



N 04/1188
28.07.2026

ბრძანება

1188-01-4-202607281715



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 24 ნოემბრის №04/1374 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,

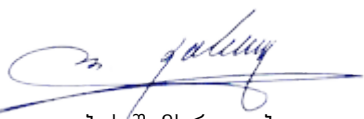
ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 24 ნოემბრის №04/1374 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე შპს „გით-12“-ის (ს/ნ 445689149) (ამჟამად - შპს „კლიმა კომფორტი“) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრე შპს „გით-12“-ს (ს/ნ 445689149) (ამჟამად - შპს „კლიმა კომფორტი“) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრეს დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 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.

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 24 ნოემბრის №04/1374 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1 განმცხადებლის პოზიცია.....	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	10
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	10
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	12
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	20

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე **ლ ს (პ/ნ)** (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2025 წლის 21 ოქტომბრის №01/6241 განცხადება **შპს „გით-12“-ის (ს/ნ 445689149) (ამჟამად - შპს „კლიმა კომფორტი“)** (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 24 ნოემბრის N04/1374 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2024 წლის 6 მარტს შპს „გით-12“-თან, რომელიც ამჟამად საქმიანობას ახორციელებს საჯარო დასახელებით „კლიმა კომფორტი“, გააფორმა შეთანხმება გათბობის სისტემის მიწოდებისა და მონტაჟის შესახებ. მომსახურების საერთო ღირებულება შეადგენდა 24,338.16 ლარს (დღგ-ის ჩათვლით).

მომხმარებლის განმარტებით, მხარეებს შორის მიღწეული შეთანხმების შესაბამისად, ანგარიშსწორება უნდა განხორციელდებოდა ეტაპობრივად: მომსახურების ღირებულების 50% - მასალების შესაძენად, 25% - მასალების ჩამოტანისა და სამუშაოების დაწყების ეტაპზე, ხოლო დარჩენილი 25% - სამუშაოების სრულად დასრულების შემდეგ. მომხმარებელი მიუთითებს, რომ აღნიშნული ფინანსური ვალდებულებები სრულად და კეთილსინდისიერად შეასრულა. ამასთან, მისი განმარტებით, კომპანიის ღირებულების, გიორგი გაფრინდაშვილის მითითებით, საბოლოო გადახდა განხორციელდა არა კომპანიის საბანკო ანგარიშზე, არამედ ფიზიკური პირის - ლევან სამადალაშვილის საბანკო ანგარიშზე.

მომხმარებლის განცხადებით, შეთანხმების საგანს წარმოადგენდა სრულყოფილად ფუნქციონირებადი გათბობის სისტემის მოწყობა, მათ შორის, თითოეულ ოთახში ინდივიდუალური ტემპერატურის მართვისთვის საჭირო თერმოსტატებისა და მართვის პულტების მონტაჟი. მისი განმარტებით, სამუშაოების დასრულების ეტაპზე აღნიშნული მოწყობილობები არ იყო დამონტაჟებული, თუმცა კომპანიის წარმომადგენლებმა აცნობეს, რომ მათი მონტაჟი სარემონტო სამუშაოების დასრულების შემდეგ განხორციელდებოდა.

მომხმარებელი ასევე მიუთითებს, რომ კომპანიის მოთხოვნით, დამატებითი ხარჯის გაწევის შედეგად, თერმოსტატების დასამონტაჟებელ ყველა წერტილამდე 220-ვოლტიანი ელექტროკაბელები მიიყვანა. მისი განმარტებით, აღნიშნული მოთხოვნა კომპანიამ რემონტის დაწყებისას წაუყენა, თუმცა მოგვიანებით გაირკვა, რომ ასეთი ტექნიკური გადაწყვეტა საჭირო არ ყოფილა.

მომხმარებლის განმარტებით, სარემონტო სამუშაოების დასრულების შემდეგ, 2024 წლის ივლისის ბოლოდან, არაერთხელ მიმართა კომპანიას თერმოსტატებისა და მართვის პულტების

მონტაჟის მოთხოვნით. მიუხედავად მრავალჯერადი კომუნიკაციისა, კომპანიის წარმომადგენლების ადგილზე ვიზიტებისა და არაერთი დაპირებისა, სამუშაოები დღემდე არ დასრულებულა.

