

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/19-009337-017
Otsuse kuupäev	6. märts 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Aimar Karu, Veiko Kopamees
Tarbija	
Kaupleja	LG art OÜ, 14600809
Tarbija nõue	kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	17. veebr 2020

### **Resolutsioon:**

Komisjon otsustas:

1. rahuldada avaldus osaliselt.
2. mõista osühingult LG Art OÜ tarbija kasuks välja kahjuhüvitis 250,00 (kakssada viiskümmend) eurot. Tarbija nõudmisel maksta summa välja koos viivitusintressidega VÕS §-s 113 lg 1 ettenähtud määras.

Kauplejal täita komisjoni otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### **Asjaolud:**

Pooled sõlmisid 29.augustil 2019 teenuse osutamise lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse ühtlustada tarbija juuste värv, saavutades võimalikult lähedase tooni juuste loomuliku värviga (nõ tumedam kartulikooriga) ja tarbija kohustus tasuma töö eest kaupleja hinnakirja alusel.

Tarbija selgituste järgi blondeeris kaupleja teenindaja tema juukseid järjest kahel korral (kokku 6 tundi), mille tagajärjel said juuksed olulisi kahjustusi. Seejärel tehtud hooldus ja lõikus (3 tundi) tulemusi ei andnud. 30.augustil 2019 tegi kaupleja tarbija soovil uue lõikuse, millega juuste kahjustusi täies ulatuses siiski ei kõrvaldatud. 1.septembril 2019 pöördus tarbija teise teenindusse, kus lõigati kahjustatud juuksed ära masinlõikusega.

Tarbija on seisukohal, et kaupleja kasutas blondeerimisel liiga kanget blondeerimissegut, millega tekitas tema juustele pöördumatut kahju. Ta oli sunnitud muutma oma harjumuspärasest välimusest, tegema juustele väga lühikese masinlõikuse, ostma ja kandma parukaid, tegema kulutusi juuste hooldusele. Tarbija nõuab kahju hüvitamist kogusummas 481,44 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja ei pea kahju hüvitamise nõuet põhjendatuks. Kaupleja väidab, et ei kasutanud teenuse osutamisel lubatud tugevamat peroksiidilahust; juuste kahjustumise risk on olnud paljudest asjaoludest. Tarbijale osutatud teenuse eest tasu ei nõutud. Lisaks on antud tarbijale tasuta koduhooldustoode (35,00 eurot) ja pakutud tasuta järellõikust/hooldust. Sellega on kaupleja pakkunud tarbijale rikkumise heastamist. Tarbija on sotsiaalmeedias teinud avaldusi, millest saab järeldada, et ta on kiiresti esmasest šokist üle saanud ja uuenenud välimusega rahul. Kaupleja pakutud heastamisest loobumise tõttu on tarbija kaotanud kahju hüvitamise nõudeõiguse. Tarbija on väidetava kahju põhjustamiseks ja tõendamiseks esitanud valeväiteid ja asjasse mittepuutuvaid tõendeid.

### **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. VÕS § 641 järgi peab töö vastama lepingutingimustele; töö ei vasta lepingutingimustele, kui sellel ei ole kokkulepitud omadusi. Tarbijatöövõtulepingu puhul ei vasta töö lepingutingimustele, kui töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada.

Pooltel puudub vaidlus selles, et kokkulepitud tulemust ei saavutatud ning tarbija juuksed said teenuse osutamise käigus olulisi kahjustusi. Pooled vaidlevad selles, kas ja millises ulatuses on tarbijal tekkinud kahju ning kas ja millises ulatuses peab kaupleja tarbijale tekkinud kahju hüvitama.

Komisjon leiab, et kaupleja on kohustust rikkunud ja vastutab tekkinud kahju eest. Komisjon eeldab, et kaupleja pidi professionaalse teenuse osutajana kasutama töövõtteid ja töövahendeid viisil, mis ei kahjusta kliendi juukseid. Kaupleja ei ole esile toonud ega tõendanud, et juuste kahjustamise vältimine olnuks objektiivselt võimatu. Samuti ei ole kaupleja tõendanud, et tarbija nõudis teenust juukseid kahjustaval viisil ja jäi oma

nõudmiste juurde ka peale kauplejalt riskide kohta selgituste saamist (VÕS § 641).

VÕS § 647 järgi loetakse töövõtja lepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas siis, kui töö parandamine või uue töö tegemine ei ole võimalik. Komisjon ei nõustu kauplejaga selles, et tarbija on kaotanud võimaluse taotleda kulutuste hüvitamist (sh uue lõikuse maksumus), kuivõrd kaupleja on pakkunud parandamist või uue töö tegemist (VÕS § 646). Kõnealusel juhul ei ole töö parandamine objektiivselt võimalik. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija juuste kahjustuste määr oleks võimaldanud nende taastamist ja tarbijaga kokkulepitud tulemuseni jõudmist. Seega ei saa kõnealusel juhul rääkida rikkumise heastamisest töö parandamise või asendamise teel.

VÕS § 127 lg 1 järgi on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

Komisjon lähtub hüvitise määramisel osutatud teenuse olemusest, poolte valikutest ja käitumisest ja kahju olemusest.

Vaidlust ei saa olla selles, et juuksuriteenus on olemuselt suunatud inimese välimuse kujundamisele ja/või muutmisele. Õigus otsustada oma välimuse üle kuulub kaitstavate isiklike õiguste hulka. Juuksuriteenuse, nagu ka muu iluteenuse osutaja peab muu hulgas mõistma, et võetava kohustuse sisuks on soovimatute tagajärgede (sh oluline välimuse muutus) ette nägemine ja sellega seotud riskide ärahoidmine.

Komisjon peab vajalikuks siiski rõhutada, et iluteenuse osutaja vastutust tuleb jaatada üksnes juhul, kui teenuse osutamisega on tekitatud isikule reaalseid kahjustusi. Kõnealusel juhul põhjustas teenuse osutamine ulatusliku juuste katkemise. VÕS § 127 lg 3 järgi pidi kaupleja juuste võimalikku kahjustamise (tarbija välimuse rikkumist) võimalust ette nägema ja tegema endast oleneva, et seda ära hoida.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et tarbija esile toodud kahju arvestus ja esitatud tõendid võimaldavad teha erinevaid järeldusi. Samas on tarbija heitlikud avaldused ja tegevus (kahjustatud juuste varajamiseks mütsi ja parukate kandmine vs kohatine rõõm uue välimuse üle jm) kujunenud olukorras arusaadavad ja mõistetavad.

Juuste kahjustamisega tekkis tarbijal kahju, mille rahaline mõõtmine, sh vajalike rahaliste kulutuste hindamine on keerukas; seega tuleb määrata kahjuhüvitis kindlaks mõistlikus määras (VÕS § 127 lg 6). Komisjon arvestab hüvitise määramisel lisaks

eeltoodule asjaoluga, et kaupleja loobus teenustasust ja tegi kahjustuste kõrvaldamiseks tasuta protseduure; samuti pakkus võimalust hoolduslõikuseks. Samuti arvestab komisjon, et tarbijale tekitatud kahjustuse mõju on ajutine ja väheneb suhteliselt lühikese perioodi kestel (juuste kasvades teenuse osutamisele eelneva pikkuseni).

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et vaidluses esile toodud asjaoludel tuleb pidada mõistlikuks kahjuhüvitiseks 250,00 eurot.

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/