

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-17757
Otsuse kuupäev 26.02.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja OÜ MYLASTYLE (16703838)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja tasu 100 eurot tagastamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 100 eurot, tarbija peab kauplejale tagastama juuksepikendused seisukorras, nagu need pärast eemaldamist on.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplejaga 15.12.2025 tövõtulepingu juuksuriteenuse osutamiseks, kaupleja osutas tarbijale afrojuuste pikendamise teenust, tarbija tasus teenuse eest 100 eurot. Järgmisest päevast alates hakkas tarbija peanahk valutama, hiljem tekkis sügelus, punetused ja muhud. Tarbija pöördus kaupleja poole, kes soovitas peanahka rahustada kummeli tõmmisega. Tarbija ei suutnud enam ebamugavusi taluda, eemaldas juuksepikendused ja esitas kauplejale lepingust taganemise nõude. Kaupleja vaidles nõudele vastu.

Tarbija soovib taganeda tövõtulepingust ja tagasi saada tasu 100 eurot, tarbija on nõus kauplejale juuksepikendused tagastama.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja selgitustel oli teenus kvaliteetne. Tarbija ei ole oma nõuet tõendanud. Kaupleja soovis tarbijale paigaldatud juuksepikendused üle vaadata, tarbija ei teinud koostööd ja ei võimaldanud seda.

Komisjoni põhjendus:

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

Pooled sõlmisid töövõtulepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele, lg 2 p 5 kohaselt töö ei vasta tarbijatöövõtulepingu puhul lepingutingimustele, kui töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 4 alusel lepingust taganeda.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu. Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijal esines töövõtulepingust taganemiseks alus.

Tarbija asjaoludel kaupleja töö ebaõnnestus täielikult. Pärast juuksepikeenduste paigaldamist tundis tarbija järgmisel päeval tugevat peanahavalu, teisel päeval sügelust. Juuksepikeendused läksid tugevalt sassi, isegi pärast pesemist, palsami ja spreiga töötlemist. Seejärel tekkisid peanahale punetused ja muhud, mis sundis tarbijat juuksepikeendused nelja päeva pärast eemaldama. Sügelus kestab edasi. Pärast pikenduste eemaldamist ilmnes, et need olid halva kvaliteediga, pikendused olid õmmeldud lainelise õmblusega, juuksed olid erineva pikkusega, ja takerdusid ottest iga liigutusega ("kalasabamuster"), kinnitusrõngad olid asetatud nahale liiga lähedale ja liigse pingega. Kui tarbija teatas lepingust taganemise soovist, siis kaupleja ei olnud sellega nõus, ta keeldus raha tagastamisest pakkudes vaid juuste isiklikku ülevaatamist. Kirjalikus kirjavahetuses kinnitas ta, et raha ei tagastata.

Kaupleja asjaoludel tema töö ei ebaõnnestunud, kaupleja ei rikkunud lepingut, ta osutas teenust vastavalt kokkuleppele, professionaalselt ning kooskõlas erialaste standarditega. Teenuse osutamise järgselt ei esitanud tarbija pretensioone töö kvaliteedi ega tulemuse osas ning lahkus salongist rahulolevana. Tarbija väide, et teenus oli mittekvaliteetne ning põhjustas tervisekahjustusi (sügelus, villid), ei ole tõendatud. VÕS § 101 ja § 230 lg 1 kohaselt lasub tõendamiskohustus isikul, kes väidab õiguse rikkumist, st tarbijal. Vaidluses puuduvad fotod peanaha seisundist; puuduvad arstitõendid või muu meditsiiniline dokumentatsioon; puudub igasugune eksperthinnang, mis seoks väidetavad terviseprobleemid otseselt osutatud teenusega. Seetõttu ei ole tõendatud põhjuslik seos osutatud teenuse ja väidetavate tervisekahjustuste vahel. Tarbijal oli VÕS § 127 lg 2 ja § 139 kohaselt kohustus võtta tarvitusele mõistlikud meetmed kahju ärahoidmiseks ja vähendamiseks. Kaupleja palus tarbijal tulla salongi, et hinnata juuste ja peanaha seisundit ning vajadusel olukorda lahendada, kuid tarbija keeldus koostööst ega andnud võimalust puuduse olemasolu kontrollida ega seda kõrvaldada. Selline käitumine on vastuolus hea usu põhimõttega (VÕS § 6) ning välistab teenuse osutajalt vastutuse olukorras, kus võimalikku puudust ei ole olnud võimalik objektiivselt hinnata. Afrojuuste pikendamise teenusega võib kaasneda ajutine ebamugavustunne. Selline ajutine reaktsioon ei tähenda automaatselt teenuse mittevastavust ega osutaja süüd. VÕS § 217 lg 4 kohaselt ei loeta teenust mittevastavaks, kui mittevastavus tuleneb tarbija individuaalsest eripärast või subjektiivsest talumatusest, mida teenuse osutaja ei saanud ette näha ega vältida. VÕS § 222 ja § 223 kohaselt on tarbijal õigus nõuda hinna alandamist või lepingu taganemist üksnes juhul, kui teenus ei vasta lepingutingimustele ja see on tõendatud. Käesoleval juhul teenus osutati; teenus tasuti; mittevastavust ei ole tõendatud; teenuse

osutajale ei antud võimalust võimalikku puudust kõrvaldada. Seega puudub õiguslik alus raha tagasinõudeks.

Komisjon kontrollis poolte väiteid. Komisjon selgitab, et pooled sõlmisid töövõtulepingu (VÕS § 635 jj), seetõttu ei ole põhjendatud kaupleja viited müügilepingu sätetele.

Tarbijal ei lasu töölepingu alusel osutatud töö vastuvõtmisel kohustust ilmnenu puudusi koheselt tõendada. Tarbijatöövõtu puhul peab tarbija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale kahe kuu jooksul (VÕS § 644 lg 1), seejuures ei ole tarbijal kohustust ilmnenu puudust täpselt kirjeldada. Selline kohustus kuulub vaid majandus- või kutsetegevuses töövõtulepingu sõlminud tellijale (VÕS § 644 lg 2).

Komisjon tuvastas, et tarbija teatas kauplejale ilmnenu puudusest õigeaegselt ning ta edastas ka puuduse kirjelduse ulatuses, milline võimaldas kauplejal puuduse olemusest aru saada.

Tarbijatöövõtu puhul vastutab 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 ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal (VÕS § 642 lg 2). Tarbija pöördus ilmnenu probleemide osas kaupleja poole juba järgmisel päeval ning teatas mõne päeva möödudes lepingust taganemisest – seega ajal, millal kehtis eeldus kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumise kohta.

Tarbija leidis, et kaupleja on rikkunud lepingutingimust ja teinud nõuetele mittevastava töö, ta teatas kauplejale töövõtulepingust taganemisest. Üldjuhul on rikkumise korral esmaseks õiguskaitsevahendiks lepingu täitmise nõue, mille käigus kaupleja oma kulul kas parandab töö või teeb ümber (VÕS § 646 lg 1). Antud juhul tarbija leidis, et lepingu täitmise nõue ei ole põhjendatud. Tarbija kirjeldas kaupleja teenuse osutamise järgselt tekkinud valusid ja ebamugavusi, seetõttu ei saanud oodata, et tarbija nõustub sama teenusega uuesti. Ka kaupleja selgitas, et mõnel juhul võivad esineda individuaalsed erisused, milliste tõttu ei pruugi pakutav teenus olla tarbijale sobilik.

Tarbija esitas lepingust taganemise nõude. Lepingust taganemine on põhjendatud siis, kui kaupleja rikkus lepingut oluliselt (VÕS § 116, § 647).

Õige on kaupleja väide, et tarbija ei ole esitanud ilmnenu tagajärgede kohta tõendeid ja ei ole seetõttu lepingust taganemise nõuet tõendanud. Kuid tarbijatöövõtu korral lasub tõendamiskoormus ka kauplejal, kes peab tõendatult ümber lükkama võimaluse, et osutatud teenus ei vastanud nõuetele.

Kaupleja selgitustel osutas ta tarbijale teenust vastavalt kokkuleppele, professionaalselt ning kooskõlas erialaste standarditega teenuse ja kasutas ära materjalid. Kauplejal lasus kohustus kõiki neid asjaolusid tõendada, kuid kaupleja ei ole seda teinud. Kaupleja ei esitanud komisjonile tõenditena teenuse erialaseid standardeid, ei tõendanud oma professionaalseid oskusi, ei teinud teatavaks tarbijale paigaldatud juuksepikeenduste päritolu ega tootjat, nende ohutust ega nende inimesele paigaldamise lubatavust. Tarbija etteheite kohaselt olid pikendused õmmeldud lainelise õmblusega. Kaupleja väitel on see tavaline, kuid kaupleja ei tõenda oma väidet. Seetõttu ei ole kaupleja kogumis tõendanud, et osutas nõuetele vastavat teenust.

Kaupleja küll viitab tarbijaga kokkuleppele, kuid ta ei tõenda, millises teenuses kokku lepiti ja kas tarbijale olid teada teenuse osutamisega kaasnevad tagajärjed. Tarbijakaitseaduse § 3 p 1 kohaselt on tarbijal õigus nõuda ja saada teenust, mis vastab nõuetele, mis on ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning p 2 kohaselt on õigus saada pakutavate teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet teenusega seotud riskide kohta.

Kaupleja selgitab vastuses, et tarbija kirjeldatud reaktsioon võib tuleneda tarbija individuaalsest eripärast või subjektiivsest talumatusest, mida kaupleja ei saanud ette näha ega vältida. Komisjon selle väitega ei nõustu. Kaupleja ei tõenda, et ta oleks tarbijale enne teenuse osutamist selgitanud, millise teenusega tegemist on, kasutatavaid töövõtteid ja nende võimalikku mõju tarbijale, ei teatanud võimalikest tagajärgedes, ei hoiatanud ajutise ebamugavustunde tekkimise võimalusest ega kirjeldanud, milles see võib seisneda. Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus tarbija põhiõigusi ega andnud tarbijale enne teenuse osutamist vajalikku ja tõest teavet. Asjaoludega ei ole välistatud, et tarbijale ei pruukinud osutatud teenus üldse sobida. Kuid tarbija ei teadnud tellimuse esitamisel seda, sest kaupleja jättis seaduses toodud lepinguelse teavitamise kohustuse olulises ulatuses täitmata. Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus lepingut oluliselt.

Tarbija nõue on põhjendatud. Lepingust taganemisel peab VÕS § 189 lg 1 kumbki pool teisele tagastama selle, mille ta on teiselt poolelt saanud. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma tasu 100 eurot. Tarbija peab kauplejale tagasi andma paigaldatud juuksepidendused sellises seisukorras, nagu need pärast juustest eemaldamist olid. Kui kaupleja ei soovi juuksepidendusi tagasi, peab kaupleja sellest tarbijale kirjalikult teatama.

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/