მომხმარებელი ასევე აღნიშნავს, რომ გათბობის სისტემის ექსპლუატაციაში გაშვება 2024 წლის დეკემბერში იძულებით, საკუთარი ძალებით უზრუნველყო, თერმოსტატებისა და ტემპერატურის მართვის სისტემის გარეშე. მისი განმარტებით, ამის შედეგად გათბობის სისტემა მუდმივად სრულ დატვირთვაზე ფუნქციონირებდა, რამაც მნიშვნელოვნად გაზარდა ენერგომოხმარება და გათბობის ხარჯები.

ამასთან, მომხმარებელი მიუთითებს, რომ პროექტის ფარგლებში სველ წერტილებში უნდა დამონტაჟებულიყო ე.წ. „სოფიოს“ ტიპის პანელები, რომლებსაც უნდა შეესრულებინათ როგორც გათბობის, ისე საშრობის ფუნქცია. მისი განცხადებით, აღნიშნული პანელები დღემდე არ ფუნქციონირებს, რის გამოც შესაბამისი სივრცეები არ თბება.

მომხმარებლის განმარტებით, კომპანიის დირექტორი გიორგი გაფრინდაშვილი 2025 წლის მარტში დაჰპირდა, რომ პროექტი 2025 წლის აგვისტოში დასრულდებოდა, თუმცა აღნიშნული ვალდებულება არ შესრულებულა. მომხმარებელი მიუთითებს, რომ პროექტი დღემდე დაუსრულებელია, ხოლო კომპანიის წარმომადგენლები აღარ პასუხობენ მის სატელეფონო ზარებსა და შეტყობინებებს.

გარდა ამისა, მომხმარებელი აცხადებს, რომ შეკვეთის გაფორმებისას კომპანიამ მიაწოდა ინფორმაცია, რომლის მიხედვითაც გათბობის სისტემის მონტაჟისთვის გამოყენებული უნდა ყოფილიყო „Variotherm“-ის სისტემის მასალები. თუმცა, მისი შეფასებით, რეალურად გამოყენებულია სხვა, სტანდარტული ტიპის მასალები, რომლებიც ბაზარზე ფართოდ არის ხელმისაწვდომი. შესაბამისად, მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ შეცდომაში იქნა შეყვანილი როგორც გამოყენებული მასალების ხარისხისა და წარმომავლობის, ისე მომსახურების შინაარსის თაობაზე.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

2025 წლის 27 ნოემბრის №02/5972 წერილით შპს „გით-12“-ს (ს/ნ 445689149) ეცნობა ლ ს (პ/ნ) 2025 წლის 21 ოქტომბრის №01/6241 განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა შემდეგი ინფორმაციის წარმოდგენისთვის:

- განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით კომპანიის პოზიციის წარმოდგენა;
- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის, მათ შორის, სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების პრაქტიკის შესახებ;
- კანონისმიერი და, არსებობის შემთხვევაში, კომერციული გარანტიის პირობების, ასევე ნაკლიანი საქონლის შეცვლის, შეკეთების ან დაბრუნების წესის შესახებ ინფორმაცია;
- ნაკლიანი საქონლის/მომსახურების შემთხვევაში მომხმარებლის უფლებების აღდგენისა და დაცვის მექანიზმების შესახებ ინფორმაცია;

- კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული წესებისა და პირობების შესახებ ინფორმაცია;
- ხელშეკრულებაზე უარის თქმის წესისა და პირობების შესახებ ინფორმაცია.

სააგენტოს აღნიშნულ წერილზე პასუხი შპს „გით-12“-მა სააგენტოში წარმოადგინა 2026 წლის 2 თებერვლის №01/959 წერილით.

