

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08066
Otsuse kuupäev 22.09.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Trihholoogia Kliinik OÜ (16116839)

Tarbija nõue Hinna alandamine 300 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt tellis tarbija 07.01.2025 pigmenti eemaldamise teenuse. Teenuse käigus tarbija näolt pigmenti ei eemaldatud (esitatud fotod). Tarbija nõuab teenuse eest hinna alandamist 300 euro ulatuses.

Tarbija pöördus salongi poole, kuna ostetud pigmentatsiooni vastane hoolduspakett ei andnud lubatud tulemust – pigmentilaigud on endiselt näha. Tarbija tellis fotonooenduse - 5 protseduuri (pigmenti ja naha noorendamise eesmärgil), carbopliingu - 1 protseduur (naha puhastamiseks ja pigmentimuutuste leevendamiseks) ja esteetilise näohoolduse, mille eesmärk oli eemaldada pigment, saavutada naha ühtlane toon. Lisaks ostetud kodune hoolduskreem ei parandanud olukorda. Esimesele kirjale ei vastatud, vaid tarbija kutsuti salongi töö ülevaatamiseks. Seal tuvastati, et probleem püsib, kuid lahenduse asemel pakuti uut teenust poole hinnaga või kompensatsioonina muid hooldusi.

Kaupleja esitas tarbija avaldusele sekretariaadimenetluses vastuse 12 päeva hiljem, rikkudes seadusega ette nähtud tähtaega. Teenuse pakkumise eel ei toimunud põhjalikku diagnoosi, vaid kohe müüdi pigmentatsiooni eemaldamist lubav protseduuripakett koos toodetega. Pärast kuut protseduuri ja kreemide kasutamist pigmentatsioon püsib, mistõttu ei vasta teenus lubatud tulemusele ning tarbijat eksitati teenuse tulemuslikkuse osas. Kaebuse lahendamise käigus teatas teenusepakkuja võimalikust ettevõtte likvideerimisest, mis oli ebasobiv ja tarbijat mõjutav teave. Lahendusena pakutud uued protseduurid poole hinnaga või alternatiivhooldused ei kõrvaldanud probleemi ega vastanud õiguslikule nõudele, et rikkumine tuleb heastada tarbijale lisakulusid ja -ebamugavusi tekitamata. Tarbija on esitanud tõendid ja nõuab, et kaupleja esitaks samuti kogu asjakohase dokumentatsiooni. Teenusepakkuja väide, et tarbija naha seisundit mõjutasid teised kliinikud, on ümber lükatud, kuna toimus vaid konsultatsioon ilma raviprotseduurideta. Kaupleja tegevus – eksitava ja agressiivse teabe edastamine ning lisateenuste pealesurumine – rikub hea usu

põhimõtet ja tarbijakaitseseadust. Tarbija nõuab 300 euro suurust osalist hüvitist, mis kataks kulutused, ebaõnnestunud teenuse maksumuse ja kompensatsiooni tulemuse puudumise eest.

Kaupleja seisukoht:

1. Teenuse osutamine

Tarbija ostis 5 fotonooenduse protseduuri ja 1 karbopilingu, samuti eraldi soovitatud koduhooldustoote. Kõik protseduurid viidi läbi täielikult, katkestusteta ja ilma pretensioonideta protseduuride ajal. Tasumine toimus vabatahtlikult ning kliinik ei võtnud endale lisakohustusi.

Kirjalikku lepingut ei sõlmitud, mistõttu lähtuti standardtingimustest, mis kehtivad esteetiliste hoolduste puhul. Tarbija nõustus teenusega suuliselt ja vabatahtlikult.

2. Protseduuri olemus ja tulemuse ootused

Fotonooendus ja karbopiling on esteetilised protseduurid, mitte meditsiiniline ravi. Need on mõeldud naha üldise tekstuuri parandamiseks, pindmise pigmentatsiooni osaliseks helendamiseks, kollageeni tootmise stimuleerimiseks, pooride ahendamiseks ja naha tooni ühtlustamiseks.

