

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/19-009462-013
Otsuse kuupäev	6. märts 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Aimar Karu, Veiko Kopamees
Tarbija	
Kaupleja	IluLink OÜ, 12797311
Tarbija nõue	teenustasust osa tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	17. veebr 2020

### **Resolutsioon:**

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Osahingul Ilu Link tagastada Tarbijale 100,00 (üks sada) eurot.
3. Kauplejal täita komisjoni otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.
4. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### **Asjaolud:**

Pooled sõlmisid 29.oktoobril 2019 teenuse osutamise lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse värvida (blondeerida) tarbija juuksed kokkulepitud tooni ja tarbija kohustus tasuma töö eest arvestusega 35,00 eurot tunnis. Tarbija tasus töö eest 150,00 eurot.

Tarbija selgituste järgi rikkus kaupleja lepingut. Peale teenuse osutamist on juuste toon kollane, mitte tuhklond; juuksed on värvitud ebaühtlaselt. Vaatamata puudustest teatamisele ei nõustunud kaupleja omal kulul tööd parandama, vaid nõudis uue värvimise eest tasu.

Tarbija on alandanud teenuse hinda ning nõuab makstud tasust 100,00 euro tagastamist.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja ei pea tasu tagasinõuet põhjendatuks. Kaupleja väidab, et tegi töö vastavalt kokkuleppele. Tarbija võttis töö vastu, tasus kokkulepitud hinna ja lahkus salongist mingeid pretensioone esitamata. Tarbija teatas väidetavatest puudustest 30.oktoobril 2019; teenindajal oli võimalik talle pakkuda uus aeg alles nädala pärast. Kaupleja leiab, et hinna alandamine 67% ulatuses ei ole põhjendatud.

### **Komisjoni põhjendus:**

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb teenuse osutamise (töövõtu) lepingul. VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

Puudub vaidlus lepingu sõlmimise ja töö tegemise üle. Pooltel on vaidlus lepingu täitmise, so kokkulepitud tulemuse saavutamise üle. VÕS § 641 järgi peab töö vastama kokkulepitud tingimustele. Töö ei vasta lepingutingimustele, kui töö ei ole kokkulepitud omadusi. Töö omadustes kokkuleppe puudumise korral peab töö vastama tulemusele, mida tarbija võis kaupleja oskustele tuginedes mõistlikult eeldada.

Poolte kokkuleppe teenuse sisus (oodatavas tulemuses) sõlmiti suuliselt. Komisjon saab vaidluse lahendamisel lähtuda poolte vastuolulistest selgitustest ja komisjonile esitatud fotodest. Tarbija väidab, et tellis juuste värvimise teenuse ja soovis värvida juuksed tuhklondiks (külm toon). Tarbija tõendab oma väiteid värvitooni näidise fotoga, mille ta on saatnud kauplejale enne teenuse osutamiseks lepingu sõlmimist. Kaupleja ei ole tarbijalt näidisfoto saamist kahtluse alla seadnud. Seega pidi kaupleja värvima juuksed tarbija saadetud fotolt nähtavasse tooni.

Komisjonile on esitatud fotod, mis on tehtud tarbija juustest peale teenuse osutamist. Fotodelt nähtuvate juuksetoonide võrdlemisel on ilmne, et tarbija juuste värv ei vasta tema poolt soovitud (tellija juhisele). Kaupleja ei ole esile toonud ega tõendanud, et tarbija soovitud toon jäi saamata mingite asjaolude tõttu, mida kaupleja ei saanud mõjutada. Kaupleja ei ole ka tõendanud, et oleks enne tarbijaga kokkuleppe sõlmimist selgitanud, et värvimisel saavutatav toon võib oluliselt sõltuda juuste senisest toonist, struktuurist jm tarbijast sõltuvatest asjaoludest. Seega ei saa kaupleja tugineda rikkumise vabandatavusele; töö ei vasta kokkulepitud tulemusele.

VÕS § 646 järgi võib tellija nõuda mittevastava töö parandamist või uue töö tegemist. Töö parandamise kulu kannab töövõtja. Vaidlust ei ole selles, et tarbija teatas kauplejale töö puudustest ja nõudis töö parandamist, kuid kaupleja keeldus omal kulul

mittekohase täitmise parandamisest. Kauplejal puudus õigus nõuda parandustöö eest tasu maksmist. Eelnevast järeldub, et kaupleja rikkus lepingut ega ole rikkumist heastanud.

VÕS § 100 ja 101 lg 1 p 5 järgi võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral alandada hinda. VÕS § 112 lg 1 järgi võib kohustuse täitmise vastu võtnud pool alandada tema poolt tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Tarbija on hinnanud saadu väärtuseks 50,00 eurot. Kaupleja ei ole esile toonud asjaolusid, mis tarbija hinnangu kummutaksid.

VÕS § 112 lg 3 järgi võib hinna alandamiseks õigustatud pool nõuda kohustust rikkunud poolelt ülemääramakstu tagastamist. Tarbija on kauplejalt tasu osalist tagastamist nõudnud; kaupleja ei ole tõendanud, et tal oleks õigus ülemäära saadud tasu enesele jätta. Kaupleja selgitused soodusteenuse osutamisest ei ole õiguslikult arvestatavad, kuivõrd neid selgitusi ei antud tarbijale enne teenuse osutamist ja töö hinnas kokku leppimist. Tarbija on hinna alandamise avalduse teinud 30.oktoobril 2019; avaldus muutus kehtivaks selle kauplejale kätte toimetamisega.

Eelnevat kokku võttes asub komisjon seisukohale, et kaupleja on lepingut oluliselt rikkunud. Tarbija oli õigustatud hinda alandama. Kauplejal puudub õigus keelduda ülemäärase tasu tagastamisest.

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

Aase Sammelselg

Aimar Karu

Veiko Kopamees

/allkirjastatud digitaalselt/