აღნიშნული წერილის თანახმად, მოვაჭრე განმარტავს, რომ დისტანციური მართვის სისტემის გამართული ფუნქციონირებისთვის აუცილებელი იყო ელექტროსამონტაჟო სამუშაოების შესრულება პროექტით განსაზღვრული ტექნიკური პარამეტრების შესაბამისად, რაც, მისი პოზიციით, არ განხორციელებულა. მოვაჭრის განმარტებით, სწორედ აღნიშნული გარემოება წარმოადგენს სისტემის სრულყოფილად ამუშავების შემაფერხებელ ფაქტორს.

მოვაჭრე ასევე მიუთითებს, რომ ელექტროსამონტაჟო სამუშაოები არ შედიოდა მის სახელშეკრულებო ვალდებულებებში. ამასთან, საკითხის გადაწყვეტის მიზნით, გამოთქვამს მზადყოფნას მომხმარებლისთვის დაებრუნებინა ინვოისში მითითებული შესაბამისი კომპონენტის ღირებულება ან განეხილა ალტერნატიული ტექნიკური გადაწყვეტა და შესაბამისი მოწყობილობების მიწოდება/მონტაჟი.

მომხმარებელმა, საპასუხოდ, წარმოადგინა ინვოისი და ელექტრონული მიმოწერა, რომლებიც, მისი განმარტებით, ადასტურებს, რომ კომპანიის ვალდებულებას წარმოადგენდა პროექტის სრულად დასრულება და გათბობის სისტემის ყველა კომპონენტის ფუნქციონირებად მდგომარეობაში ჩაბარება. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ მის ინტერესს არ წარმოადგენს ცალკეული კომპონენტის ღირებულების დაბრუნება და ითხოვს კომპანიის მიერ აღებული ვალდებულებების სრულად შესრულებას.

მომხმარებელმა 2026 წლის 23 თებერვლის №01/1558 წერილით წარმოადგინა პოზიცია მოვაჭრის 2026 წლის 2 თებერვლის №01/959 წერილთან დაკავშირებით. მომხმარებლის განმარტებით, პროექტის დასრულება მოიცავდა როგორც კლიმატური ზონების მართვის სისტემის (თერმოსტატებისა და მართვის პულტების) სრულ მონტაჟსა და ამოქმედებას, ასევე სველ წერტილებში დამონტაჟებული „სოფიოს“ ტიპის პანელების გამართულ ფუნქციონირებას.

მომხმარებელი ასევე მიუთითებს, რომ გათბობის სისტემასთან დაკავშირებული ტექნიკური გადაწყვეტილებები დამოუკიდებლად არ მიუღია და ყველა მოქმედება განხორციელდა კომპანიის წარმომადგენლების მითითებებისა და რეკომენდაციების საფუძველზე.

მომხმარებლის 2026 წლის 23 თებერვლის №01/1558 წერილთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2026 წლის 5 მაისის №01/3953 წერილი, რომლის თანახმადაც, შპს „გით-12“-ს შემდგომში შეეცვალა სახელწოდება და საქმიანობას ამჟამად ახორციელებს სახელწოდებით შპს „კლიმა კომფორტი“.

მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებელთან არ გაფორმებულა არც პროექტირებისა და არც მონტაჟის ხელშეკრულება. მისი პოზიციით, კომპანიის ვალდებულება შემოიფარგლებოდა გათბობის სისტემის მასალების მიწოდებითა და შეთანხმებული სამონტაჟო სამუშაოების შესრულებით, რაც, მისი განმარტებით, სრულად განხორციელდა.

მოვაჭრის განცხადებით, მომხმარებლის ობიექტზე მიწოდებული პროდუქციის ღირებულება დასტურდება სასაქონლო ზედნადებებით და შეადგენს 11,332.52 ლარს, ხოლო მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხა შეადგენს 18,285 ლარს. მოვაჭრის განმარტებით, შეუსრულებელი ან დამატებით დასაზუსტებელი კომპონენტების ღირებულება შეადგენს 1,342.80 ლარს, რომლის ფარგლებში კომპანია მზად არის უზრუნველყოს შესაბამისი მასალის მიწოდება ან თანხის დაბრუნება.

