



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 8 აპრილის №04/562 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> 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:**

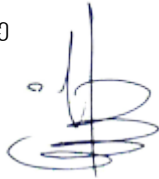
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 8 აპრილის №04/562 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ი/მ ლელა ცეცაძის (პ/ნ 01003008796) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ი/მ ლელა ცეცაძეს (პ/ნ 01003008796) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. ი/მ ლელა ცეცაძეს (პ/ნ 01003008796) 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 ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

### **გადაწყვეტილება**

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 8 აპრილის №04/562 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

## სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1    განმცხადებლის პოზიცია .....	3
1.2.    მოვაჭრის პოზიცია .....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება .....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი .....	7
3.1.    მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	7
3.2.    ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლა/შეკეთება.....	9
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....	13

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ ) 2026 წლის 26 მარტის №01/2734 განცხადება ი/მ ლელა ცეცაძის (პ/ნ 01003008796) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 8 აპრილის №04/562 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1 განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ ) 2026 წლის 26 მარტის №01/2734 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ფეისბუქ პლატფორმაზე არსებული გვერდიდან „NLine Shoes“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100069763304783>) 2026 წლის 17 მარტს ფეხსაცმელი შეიძინა. მომხმარებლის მითითებით, ხსენებული ნივთის ღირებულება 230 ლარს შეადგენდა, რომელიც მომხმარებელმა მოვაჭრეს გადაურიცხა.

დამატებით, მომხმარებლის 2026 წლის 19 მაისის №01/4490 წერილს, მტკიცებულების სახით, ერთვის განმცხადებელსა და „NLine Shoes“-ის ონლაინ მაღაზიის ადმინისტრატორს შორის არსებული ელექტრონული კომუნიკაციის (Messenger შეტყობინებები) ამსახველი მასალები, რომელთა მიხედვითაც დგინდება, რომ მომხმარებელს განსაკუთრებული მოთხოვნა ჰქონდა, რომლის გათვალისწინებასაც მოვაჭრეს ფეხსაცმლის შეკერვის დროს სთხოვდა. კერძოდ, მომხმარებლის მოთხოვნას ფეხსაცმლის ძირზე ორმაგი დარბილების (სქელი ღრუბელი) არსებობა წარმოადგენდა. სიცხადისთვის, განმცხადებელმა მოვაჭრეს გადაუგზავნა საკუთარი მოთხოვნის ამსახველი ფოტოსურათი, რომელზეც სქელი ღრუბელი იყო ასახული. მიმოწერის ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ ეს საკითხი მხარეებს შორის საგულდაგულოდ შეთანხმდა და მოვაჭრემ მომხმარებლის სურვილისა და შეკვეთის შესაბამისად ფეხსაცმლის დამზადების თაობაზე მზაობა გამოხატა.

როდესაც მომხმარებელმა შეკვეთა მიიღო, აღმოაჩინა, რომ მოვაჭრის მიერ ორმაგი დარბილების თაობაზე განმცხადებლის მოთხოვნა გათვალისწინებული არ ყოფილა. მომხმარებლის მოსაზრებით, ხსენებულ გარემოებას 2026 წლის 21 მაისს წარმოდგენილ №01/4638 წერილზე თანდართული ფოტო და ვიდეომასალა ნათლად ადასტურებს. ამ კრიტერიუმის მხედველობაში მიღება მომხმარებლისთვის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის გამო, არსებითად მნიშვნელოვანი იყო. განმცხადებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას მოვაჭრის მხრიდან, არაერთი მცდელობის მიუხედავად, შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. შესაბამისად, მომხმარებელი გადახდილი თანხის დაბრუნებას ითხოვს.

### 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 15 აპრილის №02/2423 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე (პ/ნ

) 2026 წლის 26 მარტის №01/2734 განცხადებაში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

ზემოაღნიშნული წერილი, სააგენტოსათვის ხელმისაწვდომ მისამართზე (ქ. თბილისი, დიდუბის რაიონი, დავით ბაქრაძის ქ., N 6ა, ბ. 284), მოვაჭრეს ორჯერ გაეგზავნა, თუმცა წერილის ჩაბარება ვერ მოხერხდა. შედეგად, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ პროცედურის (შემდგომში – პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, სააგენტოს მიერ სსიპ - შემოსავლების სამსახურის გადასახადის გადამხდელის ავტორიზებული გვერდის (RS.GE) მეშვეობით, მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოს 2026 წლის 15 აპრილის №02/2423 წერილი, თუმცა ადრესატს კორესპონდენცია ვერც ამ გზით ჩაჰბარდა.

შედეგად, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, 2026 წლის 15 მაისს სააგენტოს 2026 წლის 15 აპრილის №02/2423 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით. პროცედურის თანახმად, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვლება ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს. შესაბამისად, წერილი ჩაბარებულად ჩაითვა 2026 წლის 22 მაისს, თუმცა მოთხოვნილი ინფორმაცია მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი არ ყოფილა.

