

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

<b>Asja number</b>	28-1/19-006281
<b>Otsuse kuupäev</b>	19.11.2019
<b>Komisjoni koosseis</b>	Esimees Alar Urm, liikmed Aimar Karu ja Kerttu Kuul
<b>Tarbija</b>	
<b>Kaupleja</b>	Roosavirsik OÜ reg nr 12622847,
<b>Tarbija nõue</b>	Teenustasu tagastamise nõue
<b>Asja läbivaatamise aeg</b>	11.11.2019, kirjalik menetlus

### Resolutsioon:

1. **Rahuldada avaldus.**
2. **Roosavirsik OÜ peab tasuma Tarbija pangakontole 80 eurot. Summa ülekandmiseks tuleb tarbijal kauplejale edastada (e-kirja teel) enda pangakonto rekvisiidid.**
3. **Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.**

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

### Tarbija avalduse asjaolud ja nõue:

4. Avalduse kohaselt kasutas tarbija 28.06.2019 kaupleja juuksurialongi teenust.
5. Tarbija soovis juuksevärvi värskendada. Värvimise järgselt olid tarbija juuksed rikutud. Eelneva kinnituseks esitab tarbija fotod ja asjatundja arvamuse.
6. Kaupleja kasutas liigselt keemiat, juuksed jäid roheka alatooniga ja olid katkevad.
7. Tarbija nõuab tasutud teenustasu tagastamist, kuna nõuetekohast teenust ei osutatud.

### Kaupleja vastuväited:

8. Kaupleja väidab, et puudub alus tarbija avalduse rahuldamiseks.
9. Tarbija ei ole kaupleja poole pöördunud ega andnud võimalust töö parandamiseks.
10. Kaupleja ei ole juukseid blondeerinud, nõrga protsendiga vesinikku kasutatakse ka siis kui juukseid värvitakse tumedamaks. Tarbija ei teavitanud juuksurit, et ta on

varasemalt oma juukseid pikemat aega blondeerinud, seeläbi on juuksed kõvasti kahjustunud. Kaupleja esitab omalt poolt tõendina fotod, milliste juustega lahkus Tarbija salongist. Tarbija esitatud Alar Kuzmin koostatud arvamus ei ole asjakohane, sellest ei nähtu, millises seisus olid kliendi juuksed enne Paula Juuksestuudiosse pöördumist, millistele algandmetele ning testidele põhineb Alar Kuzmini arvamus, et konkreetselt Paula Juuksestudio on tarbija juukseid liigselt üle töödeldud või olid tarbija juuksed juba enne kaupleja poole pöördumist kahjustatud või on tarbija kodus kasutanud ebakorrektsed hooldusvõtteid. Facebooki fotode tõepärasus on kaheldav ning fotodelt ei ole võimalik tuvastada nende tegemise aega.

### **Komisjoni otsuse põhjendus:**

11. Poolte vahel on teenuse osutamise leping.
12. Üks komisjoni liige on vastava teenuse spetsialist ning oskab poolte esitatud fotode põhjal osutatud teenuse kvaliteeti hinnata.
13. Tarbija on esitanud väite, et pöördus pärast teenuse kvaliteedi osas tekkinud pretensioone kaupleja poole ja kaupleja süüdistas teda valetamises ja ei nõustunud pretensiooniga. Kaupleja väitel ei ole tarbija tulnud kaupleja juurde, et kaupleja saaks veenduda töö halvas kvaliteedis ja tarbija oleks pidanud kauplejale andma võimaluse töö parandamiseks.
14. Komisjoni menetluses tugineb kaupleja väitele, et tema töö oli korrektne, kaupleja ei tunnista rikkumist ega paku heastamist.
15. Kaupleja on esitanud vastuväited avalduse kuid mitte tõendid selle kohta, et ta ei ole lepingut rikkunud. VÕS § 642 lg 1 alusel vastutab töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko tellijale ülemineku ajal, isegi kui mittevastavus ilmneb alles pärast seda. Tarbijatöövõtu puhul vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas töö tarbijale üleandmisel, isegi kui juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko üleminek lepitati kokku varasemaks ajaks.
16. VÕS § 642 lg 2 alusel tarbijatöövõtu puhul vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul, alates töö üleandmisest tarbijale. Tarbijatöövõtu puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul töö tarbijale üleandmise päevast ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega.
17. VÕS § 642 lg 1 ja 2 alusel on tarbija puudustega töö piisavalt tõendanud. Kaupleja ei ole tõendanud, et osutas nõuetekohase teenuse.
18. Tarbija soengu foto seisuga pärast kaupleja teenuse saamist näitab, et tarbija juuksed olid otstest ebaühtlased ja hõredad. Asjatundja hinnangul ei vasta selline tulemus nõuetele.
19. Kaupleja esitas väite, et kui ta tegi puudusega töö, peab tarbija tulema kaupleja juurde, et kaupleja saaks töö üle vaadata ja andma võimaluse töö parandamiseks. Kaupleja väited töö parandamise kohta tunduvad pigem müügilepingu regulatsioonile sobivad, mitte töövõtulepingule kohased. Kui juuksur teeb ebakorrektselt töö peaks juuksur minema kliendi juurde, et soeng üle vaadata, mitte vastupidi. Samuti ei saa töövõtja pärast kliendi juuste rikkumist nõuda, et tellija valib õiguskaitsvahendiks lepingu täitmise nõude, mitte muu õiguskaitsvahendi.

20. VÕS § 647 lg 1 alusel loetakse töövõtja loetakse töövõtulepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas siis, kui töö parandamine või uue töö tegemine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui töövõtja õigustamatult keeldub tööd parandamast või uut tööd tegemast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist.
21. VÕS § 464 lg 1 sätestab, et 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.
22. VÕS § 464 eesmärk ei ole kehtestada, et tellija peab nõudma töö parandamist või uue töö tegemist. Vastupidi, regulatsioon seab teatud piirangud selle õiguskaitsevahendi kasutamiseks, kuid ei piira muude õiguskaitsevahendite kasutamist.

*/allkirjastatud digitaalselt/*