kaupleja lubas huultel kasutada üleni värviga kaetud tehnikat, kuid tegelikkuses oli teostatud vaid kontuurjoon hajutusega, mille tulemus jäi ebahühtlane ja viltune. Tarbija esitas kauplejale rahalise nõude, kaupleja oli alguses nõus teenustasu tagastama, kuid ei teinud seda. Tarbija pöördus arvamuse saamiseks eksperdi poole ja kandis sellega seoses kahju.

Tarbija soovib kauplejalt tagasi saada tasu 350 eurot ning ta soovib kantud kulude hüvitamist ekspertarvamuse ja töö eest 380,01 eurot, transpordikulu 87,19 eurot, kokku nõuab tarbija kauplejalt 817,20 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitustel pöördus tarbija kaheksa päeva enne teenuse osutamist tema poole, tarbijal oli aega kaaluda teenuse tellimist. Kaupleja andis enne protseduuri tarbijale suulise konsultatsiooni, kuna kirjalikud materjalid olid Tartu salongi jäänud, ühise arusaama alusel ei pidanud tarbija neid vajalikuks. Kaupleja kasutas teenuse osutamisel kontrollitud ja ohutuid materjale. Tarbijal tekkis järgmisel päeval tavalise reaktsioonina tugevam pisaravool ja punetus. Tarbija teadis, et lõpliku tulemuse saavutamiseks on vajalik hooldusprotseduur, tarbija jäi teenusega osutamise järgselt rahule ja broneeris hoolduse.

Kolme nädala pärast avaldas tarbija rahulolematusest. Kaupleja pakkus tarbijale korduvalt tasuta hooldust, millest tarbija keeldus. Tarbija esitatud spetsialisti hinnangul vajas töö vaid tavapärasest hooldust, fotod näitavad normaalset paranemisprotsessi. Huulte püsimeigil esines väike ebaühtlus, millise oleks saanud korrektsiooni käigus kõrvaldada. Kaupleja hinnangul ei ole tarbija rahalised nõuded põhjendatud, kuna kaupleja oli valmis töö ise lõpetama. Terviseamet ei leidnud kontrolli käigus rikkumisi. Kaupleja nõustus kompromissina maksma tarbijale tagasi 288 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Leping sõlmitakse pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel (VÕS § 9 lg 1). Kohustus tuleb täita vastavalt lepingule või seadusele (VÕS § 76 lg 1). Kohustuse rikkumisel võib kasutada VÕS § 101 lg-1 toodud õiguskaitsevahendeid, sh võib lg 1 p 3 alusel nõuda kahju hüvitamist ja p 4 alusel lepingust taganeda. VÕS § 116 lg 1 kohaselt on lepingust taganemine õigustatud siis, kui lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. VÕS § 647 lg 1 ja lg 3 kohaselt on töövõtja rikkunud kohustust oluliselt siis, kui töö ebaõnnestus ja kui seda tööd ei saa enam parandada või ümber teha või kui töövõtja õigustamatult keeldub tööd parandamast või uut tööd tegemast.

Pooled ei vaidle selle üle, et kaupleja osutas töövõtulepingu alusel tarbijale püsimeigi teenust. Pooled vaidlevad selle üle, et kas osutatud teenus vastas nõuetele ja et kas teenuse järgselt ilmnenud nahareaktsioon ja muud nähud kuuluvad selle teenuse juurde.

Tarbija asjaoludel teenus ebaõnnestus täies ulatuses, ta ei jäänud teenusega rahule. Tarbijat kohutas teenuse järgselt ilmnenud reaktsioon, kaupleja ei nõustanud teda teenuse osutamise järgselt piisavalt. Kaupleja kallutas teda ka huulte püsimeiki tegema, tarbijal ei jäänud piisavalt aega seda kaaluda. Kaupleja töö oli puudustega, tulemus ei olnud ühtlane.

Komisjon tuvastas tõendina esitatud poolte sõnumi teel peetud kirjavahetuse kaudu, et kaupleja ja tarbija arutasid 14.03.2025 nii kulmude kui huulte püsimeiki, tarbija tellis 22.03.2025 enne teenust ka huulte püsimeigi. Komisjon ei tuvastanud kaupleja poolt tarbija kallutamist huulte püsimeigile, tarbijal oli aega kaaluda, kas ta seda teenust soovib.

Kaupleja asjaoludel oli tarbijal ilmnenud reaktsioon tavapärane ja see kuulub püsimeigi tegemise juurde. Ta konsulteeris enne protseduuri teostamist tarbijaga põhjalikult, selgitades talle protseduuri käiku, oodatavaid tulemusi ja järelhoolduse nõudeid, andis ülevaate tema nahatoonile sobiva pigmendi valikust ning kirjeldas koduse hoolduse põhimõtteid, sealhulgas tegevusi, mida

tuleks vältida. On tavapärane, et kulmude ja huulte osas ei saavutata ideaalset tulemust kohe pärast esimest protseduuri. Esialgse paranemise järel võib üks kulm olla heledam kui teine, kuna näopooled on erinevad ja pigment kinnitub nahka ebaühtlaselt. Tarbija vastutab nädala jooksul pärast protseduuri koduse hooldusjuhendi korrektse täitmise eest. See teave on avalikult kättesaadav ka kaupleja kodulehel. Kaupleja selgitustel ilmneb lõpptulemus alles hoolduse järgselt, mille käigus püsimeiki viimistletakse. Pooled oli kokku leppinud hoolduse ajaks 20.04.2025, kuid tarbija tühistas 17.04.2025 hoolduse. Kaupleja soovis hooldust teha ja selle käigus ka ilmnunud ebaühtluse kõrvaldada, kuid tarbija keeldus. Kui tarbija eelistas minna teise spetsialisti juurde, kes tegi tarbijale hoolduse, siis seda kulu ei pea kaupleja kandma.