მოვაჭრე ასევე აღნიშნავს, რომ მომხმარებლის მიერ გადახდილ თანხასა და მიწოდებული პროდუქციის ღირებულებას შორის არსებული სხვაობა - 5,609.68 ლარი - წარმოადგენს კომპანიის მიერ შესრულებული მომსახურების ღირებულებას.

მოვაჭრის განმარტებით, გათბობის სისტემის პროექტირება განხორციელდა აღნიშნულ სფეროში სპეციალიზებული მესამე პირების მიერ, რომლებიც არ წარმოადგენდნენ კომპანიის თანამშრომლებს, ხოლო პროექტირების მომსახურების საფასური მომხმარებელმა უშუალოდ მათ გადაუხადა.

მოვაჭრის პოზიციით, გათბობის სისტემასთან დაკავშირებული ტექნიკური პრობლემები გამოწვეულია მომხმარებლის მიერ შერჩეული სხვა პირების მიერ არასწორად შესრულებული ელექტროსამონტაჟო სამუშაოებით. შესაბამისად, კომპანიის განმარტებით, წარმოშობილი ტექნიკური შეუსაბამოები და მათი შედეგები არ შედის შპს „კლიმა კომფორტის“ პასუხისმგებლობის სფეროში.

დისტანციური მართვის სისტემასთან დაკავშირებით მოვაჭრე განმარტავს, რომ ინვოისში მითითებული შესაბამისი კომპონენტი მომხმარებლისთვის არ იქნა მიწოდებული, ვინაიდან მისი კონკრეტული ტიპისა და მოდელის შერჩევა საჭიროებდა დამატებით შეთანხმებას მომხმარებელსა და პროექტანტს შორის. ამასთან, მოვაჭრის განმარტებით, არსებული ტექნიკური მდგომარეობის გათვალისწინებით, თავდაპირველად განსაზღვრული კომპონენტი შესაძლოა აღარ შეესაბამებოდეს ობიექტზე არსებულ პირობებს.

მოვაჭრე მიუთითებს, რომ საკითხის სრულყოფილი გადაწყვეტისთვის აუცილებელია მომხმარებლის, პროექტანტისა და ელექტროსამონტაჟო სამუშაოების შემსრულებელი პირების ერთობლივი ჩართულობა, რათა დაზუსტდეს არსებული ტექნიკური გარემოებები და განისაზღვროს შესაბამისი ტექნიკური გადაწყვეტა.

ამასთან, მოვაჭრე არ ეთანხმება მომხმარებლის მიერ გამოთქმულ მოსაზრებას საგადასახადო ვალდებულებების შესაძლო არილების შესახებ და განმარტავს, რომ მომხმარებლის მიერ მითითებული რიგი სამუშაოები, მათ შორის, ელექტროსამონტაჟო სამუშაოები, ბეტონის საფარის მოწყობა და სხვა სამშენებლო სამუშაოები, შესრულებული იყო მესამე პირების მიერ და არ წარმოადგენდა კომპანიის მიერ გასაწევ მომსახურებას.

მოვაჭრე აცხადებს, რომ საქმიანობას ახორციელებდა საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნათა შესაბამისად და მზად არის სააგენტოსთან თანამშრომლობისთვის საქმის განხილვის ნებისმიერ ეტაპზე.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის 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-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებას და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

ზ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;

თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდ;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია 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. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. 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. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ ამკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა. თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების

ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს 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, კონფიდენციალურ ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

“საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის 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.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

სანამ საკითხის არსებით შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს,

რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი აღგება ან შესაძლოა მიაღდეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო 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.

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.²

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.³ დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღდათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁴ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი

² Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

³ Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში, როგორც მოკვლევის შედეგად დადგინდა, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მომსახურების წესები/გარანტიები არ არის თანხვედრაში კანონის მოთხოვნებთან, შესაბამისად, მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის რა კანონით განსაზღვრულ, ზემოაღნიშნულ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁶ იქვე, აბზაცი 53

ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს ადგილზე. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. ამდენად, მისი ვალდებულებაა, სააგენტოს წარმოდგინოს ყველა მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდება, რომ იგი მოქმედებდა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად.

საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრეს არ წარმოდგენია მომსახურების წესები და პირობები რომელიც ეხება მომსახურებას და გარანტიას, შესაბამისად, აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია სრულყოფილი არ არის და იგი არ ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს. კერძოდ, წარმოდგენილი მასალით:

- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.

ამასთან, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ.

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

სააგენტოს შეფასებით, მომსახურების არსებითი მახასიათებელი მოიცავს არა მხოლოდ მომსახურების დასახელებასა და მის ძირითად დანიშნულებას, არამედ იმ ტექნიკურ და ფუნქციურ პირობებსაც, რომელთა არსებობის გარეშე მომხმარებელი ვერ მიიღებს იმ შედეგს, რომლისთვისაც ხელშეკრულებას დებს.

განსახილველ შემთხვევაში საქმის მასალებით დგინდება, რომ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული გათბობის სისტემის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან კომპონენტს წარმოადგენდა ინვოისით გათვალისწინებული CALEO WI-FI თერმოსტატები, რომელთა დანიშნულება იყო საცხოვრებელი სახლის ცალკეულ სივრცეებში ინდივიდუალური ტემპერატურული რეჟიმის მართვის უზრუნველყოფა.

თავად მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული სისტემის დამონტაჟება და ამოქმედება ვერ ხერხდება იმის გამო, რომ ობიექტზე მოწყობილი ელექტროსამონტაჟო ინფრასტრუქტურა არ შეესაბამება შესაბამის ტექნიკურ მოთხოვნებს. აღნიშნული პოზიციიდან გამომდინარეობს, რომ კონკრეტული ელექტროტექნიკური პარამეტრების დაცვა წარმოადგენდა აუცილებელ წინაპირობას იმ ფუნქციონალის მისაღებად, რომელიც მომხმარებლისთვის იყო შეთავაზებული.

სააგენტოს შეფასებით, თუ კონკრეტული ტიპის თერმოსტატის ან დისტანციური მართვის სისტემის ფუნქციონირებისათვის აუცილებელი იყო სპეციალური ელექტროტექნიკური მოთხოვნების, მათ შორის კონკრეტული ძაბვის, კვების წყაროს ან სხვა ტექნიკური პარამეტრების არსებობა, აღნიშნული ინფორმაცია წარმოადგენდა მომსახურების არსებით მახასიათებელს. საშუალო მომხმარებლისაგან არ შეიძლება მოითხოვებოდეს გათბობის სისტემების, ავტომატიზაციის კომპონენტებისა და მათი ელექტროტექნიკური მოთხოვნების ცოდნა, ვინაიდან ეს წარმოადგენს სპეციალური პროფესიული ცოდნის სფეროს.

ასევე არსებული ინფორმაციით დგინდება, რომ მომხმარებელს შესრულებული ჰქონდა შეთანხმებული საფასურის გადახდის ვალდებულება, ხოლო მოვაჭრეს უკვე დაწყებული და ნაწილობრივ შესრულებული ჰქონდა სამუშაოები. შესაბამისად, მხარეები იმყოფებოდნენ მომსახურების შესრულების აქტიურ ეტაპზე და მომხმარებელი ობიექტურად დამოკიდებული იყო მოვაჭრის პროფესიულ ცოდნასა და ტექნიკურ რეკომენდაციებზე.

შესაბამისად, მომხმარებელს უნდა ჰქონოდა შესაძლებლობა ჯერ კიდევ მომსახურების დაგეგმვისა და შესრულების ეტაპზე მიეღო სრული და მკაფიო ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რა ტექნიკური წინაპირობების არსებობა იყო აუცილებელი ინვოისით გათვალისწინებული სისტემის სრულყოფილად ფუნქციონირებისათვის.

სააგენტო ასევე აღნიშნავს, რომ საქმეში წარმოდგენილი არ არის რაიმე დოკუმენტი, წერილობითი ინსტრუქცია, ტექნიკური დავალება, პროექტი, ელექტროსამონტაჟო სქემა ან სხვა მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა მომხმარებლისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების ფაქტი.

