

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	28-1/19-004051
Otsuse kuupäev	22. august 2019
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Diana Lints ja Aimar Karu
Tarbija	
Kaupleja	Kady Trade OÜ, reg. kood 14347322
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	21.08.2019
Istungil osalenud isikud	Kirjalik istung poolte osavõtuta

Resolutsioon

1. jätta Tarbija nõue rahuldamata.

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

Asjaolud ja Tarbija nõue

Tarbija on pöördunud 10.05.2019 Tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 29.05.2019.

Avalduse kohaselt tellis Tarbija 19.03.2019 Kauplejalt teenuse juuksepidenduste paigaldamiseks koos Kaupleja müüdud juustega. Teenuse maksumus oli 120 eurot. Tarbija tasus teenuse eest sularahas. Hilisemalt väljastas Kaupleja ka sularaha kviitungi koos oma vastusega.

Peale juustele pikenduste panemist (19.03.2019) nelja päeva pärast so 23.03.2019 tekkisid Tarbijal probleemid juustega. Paljud salgud tulid peast ära. Hiljem kahe nädala jooksul tuli ära 110-st salgust 23 salku.

Lisaks olid pikenduseks olevad juuksed värvitud, millest ei olnud alguses Tarbijat teavitatud.

Probleemiks oli ka see, et juuksed pulstusid ebaloomulikult ning juuksepidendused tekitasid peas valu.

Tarbija lasi E4 Bellezza OÜ juuksuriäris juuksed maha võtta ning küsis ka spetsialisti hinnangu.

E4 Bellezza OÜ spetsialist Eneli Mikiver hinnangu kohaselt vaadeldes ja katsudes juukseid on näha, et tegemist on ebakvaliteetse juukse materjaliga. Samas hinnangus märgib hinnangu esitaja, et väide juuste kvaliteedi osas ei ole 100 %-ne, täpsema hinnangu saab anda selleks ettenähtud ekspertiis.

Spetsialisti hinnangul on tööks võetud ebakorrapäraselt liiga õhukesed omad salgud, mis võis põhjustada salkude välja langemist. Juuksuri hinnangul on juuksepikenduste eemaldamine kõige mõistlikum lahendus, vältimaks suuremat kahju oma juustele. Asjaoludest tulenevalt nõuab Tarbija Kauplejalt ka juuksepikenduste eemaldamise tasu 23,40 eurot.

Tarbija pöördus ka Hairstudio 24 Tins System OÜ juuksuri poole hinnangu saamiseks. Spetsialist on teinud kindlaks, et juuksed olid värvitud, hooldustooted ei sobinud, keratiin ei ole deformeerinud ning juuksed on olnud enne kasutatud. Spetsialist soovib minna pooltel kokkuleppele.

Kaupleja on Tarbijale tunnistanud, et juuksed olid värvitud. Kaupleja ebakvaliteetse töö tõttu nõuab Tarbija Kauplejalt teenuse eest makstud raha tagastamist ning lisaks juuksepikenduste eemaldamise tasu.

31.05.2019 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet Tarbija avalduse materjalid Kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas Tarbija avaldusele 14.06.2019 saadetud kirjaga. Kaupleja keeldub vastuses Tarbija nõude rahuldamisest, kuna leiab, et teenus sai osutatud nõuetekohaselt.

Tarbija saatis Kaupleja vastuse osas komisjonile omapoolse seisukoha 05.07.2019 kirjaga. Kirjas märgib Tarbija, et ei oleks saanud nendel päevadel minna, mida kaupleja pakkus välja. Siiski oleks saanud reede hommikul minna aga kauplejale see ei sobinud.

Tarbija märgib, et ei soovinud kaupleja kohalolekut Hairstudios.

Tarbija täpsustab kirjas pooltevahelise suhtluse asjaolusid.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: Tarbija soovib teenuse eest makstud raha tagastamist summas 120 eurot ning lisaks juuksepikenduste eemaldamise tasu hüvitamist summas 23,40 eurot.

Kaupleja vastuväited

Kaupleja selgitab 14.06.2019 saadetud vastuses, et Tarbija ei võimaldanud tal kõrvaldada tööle tekkinud puuduseid, vaid leidis pidevalt erinevad vabandusi.

Kaupleja pakkus Tarbijale, et ostab temalt juuksed tagasi, mille maksumus oli 50 €. Keratiinkinnitus ei olnud kahjustatud ega ebakvaliteetne. Tarbija ei nõustunud sellega, haaras juuksed ja lahkus. Antud juuksed olid tõesti värvitud, kuid juuste värvimine ei kahjusta juukseid ega selle struktuuri. Tarbija on ise kahuste juustega ja soovis paigaldada endale sirged juuksepikendused. Selleks, et soeng oleks pikendustega ühtlane, peab Tarbija enda juukseid sirgendama ja kui sirgendaja kuumus on liiga suur, siis võib see juuksevärvi maha võtta.

Antud salgud osaliselt, mis Tarbijal ära tulid, on peast rebitud, sest salk ei tule ära koos kõigi enda juustega mille külge salk on keratiiniga kinnitatud.

Kõik šampoonid ja palsamid ei sobi juuksepikendustele. Samuti ei kehti kasutatud juustele garantii.

Tarbija valis endale välja patsi, kus oli 110 keratiin kinnitusega salku, tegu oli slaavi juustega. Paigaldatud juuksepikendused olid heledad slaavi juuksed, mis olid värvitud tumedaks.

Kaupleja möönab, et ei mainitud kohe alguses Tarbijale, et juuksed on algsest värvist tumedaks toonitud.

Tarbijale räägiti juuksehooldusest aga Tarbija mainis, et teab kõike. Tarbija lahkus koos juustega ja oli rahul. Mõne aja pärast kirjutas Tarbija, et salgud libisevad mingil põhjusel peast ära. Loomulikult pakuti talle koheselt võimalust tulla näitama.

Kaupleja pakkus Tarbijale mitmeid aegu kuid ükski Tarbijale ei sobinud.

Ühtäkki tegi Tarbija postituse grupis "Juuksur annab nõu". Postituses oli video tema salkudest, mis olid ära tulnud koos oma juustega, videos oli näha et oma juust oli piisavalt, et tegemist ei saaks olla välja langemisega raskuse tõttu!

Tarbija enda juuksed olid tugevad ja märki sellest et oma juukseid võiks välja langeda ei olnud, seega jääb üle mehhaaniline juuste kahjustamine kiskumise/rebimise/sikutamise näol.

Kaupleja juurde tulekuks ei leidnud Tarbija aega ja läks ühe teise tehniku juurde näitama juukseid. Seal aga selgus, et keratiin ei olnud pehme, kinnitused olid kenasti tugevalt kinni ja tegemist ei olnud välja libisemisega. Selgus hoopis, et juuksepikeendused on nagu harjad, raskelt kammitavad ja takused. Kahjuks ei pesnud antud juuksur juukseid oma toodetega läbi, mis oleks ilmselt juukse kvaliteeti tõestanud, vaid koheselt eemaldas need peast.

09.04.2019 pidi Tarbija minema Hairstudiosse juukseid näitama ja siis kaupleja juurde salongi tulema.

08.04.2019 helistas Hairstudio juhataja Tarbijale, et leida kolmekesi kohtumiseks aeg. Tarbija ütles, et pole nõus, et ma seal olen, kui ta tuleb. Sellepeale kirjutasin Tarbijale, et ma ikka tahan kohal olla. Siis andis Tarbija mulle kellaaja, millal ta seal on, aga loomulikult läks ta sinna tunnike varem. Kohale jõudes olid juba juuksed läbi pestud ja need olid taas pehmed. Samas kinnitas Hairstudio ekspert, et keratiiniga on kõik korras.

Komisjoni põhjendused

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et Tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 19.03.2019 töövõtulepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 tähenduses. Leping vastab Tarbijatöövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas Tarbijal esineb õiguslik alus nõuda kauplejalt juustepikeenduste paigaldamise ja eemaldamise teenuse maksumuse hüvitamist

Komisjon kvalifitseeris Tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena VÕS § 101 lg 1 p 4 tähenduses, kuivõrd Tarbija sooviks on tagasi saada kogu lepingujärgselt tasutud summa. Hinna alandamise nõude VÕS § 112 tähenduses välistab asjaolu, et Tarbija on kohase täitmise väärtuseks lugenud sisuliselt 0 eurot.

VÕS § 116 lg 1 järgi lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et Tarbija poleks teenust saanud. Puudusega täidetud lepingust taganemine on õigustatud ainult juhul, kui lepingu eesmärgi saavutamine ei ole mõistlikult võimalik. Tarbija ei andnud kauplejale täiendavat tähtaega VÕS § 114 tähenduses teenuse lepingutingimustega vastavusse viimiseks.

Komisjon tuvastas asja materjalidega tutvumise ja poolte ärakuulamise järel, et Tarbija ei võimaldanud pretensioonis esitatud puuduste osas kauplejal tööd üle vaadata ja tööd lepingutingimustega vastavusse viia.

Tarbija läks kolmanda isiku juurde (E4 Bellezza OÜ), kus kõrvaldati kauplejale etteheidetav puudus. Sellise tegevusega võttis Tarbija kauplejalt võimaluse kontrollida pretensioonis etteheidetavtea puuduste esinemist ning välistas võimaluse viia töö lepingutingimustega vastavusse.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 646 lg 1 kohaselt juhul, kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist, kui sellega ei põhjustata töövõtjale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust ja lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Töövõtja võib töö parandamise asemel teha lepingutingimustele vastava uue töö.

VÕS § 646 lg 5 järgi juhul, kui tellija nõuab õigustatult parandamist ja töövõtja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib tellija töö ise parandada või lasta seda teha ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist.

Nimetatud sätte mõttest tulenevalt on Tarbijal õigus töö ise parandada või lasta seda teha kolmandal isikul ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist siis, kui ta on esmalt andnud töövõtjale võimaluse töö üle vaadata ja lepingutingimustega vastavusse viia. Praegusel juhul Tarbija kauplejale sellist võimalust ei andnud.

VÕS § 23 lg 2 kohaselt peab lepingupool tegema teise lepingupoolega koostööd, mis on teisele poolele vajalik oma kohustuste täitmiseks.

Nimetatud sättest tulenevalt lasus Tarbijal kohustus võimaldada kauplejal puudus üle vaadata ja anda kauplejale võimalus puuduse kõrvaldamiseks.

Tuvastatud asjaoludest lähtudes leidis komisjon, et Tarbijal puudub pädev õiguslik alus nõuda kauplejalt juustepikenduse paigaldamise ja eemaldamise teenuse maksumuse hüvitamist.

Otsuse tegemisel lähtus Tarbijavaidluste komisjon Tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

Margus Kingisepp
allkirjastatud digitaalselt

Diana Lints
allkirjastatud digitaalselt

Aimar Karu
allkirjastatud digitaalselt