

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/19-008030-014
Otsuse kuupäev 6. märts 2020
Komisjoni koosseis Esimees Aase Sammelselg, liikmed Piret Kesküla, Veiko Kopamees
Tarbija
Kaupleja Beauty Passion OÜ, 12193777
Tarbija nõue teenustasu tagastamine ja rikkumise tagajärgede kõrvaldamine
Asja läbivaatamise aeg 17. veebr 2020

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

- avaldus rahuldada.
- Osaühingul Beauty Passion tagastada Tarbijale 650,00 (kuussada 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 21.mail 2019 lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse teha tarbijale juuste imiteerimise protseduur ja tarbija kohustus maksma kauplejale tasu 650,00 eurot. Teenus on osutatud; tarbija tasus teenuse eest 22.mai 2019 maksekorraldustega kokku 650,00 eurot.

Tarbija esitas 24.juulil 2019 kauplejale pretensiooni selles, et teenuse osutamisel on kasutatud sobimatuid värve, mille tulemusena jäid tema peanahale tumedad, sinaka alatooniga kokkusulanud täpid. Tarbija leidis, et juuste imiteerimise protseduur ebaõnnestus täielikult ning nõudis peanahale tekitatud kahjustuste eemaldamist. Kaupleja keeldus raha tagastamisest, kuid tegi täppide eemaldamiseks kahel korral

laserprotseduuri, mis osutus väga valulikuks. Kahjustuste täielikuks eemaldamiseks on vaja protseduuri veel mitmel korral korrata.

Tarbija nõuab kauplejalt teenustasu tagastamist ja edasiselt vajalikele laserprotseduuridele tehtud kulutuste hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgituste järgi võis protseduur ebaõnnestuda tarbija naha iseärasuste või siis võimalike nahahaiguste tõttu. Kaupleja on nõus kompromissi korras tagastama tarbijale 50% teenustasust, kuid sellisel juhul kaotab tarbija õiguse tasuta laserprotseduuridele.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb teenuse osutamise lepingul (töövõtuleping).

VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamise muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest kokkulepitud tasu. 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.

Puudub vaidlus lepingu sõlmimise üle; komisjonile esitatud dokumentide järgi sõlmiti leping suuliselt. Tarbija väidab, et toetus lepingu sõlmimisel kaupleja kodulehel avaldatud infole, mille järgi pakkus kaupleja „..naturaalsete juuste imiteerimise teenust nii naistele kui ka meestele, kellel esineb juuste hõrenemist või puuduvad juuksed täielikult. Protseduuri käigus mikropigmenteerib spetsialist võimalikult realistlikult, kliendi enda juustele sarnanevaid juuksekarvu sinna kus need puuduvad, et luua täidlaste ja paksude juuste efekt. Peamiselt kasutatakse punkti- või karvatehnikat. Imitatsiooni püsivusaeg on enamasti 3-5 aastat. Protseduur on suhteliselt valutu tänu erinevatele tuimestitele. Protseduuri järgselt saab klient kaasa vajaliku hoolduskreemi ja juhised, mida tuleb järgida kuni piirkonna paranemiseni. Arvestada tuleks sellega, et ujumine, päikese võtmine ja saunatamine on vastunäidustatud vähemalt 2. nädalaks.”

Kuivõrd muid kokkuleppeid sõlmitud ei ole, tuleb teenuse sisu ja kokkulepitud tulemuse saavutamise analüüsimisel ja hindamisel lähtuda kaupleja avaldatud informatsioonist. Tarbija väidab, et töö tulemus ei ole realistlik ega jäta muljet täidlastest ja paksudest juustest; peanahale tekkisid tumedad, kokkusulanud, sinaka

tooniga täpid. Kaupleja ei ole tarbija väiteid kummutanud.

Hinnates esitatud tõendeid kogumis nõustub komisjon tarbijaga. Tarbija on oma väidete tõendamiseks esitanud fotod, mis kinnitavad teenuse mittevastavust. Komisjonil oli võimalik vaadelda töö tulemust üheksa kuud peale protseduuri läbiviimist ja peale mitmekordset lasereemaldamise protseduuri läbiviimist. Komisjon tuvastas vaatluse tulemusena, et tarbija peanahas on jätkuvalt erineva tooniga, erineva sügavuse ja erineva kujuga täpid, millel on sinakas toon; laiguti on peanahk jätkuvalt punetav; imiteeritud juuksepiir ei jäta loomulikku muljet. Ka kaupleja poolt komisjonile saadetud foto tõendab eeltoodud järeldusi.

Komisjon ei saa nõustuda kaupleja selgitustega selles, et tulemus võib olla tingitud tarbija naha eripärast või võimalikust nahahaigusest. Esmalt seetõttu, et kaupleja väide on paljasõnaline ja tõenditega kinnitamata. Teiseks seetõttu, et kaupleja kannab osutatava teenuse olemusest lähtuvalt võimalike ohtude ettenägemise ja ärahoidmise riisikot.