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid tsiviilvaidlusi. Komisjon lähtub oma menetluses kohtutes tsiviilasjade läbivaatamist reguleerivast tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) sätetest ja põhimõtetest. TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab kohtus hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Komisjoni hinnangul ei ole kumbki pool oma väiteid vajalikul määral tõendanud.

Tarbija esitas kaupleja vastu makstud lepingutasu täies ulatuses tagasimaksmise nõude. Sellist nõuet saab tarbija esitada siis, kui tal esinesid töövõtulepingu olulise rikkumise tõttu lepingust taganemise alused. Komisjon ei tuvastanud lepingu olulist rikkumist VÕS § 647 lg 1 ja lg 3 kohaselt, sh ei ole tarbija tõendanud, et tehtud püsimeiki ei olnud enam võimalik parandada või ümber teha või et kaupleja keeldus õigustamatult tööd parandamast või uut tööd tegemast. Õige on kaupleja selgitus, et kui tarbija pöördus teise spetsialist poole, siis pakkus see spetsialist tarbijale hooldusteenust, milline oleks pidanudki püsimeigi tegemisele järgnema.

Kaupleja omakorda esitas komisjonile põhjaliku selgituse, mida ta olevat tarbijale enne teenuse osutamist selgitanud, sh vajadusest teha nõuetekohast kodust hooldust ja vajadusest teha kaupleja juures hooldus, mille käigus ta viimistleb püsimeiki. Kuid tarbija käitumisest ilmneb, et temale oli protseduurile järgnenud nahareaktsioon ja muud nähud üllatuslikud, ta ei olnud selleks valmis. See viitab asjaolule, et isegi, kui kaupleja selgitas tarbijale protseduuriga kaasnevat suuliselt, ei olnud see piisav.

Protseduuriga kaasnevas asjaolud on olulised lepingutingimused. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 3 sätestab tarbija põhiõigused, neid peab järgima ka kaupleja. TKS § 3 p 2 kohaselt on tarbijal õigus saada pakutavate teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet teenusega seotud riskide kohta. Kauplejal lasus enne protseduuriga alustamist kohustus teavitada tarbijat kõigist teenuse osutamise tingimustest, milliste suhtes oli tarbijal äratuntav huvi. Kauplejal lasub kohustus tõendada, milles ta tarbijaga teenuse osutamise eelselt kokku leppis. Kaupleja ei ole kokkulepitud tingimusi tõendanud sh seda asjaolu, et tulemus saavutatakse alles pärast protseduurile järgnenud hooldust. Kaupleja viited teise salongi maha unustatud infomaterjalidele ja kaupleja kodulehel olevale teabele ei ole piisav, kaupleja ei ole seda teavet lepingutingimustega sidunud.

Kaupleja oli kompromissina nõus tarbijale lepingutasust tagasi maksuma 288 eurot. Arvestades mõlema vaidleva poole poolt neil lasuva tõendamiskoormuse ebapiisavat täitmist, on komisjoni hinnangul kaupleja kompromissina pakutav summa asjaoludele vastav. Komisjon rahuldab tarbija lepingutasu tagastamise nõude osaliselt 288 euro ulatuses.

Tarbija esitas kaupleja vastu kahjunõudena liigselt kantud kulude hüvitamise nõude. Tarbija

selgitustel pidi ta pärast kaupleja töö ebaõnnetumist pöörduma teise spetsialist poole, kes vaatas tehtud töö üle ja tegi tarbijale hoolduse.

Tarbija esitas Jelena Smirnova arvamuse, millise kohaselt olid kulnud parandatavad ja et neid võiks kaupleja ise korrastada, huulte osas leidis ta, et huuled on mitu mm üle huulte joone tehtud, ta arvas, et tema ise teeks teise kujuga. Tarbija maksis konsultatsiooni ja töö eest kokku 380,01 eurot. Komisjonile ei ole teada, kes on Jelena Smirnova, millised erialased teadmised tal on ning kas ta vastab eksperdilt oodatavatele eeldustele.

Tarbija kandis teekonnal Võru-Tallinn-Võru 25.04.2025 sõidukuluna kütusekulu 87,19 eurot. Kuid tarbija ei täpsustanud, kui pikk ta teekond oli ja milline oli sõiduki 1 km kütusekulu. Seetõttu ei saa komisjon veenduda, kas kogu kulutatud summa vastab mõistlikule kulule.

Kulude osas sätestab seadus järgmist: kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist (VÕS § 646 lg 1), töövõtja kannab töö puuduse kõrvaldamise või uue töö tegemisega seotud kulud (VÕS § 646 lg 4). Kui tellija nõuab õigustatult parandamist ja töövõtja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib tellija töö ise parandada või lasta seda teha ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist (VÕS § 646 lg 5).

Antud juhul kaupleja teatas tarbijale mitu korda, et ta on nõus tegema tarbijale tasuta hoolduse ja püsimeiki viimistlema. Tarbija seda ei soovinud ja ta valis teise spetsialist. Tarbijal on õigus teenuse osutajaid valida, kuid kulude hüvitamist saab ta nõuda siis, kui esinevad VÕS § 646 lg-s 5 toodud alused, st kui kaupleja keeldub töö parandamisest. Kaupleja ei keeldunud tööst, seetõttu ei tekkinud tarbijal kaupleja suhtes mõistlike kulude hüvitamise nõuet. Tarbija kulude hüvitamise nõue ei kuulu rahuldamisele.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/