## **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, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვასთან, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებისა 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, მტკიცების ტვირთი და ვალები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

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. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

**საერთაშორისო კანონმდებლობა:**

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის<sup>1</sup> (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის

---

<sup>1</sup> ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC

მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

ამასთან, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771<sup>2</sup> 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.

ამავე დირექტივის მე-5 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დირექტივის მე-6, მე-7 და მე-8 მუხლების შესაბამისად, ისე რომ არ დაირღვეს დირექტივის მე-9 მუხლი.

ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის (ა) ქვეპუნქტის მიხედვით, იმისთვის, რომ საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის შესაბამისად ჩაითვალოს, ის უნდა იყოს ისეთივე გამოყენების, როგორც მისი მსგავსი საქონელი. აღნიშნულის დასადგენად, არსებობის შემთხვევაში, ყურადღება უნდა მიექცეს, ტექნიკურ სტანდარტებს ან შესაბამისი სექტორის მარეგულირებელ კანონმდებლობას.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების ნაკლოვანი შესრულების შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ჯეროვანი შესრულება - ნაკლის გამოსწორება (შეცვლა/შეკეთება) ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის საფუძველზე, ჯეროვანი შესრულების მიზნით, მომხმარებელს შეუძლია თავად გააკეთოს არჩევანი შეკეთებასა და შეცვლას შორის, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა მომხმარებლის მიერ გაკეთებული არჩევანი საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან მოვაჭრეს აკისრებს არათანაბარზომიერად დიდ ხარჯებს.

ამავე დირექტივის მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის (ა) ქვეპუნქტის თანახმად, შეცვლა ან შეკეთება უნდა განხორციელდეს უფასოდ.

ამავე დირექტივის მე-2 მუხლის მე-14 პუნქტის თანახმად, უფასო ნიმუშს საჭირო გადასახადებისგან გათავისუფლებას, რომლებიც წარმოიშობა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ხარისხთან შესაბამისობაში მოსაყვანად, კერძოდ საფოსტო გაგზავნის, ტრანსპორტის, შესასრულებელი სამუშაოსა და მასალის ხარჯები.

**საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:**

---

დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0771>.

„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, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

პროცედურის 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.

საკითხის არსებით შეფასებაზე გადასვლამდე, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი აღგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

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 გათვალისწინებული უნდა იყოს 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.<sup>3</sup>

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება გათვალისწინებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>4</sup> 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 მიაღება.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828<sup>5</sup> 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 ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში, იმის გათვალისწინებით, რომ, ერთი მხრივ, მოვაჭრე კანონით განსაზღვრულ და ონლაინ პლატფორმაზე გათვალისწინებული სავაჭრო პოლიტიკის დებულებებს არ იცავს, ხოლო, მეორე მხრივ, განმცხადებელს ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მყოფ პროდუქციას არ აწვდის, 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.

<sup>3</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

<sup>4</sup> [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.

<sup>5</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>.

### 3.2. ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლა/შეკეთება

საქმის შესწავლის ფარგლებში გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრის მიერ არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები მომხმარებლის პრეტენზიაზე რეაგირების, ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია.

მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი კეთილსინდისიერების ფაქტს ენიჭება.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020<sup>6</sup> სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული. კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შეძენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს კეთილსინდისიერად უნდა მოქმედებდეს. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობები.

საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად დგინდება, რომ მომხმარებლის პრეტენზიას კონკრეტული ნივთის ნაკლთან, ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე სათანადოდ არ პასუხობს. საგულისხმოა, რომ კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვინაიდან, მოვაჭრემ ნაკლის მქონე საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან წარმომდგარი მისი ვალდებულებები უნდა შეასრულოს არა იძულების, არამედ ნებელობის საფუძველზე, მოვაჭრე ვალდებული იყო, ნაკლიან ნივთთან დაკავშირებით კანონით გათვალისწინებული მოვალეობა შეასრულებინა.

<sup>6</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის განჩინება N ას-1252-2020.

საქმეზე C-52/18 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44<sup>7</sup> დირექტივის მე-3 მუხლი მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას ისახავს მიზნად. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი კონკრეტულ საქონელს იძენს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტებით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება. სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს, პირველ რიგში, საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა შეუძლია ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით მოითხოვოს, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია ხელშეკრულებიდან გასვლა მოითხოვოს. 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.

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.

