

საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/975
26.08.2025

ბრძანება

975-01-4-202508261125

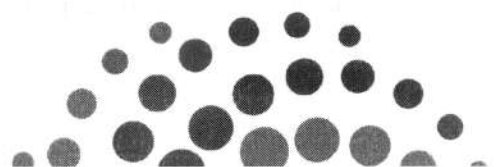


სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 5 მარტის N04/201 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 5 მარტის N04/201 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ინექს გრუპს“ (ს/ნ 400010572) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ინექს გრუპს“ (ს/ნ 400010572) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს



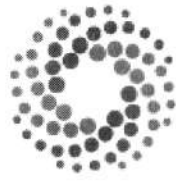
ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 5 მარტის N04/201 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
2. ნორმატიული რეგულირება	7
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	9
4. სამოტივაციო ნაწილი	11
5. სარეზოლუციო ნაწილი	16

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქეების

და

განცხადებები, შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 5 მარტის N04/201 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათის საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურებით. მომხმარებლის განმარტებით, შპს „ინექს გრუპმა“ დააზიანა მისი კუთვნილი ამანათი. მომხმარებელმა აღნიშნულის შესახებ აცნობა მოვაჭრეს, თუმცა შპს „ინექს გრუპი“ უარს აცხადებს ზიანის ანაზღაურებაზე. სააგენტოს 2025 წლის 14 იანვრის N02/49 წერილით მომხმარებელს ეცნობა შპს „ინექს გრუპის“ 2025 წლის 9 იანვრის N01/42 წერილის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 17 იანვრის N01/191 წერილით მომხმარებელმა აღნიშნა, რომ ყუთი დაზიანებული იყო. კომპანიის განცხადება, რომ დაზიანების მცირე ხარისხი არ გამოიწვევდა ნივთის დაზიანებას და ყუთი იყო „იდეალურ მდგომარეობაში“, მომხმარებელმა არ მიიჩნია დასაბუთებულად. გარდა ამისა, მომხმარებელმა მიუთითა, რომ ნივთი დეფორმირებულია იმ ნაწილში, სადაც ყუთი დაზიანებული იყო და ფოტოებზეც ჩანს, რომ დაზიანების გამო ნივთი აღარ შეესაბამება საწყის მდგომარეობას, რის გამოც მისი შეძენა კარგავდა მნიშვნელობას. გარდა ამისა, მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ ნივთი შეფუთული იყო ისე, რომ სწორი გადაზიდვის პირობებში არ დაზიანებულიყო.

მოქალაქე

განცხადების

მიხედვით, მომხმარებელმა ამანათის გერმანიიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურებით. განმცხადებლის განმარტებით, მან ამანათი მიიღო გახსნილ და დაზიანებულ მდგომარეობაში. მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს და მოითხოვა ზიანის ანაზღაურება, თუმცა მოვაჭრისგან უკუკავშირი არ მიუღია.

მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა www.villeroy-boch.com-დან გამოწერილი ამანათის ამერიკიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურებით. განმცხადებლის განმარტებით, მან ამანათი მიიღო დაზიანებული. მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე მიმართა მოვაჭრეს და მოითხოვა ზიანის ანაზღაურება, თუმცა მოვაჭრე ამანათის დაზიანებაზე პასუხისმგებლობას არ იღებს.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 30 დეკემბრის N02/5269 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებელ განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქრირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2025 წლის 9 იანვრის N01/42 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ ამანათი არასათანადოდ იყო შეფუთული. ტრანსპორტირებისას აუცილებელია ნივთის სწორად შეფუთვა, რათა გათვალისწინებული იყოს სხვადასხვა რისკები, როგორიცაა წონა, ტენიანობა, ტემპერატურა, ნივთის მსხვრევადობა და სხვა ფაქტორები. ამანათის გადაზიდვისას აუცილებელია მისი შეფუთვა საერთაშორისო გადაზიდვების მოთხოვნებისა და სტანდარტების შესაბამისი იყოს. განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ისეთი ნივთების შეფუთვა, რომლებსაც ტრანსპორტირებისას დაზიანების მაღალი რისკი აქვთ, თუ ისინი სათანადოდ არ არიან შეფუთული. მომხმარებლის მიერ შეძენილი ავტომობილის ბამპერი ჰაერბუშტოვანი ცელოფნით იყო შეფუთული, რაც არ უზრუნველყოფს უსაფრთხო გადაზიდვას დიდ მანძილზე. ამანათს არ გააჩნდა მყარი შეფუთვა, რაც ხელს შეუწყობდა, რომ ნივთი მუყაოს ყუთში მყარად ყოფილიყო მოთავსებული და დაცული მექანიკური დაზიანებებისგან. ჰაერბუშტოვანი ცელოფანი შეიძლება გამოყენებულიყო, როდესაც ნივთის ტრანსპორტირება ხდება მოკლე მანძილზე, თუმცა გრძელ გზაზე, განსაკუთრებით საერთაშორისო გადაზიდვისას, ასეთი შეფუთვა არ არის საკმარისი და მას დიდი რისკი ახლავს. მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ მომხმარებლის თქმით ყუთი დაზიანებული იყო, თუმცა ფოტოებზე ჩანს, რომ მუყაოს ყუთს მხოლოდ მცირე დაზიანება გააჩნია ერთ ადგილზე, და სხვა არანაირი დეფორმაცია არ აღინიშნება. შპს „ინექს გრუპის“ განმარტებით, ეს დაზიანება არ გამოიწვევდა ნივთის დეფორმირებას. ამავე წერილში მოვაჭრე განმარტავს, რომ „ინექს გრუპის“ მომსახურების პირობების მიხედვით, „3.3. კომპანია არ ამოწმებს საწყობში მიტანილი ტვირთის შიგთავსის მდგომარეობას“, „4.1.1. კომპანია პასუხს არ აგებს არასათანადო შეფუთვის გამო ნივთის დაზიანებისთვის. შიგთავსის მთლიანობაზე პასუხისმგებლობას არ იღებს კომპანია, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა გადაფუთვა ხდება შემსრულებლის მიერ. კომპანიის მიერ გადაფუთული ამანათის დაზიანების შემთხვევაში, ზიანის ანაზღაურების საკითხი განიხილება ინდივიდუალურად“.

მოცემულ შემთხვევაში ამანათი გამოგზავნილია ორიგინალი შეფუთვით, შესაბამისად, კომპანია მოკლებულია შესაძლებლობას აანაზღაუროს დამდგარი ზიანი.

სააგენტოს 2025 წლის 21 იანვრის N01/217 წერილით, საქმის შესწავლის დაწყების მიზანშეწონილობის დადგენის მიზნით, მოვაჭრისგან გამოთხოვილ იქნა შპს „ინექს გრუპის“ გერმანიაში მდებარე საწყობში მიტანილი მომხმარებელ

კუთვნილი ამანათის მდგომარეობის შესახებ ინფორმაცია, რომლის პასუხადაც, მოვაჭრემ 2025 წლის 3 თებერვლის N01/707 წერილით განმარტა, რომ მოკლებულია შესაძლებლობას წარადგინოს ფოტომასალა, თუ რა მდგომარეობაში მივიდა მომხმარებლის კუთვნილი ამანათი გერმანიის საწყობი, რამდენადაც კომპანია არ ახდენს საწყობში მიტანილი ამანათების დასურათებას.

სააგენტოს 2025 წლის 27 იანვრის N02/325 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებელ

განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქრებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 4 თებერვლის N01/713 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებლის ამანათი იყო არასათანადო წესით შეფუთული, კერძოდ, ფოტომასალიდანაც ჩანს, რომ მტვრევადი ნივთი ყოველგვარი შეფუთვის გარეშე არამყარად არის მოთავსებული დიდი ზომის მუყაოს ყუთში და დაზიანებისგან თავდასაცავად ახლავს მხოლოს ჰაერბუშტოვანი ცელოფანი. ამანათის ტრანსპორტირებისას სავალდებულო მოთხოვნას წარმოადგენს ნივთის სათანადო შეფუთვა, კერძოდ, „ინექს გრუპის“ მომსახურების პირობების მიხედვით: 3.11. ტრანსპორტირებისთვის განკუთვნილი ამანათი უნდა იყოს სათანადოდ შეფუთული (ამანათის შეფუთვისას გათვალისწინებული უნდა იყოს შესაძლო გარეგანი ზემოქმედების ფაქტორები - წონა, ტენიანობა და ა.შ., ასევე, ნივთი საჭიროების შემთხვევაში უნდა იყოს უზრუნველყოფილი დამატებითი შეფუთვით, ყუთი უნდა იყოს დალუქული წებოვანი ლენტით ან თოკი და ა.შ). მხოლოდ ჰაერბუშტოვანი შესაფუთი ცელოფნით მსგავსი ნივთების შეფუთვა მაშინ შეიძლება იყოს გამართლებული, როდესაც ნივთის ტრანსპორტირება ხდება ლოკალურად, ახლო მანძილზე, თუმცა, საერთაშორისო გადაზიდვის დროს მსგავსად შეფუთული ამანათის დაზიანების რისკი მაღალია, რადგან ამანათი ტრანსპორტირების გრძელ გზას სხვა ტვირთთან ერთად გადის და იმ პირობებში, როდესაც მტვრევადი ნივთი გადაზიდვის დროს ყუთში მოძრაობს, შეუძლებელია თავიდან იქნას აცილებული მისი დაზიანება. აგრეთვე, უნდა აღინიშნოს ისიც, რომ მომსახურების პირობების 4.2.3. მუხლის მიხედვით, მომხმარებელი ვალდებულია ყველა დეტალი ამანათისა და შიგთავსის, ასევე შეფუთვის და წონის შესახებ შეათანხმოს და დააზუსტოს გამყიდველთან ნივთის შეძენამდე. რაც შეეხება მომხმარებლის მიერ იმ ფაქტზე აპელირებას, რომ მას მიეწოდა ფოტომასალა, სადაც ამანათი გახლდათ გახსნილი, საქართველოში ჩამოსვლის შემდეგ, კომპანიის წარმომადგენლების მიერ ამანათების ფილიალში გადანაწილების დროს აღნიშნულმა ამანათმა გამოიწვია ეჭვი, რომ გახლდათ დაზიანებული, კერძოდ ამანათი გადაადგილებისას გამოსცემდა ხმებს და ყუთის ხელში