ამასთან, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

აღნიშნული ნორმიდან გამომდინარე, სწორედ მოვაჭრის ვალდებულებას წარმოადგენს იმ გარემოების დადასტურება, რომ მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე ან მომსახურების შესრულების პროცესში მიეწოდა სრული, გასაგები და საკმარისი ინფორმაცია მომსახურების ყველა არსებითი მახასიათებლის შესახებ.

მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ მომხმარებელი წინასწარ იყო ინფორმირებული CALEO WI-FI თერმოსტატების ფუნქციონირებისათვის აუცილებელი ტექნიკური მოთხოვნების, მათ შორის შესაბამისი ელექტრომომარაგების პარამეტრების შესახებ. ასევე არ არის წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ მომხმარებელი გაფრთხილებული იყო იმ რისკის თაობაზე, რომ აღნიშნული მოთხოვნების დაუცველობის შემთხვევაში შეუძლებელი გახდებოდა ინვოისით გათვალისწინებული სისტემის დამონტაჟება ან ფუნქციონირება.

შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ იმ პირობებში, როდესაც თავად მოვაჭრე ტექნიკურ შეუსაბამობას ასახელებს სისტემის ამოქმედების შეუძლებლობის მიზეზად, ხოლო მომხმარებლისთვის აღნიშნული მოთხოვნების წინასწარ და სრულყოფილად მიწოდების ფაქტი ვერ დასტურდება, სახეზეა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმირების ვალდებულების დარღვევა.

აღნიშნული გარემოება დამატებით ადასტურებს, რომ მომხმარებელს არ მიეწოდა მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ სრული ინფორმაცია, რამაც საბოლოოდ განაპირობა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული შედეგის მიუღწევლობა.

ამდენად, ზემოაღნიშნული გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „გით-12“-ის (ს/ნ 445689149) (**ამჟამად - შპს „კლიმა კომფორტი“**) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3 მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

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

იმისათვის, რათა შეფასდეს, მოვაჭრის მხრიდან ჰქონდა, თუ არა ადგილი ხელშეკრულების ნაკლიან შესრულებას, მის მიერ განხორციელებული ქმედება უნდა შეფასდეს ზემოაღნიშნულ, მე-18 მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებით.

აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია „მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს დირექტივასა 93/13/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივაში 1999/44/EC შესწორებების შეტანის და საბჭოს დირექტივისა 85/577/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივის 97/7/EC გაუქმების შესახებ“ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - N2011/83/EC

დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ N2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

N2011/83/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 უზრუნველჰყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველჰყოს 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 ევროკომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას. 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, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან (მაგ.: Marcel Burmanjer-ის საქმე).⁸

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადების და მტკიცებულებების თანახმად, შპს „გით 12“ იღებს ვალდებულებას, მომხმარებელს დაუმონტაჟოს გათბობის სისტემა. მომხმარებელს სრულად მიაწოდოს გათბობის სისტემისთვის საჭირო საქონელი და მოახდინოს მისი მონტაჟი. ინვოისში გაწერილია, როგორც საქონლის ისე მომსახურების საფასური, რომელიც მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად გადაიხადა. ასევე, საქმეში წარმოდგენილია ინვოისი, ელფოსტა და დირექტორის მიმოწერები, სადაც საუბარია „პროექტის დასრულებაზე“.

ზემოაღნიშნული გარემოებებით უკვე შესაძლებელია იმის დასკვნა, რომ დავა შეეხება არა მხოლოდ ცალკეული კომპონენტის მიწოდებას, არამედ იმას, რომ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული და მიყიდულია **სრულად ფუნქციონირებადი გათბობის სისტემის მოწყობა**.

⁸ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გაუწიოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება. აღნიშნული ნორმა მოვაჭრეს აკისრებს ვალდებულებას, მომსახურება შეასრულოს ჯეროვნად, სრულად და იმ შედეგის მიღწევით, რომელიც მხარეთა შეთანხმებიდან და მათი სამართლებრივი ურთიერთობის შინაარსიდან გამომდინარეობს.