Tegemist ei ole meetoditega, mis raviks melasmat, dermalist pigmentatsiooni või hormonaalsetest teguritest tingitud hüperpigmentatsiooni. Tulemused sõltuvad individuaalsetest nahaomadustest, vanusest, ainevahetusest ja hooldussoovituste järgimisest, sh päikesekaitse.

3. Tulemuse olemasolu

Tarbija poolt esitatud fotodel on selgelt näha, et naha üldine seisund on paranenud, pigmendilaigud on osaliselt heledamad, nahatoon on ühtlasem.

Need tulemused vastavad fotonooenduse ja karbopilingu tüüpilisele mõjule. Täielik pigmendilaikude kadumine ühe kuuri jooksul ilma laserravita ei ole realistlik ega olnud ka lubatud.

4. Võimalik mõju muudest allikatest

Kaebuses märgib tarbija, et ta “pidi pöörduma teiste kliinikute poole”. Seetõttu ei saa meie ettevõtte vastutada naha seisundi eest kaebuse esitamise hetkel, kui protseduuride järel tehti muid sekkumisi, mille olemus ja kvaliteet meile teadmata on.

See asjaolu välistab objektiivse põhjusliku seose hindamise meie teenuse ja tarbija rahulolematuse vahel.

5. Kliiniku heatahtlik käitumine

Pärast esmast kirjalikku pöördumist kutsuti tarbija meie dermatoloogi konsultatsioonile ning pakuti täiendavat protseduuri 50% soodustusega või pakuti alternatiivset näo- või kehahooldust tasuta.

Need pakkumised tehti väljaspool juriidilisi kohustusi hea tahte alusel. Tarbija neist keeldus ja esitas selle asemel rahalise nõude.

6. Õiguslik hinnang

Tarbija nõue 300 € kompensatsiooniks ei ole põhjendatud, sest:

- teenus osutati täies mahus;
- tulemus vastab protseduuride võimalustele;
- kirjalikus vormis garantiisid ei antud;
- individuaalselt ja koheselt osutatud teenused ei kuulu tagastamisele (VÕS § 53 lg 4 p 4);
- rahulolematuse tulemusega ei tähenda automaatselt lepingu rikkumist, eriti kui fotodel on nähtav mõju olemas.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid teenuse osutamise lepingu.

Vastavalt esitatule on leping kehtiv ja vaidlus puudub selles, et kaupleja on teenuse osutanud.

Tarbija on esitanud hinna alandamise avalduse, soovides teenuse hinda 414 eurot alandada 300 euro võrra.

Poolte leping on suuline. Ei ole võimalik tuvastada, milles pooled kokku leppisid. Tarbija väited selle kohta, et teenusega ei saavutatud kokkulepitud tulemust, jäävad kontrollimatuks. Seega ei ole võimalik kindlaks teha kohase täitmise ja tarbija poolt vastuvõetu väärtuste erinevust.

Hinna alandamise (VÕS § 112) puhul, kui lepingupool võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga.

Tarbija ülesanne oli tõendada, et saadud teenus ei vastanud nõuetele ja tema poolt tehtud hinna alandamine oli proportsionaalne. Hinna alandamisega seonduvat on selgitatud Riigikohtu lahendis nr 3-2-1-16-17 p 23 jt.

Antud juhul ei ole tarbija esitanud tõendeid, mis on hinna alandamise nõude rahuldamiseks vajalikud. Kohtumenetluses ja analoogia alusel ka vaidluste kohtueelsel lahendamisel on menetlus võistlev ning mõlemad pooled peavad esitama tõendid enda esitatud asjaolude kohta (TsMS § 230).

Esitatu kohaselt puudub kaupleja kohustise rikkumine (VÕS § 100) ta tarbijal ei ole alust kohaldada VÕS § 101 lg 1 sätestatud õiguskaitsevahendeid.

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/