ასევე, მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით 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), რომელშიც აღნიშნა, რომ საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი მტკიცების ტვირთისგან თავისუფლდება, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებების წარმოდგენა ევალება. 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, როგორც 6 თვეა, საფუძველს იძლევა ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის

<sup>7</sup> შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

გადაცემისას ის „ჩანასახის ფორმით“ უკვე არსებობდა. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას არ არსებობდა. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა მომხმარებლისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ მის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთანაა დაკავშირებული. 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.

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებელმა 2026 წლის 17 მარტს ფეისბუქ პლატფორმაზე არსებული გვერდიდან „NLine Shoes“ ფეხსაცმელი შეიძინა. მომხმარებლის მითითებით, ხსენებული ნივთის ღირებულება 230 ლარს შეადგენდა, რომელიც მისი მხრიდან სრულად დაიფარა. დამატებით, მომხმარებლის 2026 წლის 19 მაისის №01/4490 წერილს, მტკიცებულების სახით, ერთვის განმცხადებელსა და „NLine Shoes“-ის ონლაინ მაღაზიის ადმინისტრატორს შორის არსებული ელექტრონული კომუნიკაციის (Messenger შეტყობინებები) ამსახველი მასალები, რომელთა მიხედვითაც დგინდება, რომ მომხმარებელს განსაკუთრებული მოთხოვნა ჰქონდა, რომლის გათვალისწინებასაც მოვაჭრეს ფეხსაცმლის შეკერვის დროს სთხოვდა. კერძოდ, მომხმარებლის მოთხოვნას ფეხსაცმლის ძირზე ორმაგი დარბილების (სქელი ღრუბელი) არსებობა წარმოადგენდა. სიცხადისთვის, განმცხადებელმა მოვაჭრეს გადაუგზავნა საკუთარი მოთხოვნის ამსახველი ფოტოსურათი, რომელზეც სქელი ღრუბელი იყო ასახული. მიმოწერის ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ ეს საკითხი მხარეებს შორის საგულდაგულოდ შეთანხმდა და მოვაჭრემ მომხმარებლის სურვილისა და შეკვეთის შესაბამისად, ფეხსაცმლის დამზადების თაობაზე მზაობა გამოხატა.

თუმცა, როდესაც მომხმარებელმა შეკვეთა მიიღო, აღმოაჩინა, რომ მოვაჭრის მიერ ორმაგი დარბილების თაობაზე განმცხადებლის მოთხოვნა გათვალისწინებული არ ყოფილა. მომხმარებლის მოსაზრებით, ხსენებულ გარემოებას 2026 წლის 21 მაისს წარმოდგენილ №01/4638 წერილზე თანდართული ფოტო და ვიდეომასალა ნათლად ადასტურებს. ამ კრიტერიუმის მხედველობაში მიღება მომხმარებლისთვის, ჯანმრთელობის მდგომარეობის გამო, არსებითად მნიშვნელოვანი იყო. განმცხადებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას მოვაჭრის მხრიდან, არაერთი მცდელობის მიუხედავად, შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. შესაბამისად, მომხმარებელი გადანდელი თანხის დაბრუნებას ითხოვს.

საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ შეთანხმებით განსაზღვრულ პირობებთან შეუსაბამობა მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულების ცალმხრივად დარღვევის ფაქტად უნდა შეფასდეს. გასათვალისწინებელია, რომ მხარეებს შორის პირდაპირ და მკაფიოდ შეთანხმდა, რომ ფეხსაცმელს ორმაგი დარბილება (სქელი ღრუბელი) უნდა ჰქონოდა და ეს მომხმარებლის განსაკუთრებულ მოთხოვნას წარმოადგენდა, რის შესრულებაზეც მოვაჭრემ თანხმობა განაცხადა. შესაბამისად, დგინდება, რომ მომხმარებელმა მკაფიოდ განსაზღვრა სასურველი მახასიათებელი და

მოვაჭრისგან შეკვეთის შესრულების შესაძლებლობის თაობაზე მიიღო დასტური, რაც ხსენებულ მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლის საფუძველი გახდა. აქედან გამომდინარე, ფეხსაცმლის ორმაგი დარბილება (სქელი ღრუბელი) ხელშეკრულების პირობად იქცა, რაც, სამწუხაროდ, მოვაჭრის მხრიდან არ შესრულებულა. თანაც, ორმაგი დარბილება მომხმარებლისთვის მხოლოდ ესთეტიკურ დანიშნულებას არ ატარებდა, არამედ, განცხადების მიხედვით, ამ გარემოების გათვალისწინებას მომხმარებლის ჯანმრთელობის მდგომარეობისთვის არსებითი მნიშვნელობა ჰქონდა. ამიტომაც, ნივთის შეუსაბამობა არსებითი ხასიათისაა და მომხმარებელმა ის პროდუქტი ვერ მიიღო, რაზეც მხარეთა შორის შეთანხმება შედგა. ამრიგად, ხსენებული გარემოება არღვევს კანონის იმ პრინციპს, რომლის მიხედვითაც, მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისი საქონლის მიწოდების ვალდებულება ეკისრება.