საქმის მასალებით, მათ შორის ინვოისით, ელექტრონული მიმოწერითა და მხარეთა კომუნიკაციით იკვეთება, რომ მხარეები საუბრობდნენ „პროექტის დასრულებაზე“ და მომხმარებლისთვის საბოლოო შედეგის მიღწევაზე. ამასთან, მოვაჭრე თავად ადასტურებს, რომ ინვოისით გათვალისწინებული ერთ-ერთი კომპონენტი – დისტანციური მართვის სისტემა – მომხმარებლისთვის არ მიუწოდებია. აღნიშნული გარემოება ადასტურებს, რომ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული შესრულება სრულად არ განხორციელებულა.

სააგენტოს შეფასებით, იმ პირობებში, როდესაც მომხმარებლის მიერ გადახდილია როგორც საქონლის, ისე მომსახურების საფასური და მხარეთა კომუნიკაცია მიუთითებს სრულად დასრულებული სისტემის შექმნის საერთო მიზანზე, მოვაჭრის ვალდებულება არ შეიძლება განიმარტოს მხოლოდ ცალკეული მოწყობილობების მიწოდებით. მომსახურების საბოლოო შედეგის მიღწევა წარმოადგენს სწორედ იმ ინტერესს, რომლის დასაკმაყოფილებლადაც მომხმარებელმა ხელშეკრულება დადო.

ამასთან, მნიშვნელოვანია მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხიც. ვინაიდან მომხმარებელი მიუთითებს მომსახურების ნაკლზე და წარმოადგენს შესაბამის მტკიცებულებებს, ხოლო მოვაჭრე ამტკიცებს, რომ მომსახურება ჯეროვნად შეასრულა, სწორედ მოვაჭრეს ეკისრება იმ გარემოების დადასტურება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება სრულად და სათანადოდ შეასრულა.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით არ დასტურდება, რომ მომხმარებლისთვის მიწოდებულია ყველა შეთანხმებული კომპონენტი და დასრულებულია მომსახურების ყველა ის ეტაპი, რომელიც აუცილებელია სისტემის სრულფასოვანი ფუნქციონირებისთვის. პირიქით, თავად მოვაჭრის განმარტებები ადასტურებს, რომ გარკვეული ნაწილის შესრულება არ მომხდარა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ წარმოდგენილი მტკიცებულებების ერთობლივი შეფასების შედეგად დგინდება მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების არასრული და არაჯეროვანი შესრულების ფაქტი. შესაბამისად, ადგილი აქვს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების სრულყოფილად შესრულება, მათ შორის მომხმარებლისთვის შეთანხმებული კომპონენტების მიწოდება და მომსახურების იმგვარად დასრულება, რომ მიღწეულ იქნეს ხელშეკრულების მიზანი – სრულად ფუნქციონირებადი გათბობის სისტემის მოწყობა, ან კანონით გათვალისწინებული სხვა სამართლებრივი საშუალებების გამოყენება.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გაუწიოს ხელშეკრულებით

გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება. აღნიშნული ვალდებულების შესრულების შეფასებისას გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება არა მხოლოდ ცალკეული მოქმედებების განხორციელებას, არამედ იმას, მიღწეულია თუ არა ის შედეგი, რომლის მისაღებადაც მომხმარებელმა ხელშეკრულება დადო.

სააგენტო დამატებით აფასებს მომხმარებლის პრეტენზიას სველ წერტილებში დამონტაჟებული ე.წ. „სოფიოს“ ტიპის პანელების ფუნქციონირებასთან დაკავშირებით.

საქმის მასალებით დგინდება, რომ პროექტის ფარგლებში სველ წერტილებში უნდა დამონტაჟებულიყო ე.წ. „სოფიოს“ ტიპის პანელები, რომლებსაც უნდა შეესრულებინათ როგორც გათბობის, ისე პირსახოცის საშრობის ფუნქცია. მომხმარებელი მიუთითებს, რომ აღნიშნული პანელები დღემდე არ ფუნქციონირებს და შესაბამისი სივრცეები ვერ თბება.

სააგენტო აღნიშნავს, რომ მომხმარებლის მიერ აღნიშნული პრეტენზია დაფიქსირებულია როგორც თავდაპირველ განცხადებაში, ისე შემდგომ წარმოდგენილ პოზიციებში. მიუხედავად ამისა, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია რაიმე ისეთი მტკიცებულება ან დასაბუთებული ტექნიკური განმარტება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ აღნიშნული მოწყობილობები ფუნქციონირებს გამართულად ან მათი გაუმართაობა გამოწვეულია მომხმარებლის ან მესამე პირის ქმედებით.

მოვაჭრე ასევე არ უარყოფს, რომ აღნიშნული პანელები წარმოადგენდა მომხმარებლისთვის მიწოდებული გათბობის სისტემის ნაწილს. შესაბამისად, სააგენტოს შეფასებით, სადავო არ არის ის გარემოება, რომ აღნიშნული მოწყობილობები პროექტის შემადგენელ ელემენტს წარმოადგენდა და მათი დანიშნულება იყო შესაბამისი სივრცეების გათბობის უზრუნველყოფა.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გაუწიოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება. აღნიშნული ვალდებულება გულისხმობს არა მხოლოდ ცალკეული მოწყობილობების მიწოდებას ან მონტაჟს, არამედ ისეთი შედეგის მიღწევასაც, რომლის ფარგლებშიც მომხმარებელი შეძლებს მომსახურების დანიშნულებისამებრ გამოყენებას.

საქმეზე C-52/18 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44⁹ დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამოდ აღმოჩნდება. სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა

⁹ შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში გამოვლინდა. კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ასევე აღსანიშნავია ევროკავშირის პრაქტიკა, კერძოდ ევროკავშირის სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13). სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორიც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას.

სააგენტო ითვალისწინებს, რომ მომხმარებელი მიუთითებს სისტემის კონკრეტული ნაწილის – ე.წ. „სოფიოს“ ტიპის პანელების – გაუმართაობაზე, ხოლო მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ აღნიშნული ნაწილი ფუნქციონირებს გამართულად ან რომ მისი გაუმართაობა გამოწვეულია ისეთი გარემოებით, რომელზეც იგი პასუხისმგებელი არ არის.

სააგენტოს მიერ ზემოაღნიშნულ გადაწყვეტილებაში განვითარებული მტკიცების ტვირთის განაწილების სტანდარტის შესაბამისად, მომსახურების ჯეროვანი შესრულების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს. შესაბამისად, მას ეკისრებოდა იმის დადასტურება, რომ მომხმარებლისთვის მიწოდებული გათბობის სისტემის ყველა კომპონენტი, მათ შორის ე.წ. „სოფიოს“ ტიპის პანელები, ფუნქციონირებს შეთანხმებული დანიშნულებით და შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს.

ვინაიდან მოვაჭრეს აღნიშნული გარემოება არ დაუდასტურებია, სააგენტო მიიჩნევს, რომ წარმოდგენილი მტკიცებულებების ერთობლივი შეფასების საფუძველზე დგინდება მომსახურების ნაკლიანი შესრულების ფაქტი ასევე ე.წ. „სოფიოს“ ტიპის პანელების ნაწილშიც.

ამდენად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლისთვის მიწოდებული გათბობის სისტემა, მათ შორის სველ წერტილებში განთავსებული ე.წ. „სოფიოს“ ტიპის პანელები, არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ შედეგს, რაც წარმოადგენს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს აღნიშნული სისტემის გამართული ფუნქციონირება და აღმოფხვრას გამოვლენილი ნაკლი, მათ შორის უზრუნველყოს ე.წ. „სოფიოს“ ტიპის პანელების იმგვარი გამართვა ან შეცვლა, რომ მათ შეძლონ გათბობისა და საშრობის ფუნქციის შესრულება მათი დანიშნულების შესაბამისად.

თავი 4. 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, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „გიტ-12“-ის (ს/ნ 445689149) (ამჟამად: შპს „კლიმა კომფორტი“) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