დაჭერისას ქმნიდა შთაბეჭდილებას, რომ მასში მოთავსებული შიგთავსის მთლიანობა იყო დარღვეული. კომპანიის წარმომადგენლებმა მიიჩნიეს, რომ მსგავსი ამანათის ფილიალში გაგზავნა არ იყო მიზანშეწონილი და საჭიროდ ჩათვალეს ადგილზე გაეხსნათ ამანათი, დაესურათებინათ და ნივთის მდგომარეობა შესახებ მომხმარებლისათვის შეეტყობინებინათ.

სააგენტოს 2025 წლის 27 იანვრის N02/327 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებელ განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქრირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 5 თებერვლის N01/757 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებლის ამანათი იყო არასათანადო წესით შეფუთული, კერძოდ, შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურების პირობების მიხედვით: 3.11. ტრანსპორტირებისთვის განკუთვნილი ამანათი უნდა იყოს სათანადოდ შეფუთული (ამანათის შეფუთვისას გათვალისწინებული უნდა იყოს შესაძლო გარეგანი ზემოქმედების ფაქტორები - წონა, ტენიანობა და ა.შ.), ასევე, ნივთი საჭიროების შემთხვევაში უნდა იყოს უზრუნველყოფილი დამატებითი შეფუთვით, ყუთი უნდა იყოს დალუქული წებოვანი ლენტით ან თოკით და ა.შ. მოცემულ შემთხვევაში, მტკრევადი ნივთი, კერამიკის ფიგურა იყო ორ ყუთში მოთავსებული, თუმცა მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ ფოტომასალაშიც ჩანს, რომ დიდი ზომის ყუთში მოთავსებულია პატარა ზომის ყუთი და მათ შორის სივრცე შევსებულია ჰაერზეშტოვანი ცელოფნით, ხოლო უშუალოდ კერამიკის ფიგურა არ არის შეფუთული. კერძოდ, მტკრევადი ნივთი ყუთში ყოველგვარი შეფუთვის გარეშეა მოთავსებული და მუყაოს ყუთსა და ნივთს შორის დატოვებულია სივრცე, რომელიც იძლევა შესაძლებლობას, რომ ნივთმა ტრანსპორტირების დროს ყუთში იმოძრაოს. საერთაშორისო გადაზიდვის დროს მსგავსად შეფუთული ამანათის დაზიანების რისკი მაღალია, რადგან ამანათი ტრანსპორტირების გრძელ გზას სხვა ტვირთთან ერთად გადის და იმ პირობებში, როდესაც მტკრევადი ნივთი გადაზიდვის დროს ყუთში მოძრაობს, შეუძლებელია თავიდან იქნას აცილებული მისი დაზიანება. ამავე წერილში მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებლის თქმით, კომპანია ვალდებული იყო შეემოწმებინა ამანათის მდგომარეობა და დაესურათებინა თუ რა მდგომარეობაში მივიდა ამანათი ამერიკის საწყობში. შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურების პირობების მიხედვით: 3.3. კომპანია არ ამოწმებს საწყობში მიტანილი ტვირთის შიგთავსის მდგომარეობას. ხოლო ტვირთის გარეგანი მდგომარეობის შემოწმებისას ვერ დადგინდებოდა სათანადოდ იყო თუ არა შეფუთული სადავო ამანათები.