Poolte selgitused enne teenuse osutamist tarbija küsitlemise kohta on erinevad. Tarbija väidab, et kaupleja ei esitanud talle mingeid küsimusi; kaupleja väidab, et tehnik märkas peanahal punetavaid laike ning tal tekkis kahtlus võimalike nahahaiguste olemasolus. Komisjoni arvates ei ole usutav, et kaupleja tehnik alustas protseduuri tegemist olukorras, kus tal olid tekkinud kahtlused võimalikes nahahaigustes. Juhul, kui see nii siiski oli, tuleb kaupleja tegevust pidada teadvalt terviseriski realiseerumist soodustavaks.

Komisjon peab vajalikuks märkida, et tervisele (võimalikult) mõjuva teenuse osutamisele eelnevalt tuleb teenuse osutajal ilmutada kõrgendatud hoolsuskohustust ja küsitleda klienti võimalike riske suurendavate faktorite kohta. Komisjon eeldab, et vastutustundlikul teenuse osutajal on välja töötatud küsimustik, mille täitmisega kogutakse enne teenuse osutamist vajalikku teavet. Kaupleja ei ole komisjonile esitanud mingeid tõendeid, mis kinnitaksid tavapärase hoolsuskohustuse täitmist, rääkimata eeldatavast kõrgendatud hoolsuskohustusest.

Eelnevat kokku võttes järeldab komisjon, et tarbijale tehtud töö (teenus) ei vasta kokkulepitud tingimustele; kaupleja on lepinguga võetud kohustust rikkunud.

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. Kaupleja väidab, et on valmis rikkumise heastama ning on juba teinud endise olukorra taastamiseks kahel korral vajalikke laserprotseduure.

Komisjon peab vajalikuks juhtida kaupleja tähelepanu asjaolule, et kaupleja nimetatud ja ka osutatud laserprotseduur on tervishoiuteenuste osutamise seaduse § 2 lg 1 järgi tervishoiuteenus (kahjustuse / vigastuse diagnoosimine, ravimine ja tervise taastamine). Tervishoiuteenust on lubatud osutada üksnes isikutel, kellel on meditsiiniline haridus ning kes on teenuse osutajana registreeritud Terviseametis. Kaupleja ei ole esitanud komisjonile mingeid tõendeid, mis kinnitaksid kaupleja õigust ja pädevust diagnoosida ja ravida tarbija nahal esinevaid kahjustusi. Seega ei ole kaupleja poolt töö parandamine või teenuse osutamisele eelnenud olukorra taastamine (heastamine) pädevuse puudumise tõttu võimalik.

VÕS § 655 järgi on tellijal õigus töövõtuleping igal ajal üles öelda; kui tellija ütleb lepingu üles seetõttu, et töövõtja rikkus lepingut, puudub töövõtjal õigus tasule. Tarbija on 24.juuli 2019 kirjas selgitanud kauplejale, millised on kaupleja rikkumised ja miks tarbija ei ole teenusega rahul. Tarbija on avaldanud, et soovib endise olukorra taastamist ja raha tagastamist (.. ma tahaks selle nüüd ära eemaldada ja tahaks enda raha ka tagasi..). Komisjon leiab, et tarbija tahe on avaldatud piisavalt selgelt, et seda avaldust käsitada lepingu ülesütlemise avaldusena. Kaupleja on tarbija tahteavalduse kätte saanud, mida tõendab 25.juulil 2019 tarbijale vastuse saatmine. Sellega on lepingu ülesütlemine muutunud kehtivaks.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue teenustasu tagastamises on põhjendatud ja tuleb rahuldada.

Komisjon selgitab, et kaupleja on langenud raha tagastamise kohustuse täitmisega viivitusse alates tarbija nõude kättesaamisele järgnenud päevast. Tarbijal on õigus nõuda viivitusintresside tasumist VÕS §-s 113 ettenähtud määras alates 26.juulist 2019 kuni raha täieliku tagastamiseni.

Komisjon selgitab tarbijale, et kaupleja vastutab kõnealuse teenuse osutamisega põhjustatud tulevikus tekkiva kahju eest juhul, kui kulutused (kahju) on vajalikud ja kulutuste tegemine on põhjuslikus seoses kaupleja tegevusega (osutatud teenusega). Kuivõrd kulutuste kandmine ja kulutuste suurus sõltub tarbija valikutest, ei ole hüvitise väljamõistmine etteulatuvalt võimalik. Käesolev otsus ei välista tulevikus eeltoodud kahju (kulude) sissenõudmist kauplejalt.

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

Aase Sammelselg

Piret Kesküla

Veiko Kopamees

/allkirjastatud digitaalselt/