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ შეძენილ პროდუქციასთან დაკავშირებით, პრეტენზია ნივთის ფაქტობრივ მფლობელობაში გადაცემიდან ექვსი თვის განმავლობაში დაფიქსირდა, რაც გულისხმობს იმას, რომ მოვაჭრეს, კანონის ძალით, უნაკლო ნივთის მიწოდებასთან დაკავშირებით მტკიცების ტვირთი ეკისრება. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების მტკიცებულება, კანონის მე-20 მუხლის შესაბამისად, სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია, კერძოდ, მოვაჭრემ სათანადო სტანდარტით და მტკიცებულებებით ვერ შეძლო დაედასტურებინა, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა ისეთ გარემოებებთანაა დაკავშირებული, რომლებიც საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ წარმოიშვა. გარდა ამისა, მოვაჭრეს არც რაიმე მტკიცებულება წარმოუდგენია, რაც მომხმარებლისათვის საქონლის უნაკლო მდგომარეობაში მიწოდების ფაქტს დაადასტურებდა.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე სავაჭრო პლატფორმაზე „წესებისა და პირობების“ ველში მომხმარებელთა ჯგუფს თავისი ვალდებულებების, ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობისა და ორწლიანი კანონისმიერი საგარანტიო პირობების შესახებ ინფორმაციას აწვდის. თუმცა, სააგენტოს მიერ განხორციელებული მოკვლევის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე ინფორმირების სტანდარტს მხოლოდ ფორმალურად იცავს და პრაქტიკაში კანონითა და „წესებისა და პირობებით“ ნაკისრ ვალდებულებებს არ ასრულებს. უპირველეს ყოვლისა, მოვაჭრე მომხმარებელს ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობაში მყოფ ნივთს არ აწვდის. მეორე მხრივ კი, მოვაჭრეს ვალდებულების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესრულების მოვალეობა მომხმარებლის მოთხოვნაზე ეფექტური და დროული რეაგირებისკენ მოუწოდებს. ხსენებულ შემთხვევაში კი ირკვევა, რომ მოვაჭრე მომხმარებლის შეტყობინებებსა და სატელეფონო ზარებს არ პასუხობს, რითაც მომხმარებლის ეფექტიანი დაცვის პრინციპი ირღვევა.

მოვაჭრის უმოქმედობა და გულგრილობა ადასტურებს იმას, რომ მისი სავაჭრო პოლიტიკა არ ითვალისწინებს ნაკლის მქონე საქონლიდან წარმოშობილი ვალდებულებების შესრულებას იმ ფორმით, როგორც ეს „წესებსა და პირობებშია“ გათვალისწინებული. მოვაჭრის ქმედება მიუთითებს იმაზე, რომ ნაკლის მქონე საქონელზე რეაგირების არქონა მისი სავაჭრო პოლიტიკის შემადგენელი ნაწილია. დარღვეული უფლების აღდგენა განხილული უნდა იქნეს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესთან კორელაციაში, კერძოდ, უფლების აღდგენა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლის უფლების ერთჯერადად აღდგენას არ მოიცავს. სინამდვილეში, მოვაჭრის ქმედებებიდან უნდა იქმნებოდეს იმის

გონივრული მოლოდინი, რომ მისი მხრიდან მომავალში კანონის სავარაუდოდ დარღვევის რისკი აღარ იარსებებს და მოვაჭრის ქმედებით მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი არ მიაღებდა. მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრეს მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღდგენის მცდელობა არ ჰქონია. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული ქმედებების ერთობლიობაში შეფასებით, სააგენტო ასკვნის, რომ მოვაჭრის პოლიტიკა საქონლის შეცვლა/დაბრუნების ნაწილში კანონშესაბამისი არ არის და მოვაჭრე კანონის მე-17 მუხლით მომხმარებლისთვის დადგენილი უფლებების რეალიზებას ჯეროვნად არ ახდენს. აქედან გამომდინარე, მისმა სავაჭრო პოლიტიკამ შესაძლოა მოვაჭრის პოტენციურ მომხმარებელთა დიდ რაოდენობაზე იქონიოს გავლენა და ჯგუფის ინტერესსაც მიაყენოს ზიანი. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია ადადგინოს მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა.

რაც შეეხება მომხმარებელს, მოვაჭრე ვალდებულია მას დარღვეული უფლება აღუდგინოს და საქონელში გადახდილი თანხა დაუბრუნოს.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, სახეზეა მოვაჭრე ი/მ ლელა ცეცაძის (პ/ნ 01003008796) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> 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 ი/მ ლელა ცეცაძის (პ/ნ 01003008796) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.