სააგენტოს 2025 წლის 6 მარტის N02/1210 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 5 მარტის N04/201 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობის წესების და პირობების) წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2025 წლის 17 მარტის N01/1751 წერილით მოვაჭრე იმეორებს სააგენტოში წარმოდგენილ 2025 წლის 9 იანვრის N01/42, 2025 წლის 4 თებერვლის N01/713

და 2025 წლის 5 თებერვლის N01/757 წერილებით დაფიქსირებულ პოზიციას. შპს „ინექს გრუპის“ მიერ ამავე წერილით წარმოდგენილ იქნა მისი სავაჭრო პოლიტიკა, „მომსახურების ძირითადი პირობები“.

სააგენტოს 2025 წლის 17 ივნისის N02/2555 წერილით საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით მოვაჭრისგან გამოთხოვილი იქნა მომხმარებლებისთვის,

და

კუთვნილი

ამანათების მიღება-ჩაბარების აქტები. მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 24 ივნისის N01/3783 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებლებისთვის ამანათის მიღება-ჩაბარების აქტები გადატანილ იქნა კომპანიის კუთვნილ არქივში და არქივში დაცული დოკუმენტების დიდი ოდენობიდან გამომდინარე აღნიშნული მიღება-ჩაბარების აქტების მოძიება ვერ ხერხდება.

2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კონსტიტუციის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით.

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული ასოცირების შესახებ შეთანხმება ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების, ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად, დამატებითი ვადის უშუალოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

- ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;
- ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
- გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EC დირექტივა (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა) ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით. 2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

საქმის შესწავლის მიზნით, სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღწეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში

წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.¹

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 5 მარტის N04/201 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებებში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

¹ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

4. სამოტივაციო ნაწილი

სააგენტოში საქმის შესწავლის დროს წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია.

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული 26 ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.² ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა,

² ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი

ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.³

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულების თანახმად, ხელშეკრულება ფორმდება შემდეგი პირობებით - მომხმარებლის სახელზე მიღებული ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა, რომელსაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს თავისი სახელით და მომხმარებლის ხარჯით, რაც მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის ამანათის ტრანსპორტირების ხელშეკრულებას წარმოადგენს. შესაბამისად, აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

ევრო დირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა

³ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, განიხილავს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, „მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით.

კანონმდებელი თვითონ განსაზღვრავს რომელი ფაქტების არსებობისას შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა სხვა ფაქტების არსებობა - არარსებობის შესახებ. მაგალითად, თუ, დაზარალებული დაამტკიცებს, რომ მისი ქონება დაზიანდა, რომ ეს ქონება დააზიანა გარკვეულმა პირმა და განსაზღვრავს მის ოდენობას, კანონმდებელი აკეთებს დასკვნას, რომ ზიანის მიმყენებელი მოქმედებდა ბრალეულად. აქედან გამომდინარე, დაზარალებული არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ზიანის მიმყენებლის ბრალი. ბრალის არარსებობას ამტკიცებს თვით ზიანის მიმყენებელი. განსახილველ შემთხვევაში, გამომდინარე იქიდან, რომ შეფასების საგანი არის მომსახურების ჯეროვანი შესრულება, რომლის დროსაც შესაფასებელი იქნება მოვაჭრის ბრალით ხელშეკრულების პირობების დარღვევის საკითხი, ამ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება თავად მოვაჭრეს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

აღსანიშნავია, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურ-სამართლებრივი ქცევის წესებთან ერთად, შეიცავს პროცესუალურ სამართლებრივ კომპონენტებსაც. ასეთ ნორმებს წარმოადგენს ისეთი სამოქალაქო სამართლებრივი ნორმები, რომლებიც შინაარსობრივად მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს. მტკიცების ტვირთის იმპერატიულ განაწილებაზე მიუთითებს სამოქალაქო კოდექსის 686-ე და 687-ე მუხლებიც.

