TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-14937
Otsuse kuupäev	18.11.2026
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	Eclat Richesse OÜ (11628569)
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue summas 194,63 eurot.

Resolutsioon:

Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija soovib Salon Eclatilt 194,63 euro suuruse hinna alandamist/tagasimakset, kuna tema hinnangul paigaldati talle kaupleja kinnitatud 120–130 grammi asemel oluliselt vähem juuksepikendusi. Nõue põhineb 52,4 grammi suurusel juuksekoguse erinevusel. Tarbija ei nõua paigaldustasu tagastamist.

Tarbija põhjendab nõuet sellega, et kaupleja on kirjalikult kinnitanud 172 salgu paigaldamist, ühe salgu ligikaudset kaalu 0,7 grammi ning sellest tulenevat vähemalt 120–130 grammi suurust algkogust. Pärast pikenduste eemaldamist ja ümberkapseldamist teise tehniku juures kaaluti allesjäänud juuksed ning eemaldamisel eraldunud juuksed kokku ligikaudu 68 grammi (63 g + 5 g). Seega on dokumenteeritud koguse ja kaupleja kinnitatud algkoguse vahe 52,4 grammi, mille rahaline väärtus on 194,63 eurot.

Tarbija esitatud tõendid:
- Salon Eclati ja tarbija vaheline kirjalik kirjavahetus, milles kaupleja kinnitab 172 salgu paigaldamist, ühe salgu ligikaudset 0,7 g kaalu ja vähemalt 120–130 g algkogust;
- fotod juuksepikendustest vahetult pärast paigaldamist Salon Eclatis;
- fotod juuksepikendustest nende kandmise ajal;
- fotod eemaldatud juuksepikendustest;
- allesjäänud juuksepikenduste ligikaudu 63 g kaalu tõendavad kaalumisandmed;
- eemaldamisel eraldunud ligikaudu 5 g juuste kaalumisfoto;
- kogu kauplejaga peetud kirjavahetus, sealhulgas kaupleja lõplik vastus, millega pretensioon tagasi lükati.

Tarbija märgib, et kaupleja on võimaliku juuksekao põhjendusena viidanud kandmisele, hooldusele, eemaldamisele või ümberkapseldamisele, kuid ei ole esitanud tõendeid selle kohta, et üle 50 grammi juuksekadu tegelikult aset leidis. Tarbija möönab, et kuna eemaldamine toimus

teise tehniku juures, ei ole võimalik praeguse kaalumise põhjal üheselt tuvastada, millises etapis koguse erinevus tekkis.

Tarbija rõhutab, et on läbinud juuksepikenduste paigaldamise ja hooldamise erialase koolituse ning lisab selle kinnituseks sertifikaadi. Tarbija väitel ei esinenud juuksepikenduste kandmise ajal märkimisväärset juuksekadu, mis selgitaks ligikaudu 52,4-grammist erinevust. Samuti selgitab tarbija, et viibis isiklikult juuste eemaldamise ja ümberkapseldamise juures ning selle käigus eraldunud juuksed kaaluti eraldi ja dokumenteeriti fotodega. Tarbija lisab täiendavad fotod juuksepikendustest nende kandmise ajal ning palub hinnata kõiki tõendeid kogumis.

Tarbija seab kahtluse alla kaupleja väite, et paigaldatud 172 juuksesalku kaalusid igaüks ligikaudu 0,7 grammi, ning palub selgitada, milliste objektiivsete tõenditega on kaupleja paigaldatud juuste tegelikku kogust kinnitanud. Tarbija leiab, et mõlema poole tõendeid tuleb hinnata võrdselt kriitiliselt ning tema hilisemaid kaalumistulemusi ei saa kõrvale jätta üksnes põhjusel, et juukseid ei kaalutud paigaldamise hetkel. Tarbija palub avalduse menetlemist jätkata ja anda esitatud tõenditele sisuline hinnang.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija on esitanud kaupleja vastuväited. Kauppleja tarbija väidetega ei nõutu ning vaidleb sellele vastu. Kaupleja heidab tarbijale ette, et kui tarbija väidetava puuduse avaldas oleks pidanud pöörduma esmalt kaupleja poole, mitte lasta kolmandal isikul paigaldatud juuksepikendusi eemaldada.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija on esitanud väite, et kaupleja paigaldas tarbijale 50 grammi juuksepikendusi ettenähtust vähem.

Tarbija on esitanud väite, et ainus kaaluerinevuse võimalik lahendus on, et kaupleja rikkus lepingut, paigaldas vähem juuksepikendusi ning peab seetõttu tasuma tarbijale kahjuhüvitise.

Tarbija ei võimaldanud kauplejal puudust kõrvaldada vaid lasi kolmandal isikul paigaldatud juuksepikendused eemaldada.

Arvestades esitatud asjaolusid ei ole vaidlusküsimuse kohta usaldusväärsete täiendavate tõendite kogumine võimalik.

Hinnates esitatud tõendeid kogumis ei ole tõendatud, missugune oli paigaldatud juuksepikenduste kaal enne nende paigaldamist. Samuti ei ole usaldusväärset teavet selle kohta, mis oli paigaldatud juuksepikenduste kaal pärast juuksepikenduste paigaldamist.

Poolte seisukohad on vastandlikud ning olemasolevad tõendid ei võimalda kummagi poole väiteid üheselt kinnitada ega ümber lükata.

Pesu, kammimise, olme ja võimaliku juuksehoolduse käigus võib juuste arv, pikkus ja sellest

tulenevalt ka kaal muutuda. Kõiki asjaolusid arvestades on tarbija väide, et talle paigaldati kokkulepitust vähem juuksepikendusi, tõendamata. Selle tõendamine on analoogia korras kohalduva TsMS § 230 lg 1 alusel tarbijal.

Pooltevaheline leping on töövõtuleping. Juuksuriteenuse nõuetekohase täitmise peamine tingimus ei ole harilikult mõõdetav grammides. Esitatu põhjal ei ole kaupleja rikkumine tõendatud ning tarbijal puudub alus kaupleja vastu õiguskaitsevahendeid kasutada.

Arvestades, et kaupleja kohustise rikkumist ei ole tõendatud (VÕS § 100) ei ole tarbijal kahju hüvitamise nõuet (VÕS § 101 lg 1 p 3 ja 115, 127, 132).

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/