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე – მიტანის

ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად გადამზიდველი თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ანდა ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეეძლო და არც მათი შედეგები შეიძლებოდა თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

მტკიცების ტვირთის გადანაწილების კუთხით აღსანიშნავია, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება, სადაც სასამართლომ იმსჯელა, რომ სამოქალაქო კოდექსის 687-ე მუხლის პირველი ნაწილი, რომელიც სამართალწარმოების საპროცესო ელემენტს შეიცავს, ადგენს სამართალ ურთიერთობის მონაწილეებისთვის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების სპეციალურ სტანდარტს: „იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გამგზავნის ბრალეულობამ, ეკისრება გადამზიდველს“.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო № ას-700-2021 სამოქალაქო საქმეზე, 15.06.2021 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ გადაზიდვის ურთიერთობის რეგულირებისას განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა რა გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილით გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში. ამავე კოდექსის 687-ე მუხლის თანახმად, გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ძირითად პირობას წარმოადგენს რა მისი ბრალი, თავად გადამზიდველმა უნდა დაამტკიცოს, რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა.

ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანმდევი გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს. მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილ პოზიციებთან ერთად წარმოდგენილია ამანათის საქართველოში ჩამოსვლის დროს არსებული მდგომარეობის ფოტო მასალა. მომხმარებელთა განცხადებებით და მათ მიერ წარდგენილი ფოტომასალით დასტურდება, რომ ამანათები საქართველოში ჩამოსვლისას იმყოფებოდა დაზიანებულ მდგომარეობაში. მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიამ თავის პასუხისმგებლობაზე უარი უარყოფით ფორმადი მოიაზრა მომხმარებელთა მიერ მოწოდებული არასათანადო შეფუთვის ფაქტით, მნიშვნელოვანია შეფასდეს თავად კომპანიის ვალდებულებებიც ტრანსპორტირების პროცესში. კომპანია ირწმუნება, რომ მშს „ინექს გრუპის“ მომსახურების წესების თანახმად, კომპანია არ ამოწმებს საწყობში მიტანილი ტვირთის შიგთავსის მდგომარეობას. კომპანიის მიერ წარდგენილი მომსახურების პირობები, რომლითაც ის ცდილობს

პასუხისმგებლობისგან გათავისუფლებას არ ხსნის მის კანონით დადგენილ პასუხისმგებლობას მომხმარებლის წინაშე, როდესაც ფაქტობრივი გარემოებები ცხადყოფს, რომ ტრანსპორტირებისას არ იქნა დაცული სათანადო სიფრთხილე და წესები, რამაც გამოიწვია ნივთების დაზიანება. მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილი მასალებით სამივე შემთხვევაში დადასტურებულია ნივთის დაზიანება და დაკარგულია მისი საწყისი კომერციული ღირებულება, რაც წარმოადგენს მომსახურების ნაკლოვანი შესრულების მტკიცებულებას. მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილი ფოტო მტკიცებულებები ადასტურებს ტრანსპორტირების დროს მიღებულ მექანიკურ დაზიანებებს. მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებაა უზრუნველყოს ტვირთის უსაფრთხო ტრანსპორტირება. მპს „ინექს გრუპის“ პოზიცია, რომ მხოლოდ მომხმარებელი არის პასუხისმგებელი ნივთის შეფუთვაზე და კომპანია არ იღებს პასუხისმგებლობას მიღებული ამანათის მდგომარეობაზე, არ შეესაბამება მომსახურების რეალურ ბუნებას და არღვევს სამართლიანობის პრინციპს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის არაჯეროვანი, ვინაიდან, მომხმარებლების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი განცხადებიდან დგინდება მოვაჭრის მიერ ამანათების დაზიანებულ მდგომარეობაში მიწოდების ფაქტი.

კანონის დათქმებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს გააჩნია ვალდებულება მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება, მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება.

მოქალაქე განცხადებიდან დადგინდა, რომ მპს „ინექს გრუპმა“ დააზიანა მისი კუთვნილი ამანათი, კერძოდ, მის ამანათის შეფუთვას აღენიშნებოდა გარეგანი დაზიანებები, ხოლო დაზიანების მდებარეობის შესაბამისად ამანათის შიგთავსმა განიცადა დეფორმაცია. მოქალაქე

განცხადებიდან დგინდება, რომ მან ამანათი მიიღო გახსნილ და დაზიანებულ მდგომარეობაში, კერძოდ, ამანათის შიგთავსი დაიმსხვრა. ხოლო რაც შეეხება მოქალაქე მისი განცხადებიდან დადგინდა, რომ მომხმარებელმა ამანათი მიიღო დაზიანებული, კერძოდ, მისი კუთვნილი ამანათის შიგთავსი იყო დამსხვრეული. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, შპს „ინექს გრუპი“ ვალდებულია მომხმარებლებს და აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი (ტრანსპორტირების და ამანათის ღირებულება).

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

5. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-171 მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გ ა დ ა ნ ყ ვ ი ტ ა

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევა.