საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1423
08.09.2026

ბრძანება

1423-01-4-202609081513

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 7 ივლისის №04/1060 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] 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 მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 7 ივლისის №04/1060 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.

2. დადასტურდეს **შპს „მეტი +“-ის (საიდენტიფიკაციო ნომერი 402011210)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით **შპს „მეტი +“-ს (საიდენტიფიკაციო ნომერი 402011210)** დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების მოთხოვნებს.

4. **შპს „მეტი +“-ს (საიდენტიფიკაციო ნომერი 402011210)** 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 ქალაქ თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მისამართი: ქალაქი თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). 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 მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 7 ივლისის №04/1060 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი 3
1.1 განმცხადებლის პოზიცია 3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია 4
თავი II. ნორმატიული რეგულირება 5
2.1. საქართველოს კანონმდებლობა 5
2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა 10
თავი III. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი 11
3.1. სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება 11
3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა 12
თავი IV. სამოტივაციო ნაწილი 13
4.1. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი 13
4.2. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების ჯეროვანი შესრულების საკითხი 16
თავი V. სარეზოლუციო ნაწილი 20

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა **ლ[redacted] მ[redacted]ის (პირადი ნომერი [redacted])** (შემდგომში – განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2026 წლის 10 ივნისის №01/5265 განცხადება მოვაჭრის – **შპს „მეტი +“-ის (საიდენტიფიკაციო ნომერი 402011210)** (შემდგომში – მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 7 ივლისის №04/1060 ბრძანებით, დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2024 წლის ივნისში მოვაჭრეს შეუკვეთა ალუმინის კარ-ფანჯრები. შეკვეთილი საქონელი მოვაჭრემ მომხმარებელს მიაწოდა 2024 წლის 30 ივნისს და ამავე დღეს დაამონტაჟა.

მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ საცხოვრებელი სახლი, სადაც დაამონტაჟეს შეძენილი კარ-ფანჯრები, გასალესი იყო, რის გამოც ყველა ფანჯარა ორივე მხრიდან შეფუთა, დაზიანების თავიდან ასარიდებლად. სარემონტო სამუშაოები დროში გაიწელა და 2025 წლის აგვისტოში, როდესაც მომხმარებელმა ფანჯრებს შესაფუთი მასალა მოხსნა, აღმოაჩინა, რომ მინებს შორის არსებულ სიცარიელეში წარმოიქმებოდა კონდენსატი. აღნიშნულთან დაკავშირებით ადგილზე იმყოფებოდა მოვაჭრის წარმომადგენელი, რომელიც, მომხმარებლის განმარტებით, მას პრობლემის მოგვარებას დაჰპირდა, თუმცა მრავალი თვის გასვლის მიუხედავად, მოვაჭრეს არაფერი გაუკეთებია.

2026 წლის მარტში მომხმარებელი ისევ დაუკავშირდა მოვაჭრეს, რომელმაც მას მინების ღირებულების თავიდან გადახდა მოსთხოვა, რადგანაც მინები მოვაჭრეს სხვა კომპანიისათვის უნდა შეეკვეთა. მომხმარებელმა მოვაჭრეს შესაბამისი კომპანიის საკონტაქტო ინფორმაციაც სთხოვა, თუმცა მოვაჭრეს აღნიშნული ინფორმაცია არ მიუწოდებია. მოვაჭრეს არც სადავო ნივთები შეუცვლია.

მომხმარებელი დამატებით მიუთითებს მოვაჭრის მიერ ნივთებზე გარანტიის გავრცელებასთან დაკავშირებით არაერთგვაროვანი ინფორმაციის მიწოდებაზე.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 11 ივნისის №02/3828 წერილით შპს „მეტი +-ს“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 402011210) ეცნობა მომხმარებლის განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა მასში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ 2026 წლის 17 ივნისს წარმოადგინა №01/5515 წერილი და განმარტა, რომ მან შეასრულა ჩარჩოს დამზადებისა და დამონტაჟების სამუშაო განმცხადებლის დაკვეთით, ხოლო მინა-პაკეტი შეკვეთილი იქნა შპს „ბკბ გლასისთვის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406417532). მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მან ვალდებულება სრულად და ჯეროვნად შეასრულა, ხოლო მინა-პაკეტის მდგომარეობის გაუარესება სარემონტო სამუშაოთა შესრულების გამო შეიძლება გამოეწვია დრენაჟების მტვრით დაფარვას, რისი კონტროლიც, მით უფრო უამინდობის პირობებში, თავად მომხმარებლის ვალდებულებას წარმოადგენდა. ამავდროულად, მოვაჭრე არ იყო პასუხისმგებელი დრენაჟების გაბიდვნის გამო წარმოშობილ რაიმე დაზიანებაზე. მოვაჭრე დამატებით აღნიშნავს, რომ ასეთ ვითარებაზე გარანტია ვერც იმოქმედებდა, ასეთის არსებობის პირობებშიც კი.

მოვაჭრე დამატებით მიუთითებს, რომ როგორც ფოტო-მასალიდან ირკვევა, სარემონტო სამუშაოები ახლაც მიმდინარეობს, ხოლო დრენაჟების მტვრით გაბიდვნისგან დაცვისთვის საცობები არ არის გამოყენებული და ასეთ დროს მოვაჭრისათვის პასუხისმგებლობის დაკისრება მიუღებელია.

ამასთან, მომხმარებელთან სახელშეკრულებო ურთიერთობა დაიწყო 2023 წელს და სულ განხორციელდა 5 მომსახურება, რასაც ადასტურებს სასაქონლო ზედნადებები. მომსახურება ხორციელდებოდა ეტაპობრივად, პირველად იზო ალუმინის ნაკეთობები დამონტაჟდა 2023 წლის 11 ივნისს, შემდგომ იმავე წლის 25 ივნისს და ასევე 18 აგვისტოს. აღნიშნულ პერიოდში მიწოდებული საქონლის ნაკლთან დაკავშირებით წარდგენილი მოთხოვნა ხანდაზმული იყო, ხოლო მომხმარებელი არ აკონკრეტებდა კონკრეტულად რომელ საქონელთან დაკავშირებით ჰქონდა პრეტენზია

2026 წლის 7 ივლისის №02/4486 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებლის განცხადებასთან დაკავშირებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლისათვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების ერთობლიობა) ამსახველი დოკუმენტის წარსადგენად.

მოვაჭრემ ზემოაღნიშნული წერილის ჩაბარება დაადასტურა 2026 წლის 7 ივლისს, ელექტრონული ფოსტიდან (მისამართი: metiplus@gmail.com) გამოგზავნილი შეტყობინებით. აღნიშნულის მიუხედავად, მოვაჭრეს განსაზღვრულ ვადაში მოთხოვნილი დოკუმენტაცია არ წარმოუდგენია.

2026 წლის 21 ივლისს მოვაჭრემ წარმოადგინა №01/6565 წერილი და სააგენტოს აცნობა, რომ საქონლის მდგომარეობის შეფასების მიზნით, მისმა წარმომადგენელმა ჩაატარა ადგილზე დათვალიერება მომხმარებლის საცხოვრებელ სახლში.

მოვაჭრის განმარტებით, ადგილზე დათვალიერება ჩატარდა განმცხადებელთან ერთად. განმცხადებელი მიუთითებდა 3 ფანჯარაზე, რომლებშიც მინებს შორის, მისი განმარტებით, ლაქები ჩანდა. ადგილზე დათვალიერების შედეგად აღმოჩნდა, რომ მინებზე გარედან იყო დატოვებული ცემენტისა და სამუშაო მასალების კვალი, რომლის გაწმენდის შედეგად, აღნიშნული აღმოიფხვრა. დარჩენილ ერთ ფანჯარაზე აღინიშნებოდა მტვრის დაგროვების კვალი მინებს შორის (თითქმის შეუმჩნეველი ორი წერტილი), რაც წარმოადგენდა დრენაჟის მტვრით გაბიდვნის შედეგს, რომელიც არ არის ქარხნული ან/და დამონტაჟებისას წარმოქნილი დეფექტი. სამშენებლო სამუშაოების წარმოებისას აუცილებელი იყო საქონელი შეფუთულიყო, რათა დრენაჟში მტვრის დაგროვება არ მომხდარიყო.

მოვაჭრე ზემოაღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით საკუთარ პასუხისმგებლობას გამორიცხავდა.

2026 წლის 27 ივლისს მომხმარებელმა წარმოადგინა №01/6733 წერილი და აღნიშნა, რომ მოვაჭრის წარმომადგენელი ნამდვილად იმყოფებოდა ადგილზე სადავო ფანჯრების დასათვალიერებლად და ერთ-ერთ მინაზე დაადასტურა, რომ შიდა მხრიდან აღენიშნებოდა ლაქები, ხოლო დიდ ვიტრაჟთან დაკავშირებით აღნიშნა, რომ არაფერი ეტყობოდა. მომხმარებელი განმარტავს, რომ მან კვლავ აჩვენა აღნიშნული ფანჯრის ფოტოები და შეახსენა, რომ როდესაც თითქმის 1 წლის წინ ვიდეოზარით დაუკავშირდა, მას თავადაც ნანახი ჰქონდა კონდენსატი მინებს შორის.

რაც შეეხება მესამე ფანჯარას, მინები იმ დღეს მშრალი აღმოჩნდა, თუმცა მომხმარებელმა მოვაჭრის წარმომადგენელს განუმარტა, რომ მინებს შორის მუდმივად წარმოიქმნება კონდენსატი. როგორც მომხმარებელი მიუთითებს, მოვაჭრის წარმომადგენელმა აღნიშნა, რომ აღნიშნული არასწორი მონტაჟით იყო გამოწვეული.

დამატებით მომხმარებელი მიუთითებს, რომ ფანჯარას ერთ-ერთ მხარეს აკლდა საიზოლაციო რეზინის ნაწილები, რაც მოვაჭრის წარმომადგენელმა მომხმარებელს დააბრალა, თუმცა მომხმარებელი აღნიშნულ ხარვეზთან დაკავშირებით საკუთარ ბრალეულობას გამორიცხავს.

თავი II. ნორმატიული რეგულირება

2.1. საქართველოს კანონმდებლობა

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

საქართველოსა და ევროკავშირს 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 და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია, 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 სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

ამავე 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.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე;

არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

გ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის;

დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

ე) ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

თ) მოვაჭრის მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიერ წარსადგენი ან გადასახდელი ფინანსური უზრუნველყოფის პირობების შესახებ;

ი) თუ შესაძლებელია – ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების მიღების შესახებ.

კანონის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, წერილობით, მკაფიოდ და გასაგებად, ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების ხელმოწერილი ასლი ან ამ ხელშეკრულების დადების დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელი ითხოვს მომსახურების გაწევას ამ კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განხორციელების ვადის გასვლამდე, მან ეს მოთხოვნა მოვაჭრეს ხანგამძლე მატარებელზე უნდა მიაწოდოს.

კანონის მე-13 მუხლი ადგენს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას, მე-14 მუხლი განსაზღვრავს აღნიშნული უფლებიდან გამონაკლისებს, ხოლო მე-15 მუხლი მიუთითებს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგებზე.

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

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

ამავე კანონის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული აღწერის არარსებობის შემთხვევაში საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი გამოსადეგია იმ მიზნისთვის, რომლის თაობაზედაც მომხმარებელმა მოვაჭრეს ხელშეკრულების დადების დროს აცნობა და რომელსაც მოვაჭრე დაეთანხმა.

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.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, თუ საქონლის ჩვეულებრივი გამოყენების მიზანი ვერ დგინდება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ მას აქვს ამ სახეობის საქონლის თვისებები და ფუნქციონირებს ისე, როგორც აღნიშნული სახეობის საქონელი, ამასთანავე, რისი გონივრული მოლოდინიც მომხმარებელს შეიძლებოდა ჰქონოდა საქონლის ბუნებიდან და იმ საჯარო განცხადებებიდან გამომდინარე, რომლებიც გააკეთა მოვაჭრემ, მწარმოებელმა, მისმა წარმომადგენელმა ან ბაზარზე განთავსებისთვის პასუხისმგებელმა სხვა პირმა, მათ შორის, რეკლამის ან/და ეტიკეტის საშუალებით.

ამავე მუხლის მე-6 პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ ან მისი პასუხისმგებლობით საქონლის არასწორად დამონტაჟების შედეგად წარმოქმნილი ნაკლი უთანაბრდება საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობას (ნაკლს), თუ საქონლის მონტაჟი ხელშეკრულების ნაწილი იყო. ეს წესი ვრცელდება აგრეთვე იმ საქონელზე, რომელიც

მომხმარებელმა უნდა ააწყოს ან დაამონტაჟოს და რომელიც საქონლისთვის დართული ინსტრუქციის ნაკლოვანების გამო არასწორად აიწყო ან დამონტაჟდა.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, 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 მიხედვით, მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

2.2. 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 მოვაჭრეებს 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]

№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.

თავი III. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

3.1. სსიპ – 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.

[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.

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (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.

3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

განსახილველი საკითხის არსებითად შეფასებამდე, 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 ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

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.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“. 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 მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) №2020/1828 დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესები ნიშნავს მომხმარებელთა ზოგად ინტერესს და, კერძოდ, ზიანის ანაზღაურების ღონისძიებების მიზნებისათვის, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.

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, შეფასების საგანია მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებისათვის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების საკითხი, რაც მიემართება არა ცალკეულ მომხმარებლებს, არამედ, მომხმარებელთა ფართო, განუსაზღვრელ ჯგუფს, ვინაიდან მოვაჭრის ამგვარმა ქმედებამ შესაძლებელია ზიანი მიაყენოს ნებისმიერ მომხმარებელს, რომელიც მოვაჭრეს შესაბამისი საქონლის მიწოდების მიზნით დაუკავშირდება. შესაბამისად იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

თავი IV. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. 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 ქცევაც. 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.[2]

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,[3] რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო 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.[4]

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EC 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

[2] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV v Amazon EU Sàrl,* C-649/17, ECLI:EU:C:2019:576.

[3] იქვე, პუნქტი 53.

[4] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,* C-430/17, ECLI:EU:C:2019:47.

ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ეწევა ადგილხე, თუმცა საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რაც თავისი კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადებისა და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს არ შეესაბამება. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა, სააგენტო ადგენს, რომ მომხმარებლებს არ მიეწოდებათ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია, კერძოდ:

- ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით. ამრიგად, ამ არსებითი ხასიათის ინფორმაციის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიუწოდებლობა ინფორმირების კანონით დადგენილი ვალდებულების არსებით დარღვევას წარმოადგენს.

- მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრისა და მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია) შესახებ.

- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, რაც კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება. შესაბამისად, მოვაჭრე მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ ვერ უზრუნველყოფს. აქედან გამომდინარე, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას, გაეცნოს კანონისმიერი

გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.

დამატებით აღსანიშნავია, რომ რამდენადაც მოვაჭრის საქმიანობის სპეციფიკის გათვალისწინებით, მხარეთა შორის ხელშეკრულების ისეთ არსებით პირობებზე შეთანხმება, როგორიცაა დასამზადებელი საქონლის ინდივიდუალური მახასიათებლები, ფასი და სხვა, ხდება სარეწის გარეთ, მომხმარებლის საკუთრებაში/მფლობელობაში არსებული უძრავი ნივთის ტერიტორიაზე, მოვაჭრე ვალდებულია იმოქმედოს სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების მომწესრიგებელი ნორმებით, რაც, მათ შორის, გულისხმობს მის ვალდებულებას კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს მიაწოდოს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, წერილობით, მკაფიოდ და გასაგებად, ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე. ასევე, მომხმარებელს მიაწოდოს სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების ხელმოწერილი ასლი ან ამ ხელშეკრულების დადების დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ აღნიშნული ვალდებულებების შესრულების ფაქტი არ დასტურდება.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დასტურდება მოვაჭრე **შპს „მეტი +“-ის (საიდენტიფიკაციო ნომერი 402011210)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

4.2. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების ჯეროვანი შესრულების საკითხი

ცალკე შეფასებას იმსახურებს მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების საკითხი. ამ მიზნით, დასადგენია მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულება წარმოადგენს ნასყიდობის ხელშეკრულებას თუ მომსახურების ხელშეკრულებას კანონის მიზნებისათვის.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი, ხოლო მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

განსახილველ შემთხვევაში, მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულება გულისხმობდა მოვაჭრის მიერ საკუთარი მასალით მომხმარებლის მიერ შეკვეთილი ფანჯრების დამზადებას.

როგორც მოვაჭრე განმარტავს, მან მხოლოდ ფანჯრის ჩარჩოები დაამზადა ალუმინის მასალისაგან, ხოლო ჩარჩოებში მოსათავსებელი მინები სხვა კომპანიას შეუკვეთა.

კანონის მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ეს კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად. შესაბამისად, უნდა შეფასდეს ნარდობის ხელშეკრულება, თავისი შინაარსითა და კანონის მიზნებისათვის, შესაძლებელია თუ არა მოექცეს „მომსახურების“ ფარგლებში.

საგულისხმოა, რომ „მომსახურების ხელშეკრულების“ სამართლებრივ განსაზღვრებას არ იცნობს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი. „მომსახურების“ ან „მომსახურების ხელშეკრულების“ განსაზღვრებას არც კანონი ითვალისწინებს. კანონით არც „ნასყიდობის ხელშეკრულების“ ცნებაა განსაზღვრული, რის გამოც აღნიშნული ტერმინების შინაარსის დადგენისათვის სააგენტომ უნდა იხელმძღვანელოს №2011/83/EU დირექტივით გათვალისწინებული განსაზღვრებებით.

№2011/83/EU დირექტივის მე-2 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, „ნასყიდობის ხელშეკრულება“[5] არის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის საფუძველზეც მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას, გადასცეს საქონელზე საკუთრების უფლება, მათ შორის, ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის საგანს წარმოადგენს საქონელი და მომსახურება ერთად.[6]

ამავე დირექტივის მე-2 მუხლის მე-6 პუნქტის თანახმად, „მომსახურების ხელშეკრულება“[7] არის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლითაც მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის მომსახურებას, მათ შორის, ციფრულ მომსახურებას ან იღებს ამგვარი მომსახურების მიწოდების ვალდებულებას.

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 629-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ნარდობის ხელშეკრულებით მენარდე კისრულობს შეასრულოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სამუშაო, ხოლო შემკვეთი ვალდებულია გადაუხადოს მენარდეს შეთანხმებული საზღაური.

ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, თუ ნარდობა ითვალისწინებს რაიმე ნაკეთობის დამზადებას და მენარდე მას ამზადებს თავის მიერ შეძენილი მასალით, მაშინ იგი შემკვეთს გადასცემს საკუთრებას დამზადებულ ნაკეთობაზე. თუ დამზადებულია გვაროვნული ნივთი, მაშინ გამოიყენება ნასყიდობის წესები.

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის ზემოაღნიშნული ნორმების გათვალისწინებით, რამდენადაც მხარეთა შორის შეთანხმებული იყო კონკრეტული, ინდივიდუალური

---

[5] დირექტივის ინგლისურენოვან ვერსიაში გამოყენებულია ტერმინი „sales contract“.

[6] დირექტივის ინგლისურენოვანი, კონსოლიდირებული ტექსტი იხ. ბმულზე [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:02011L0083-20220528]

[7] დირექტივის ინგლისურენოვან ვერსიაში გამოყენებულია ტერმინი „service contract“.

მახასიათებლების მქონე ნაკეთობათა დამზადება, მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულება, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიზნებისათვის, ნარდობად უნდა შეფასდეს, ხოლო კანონის მიზნებისათვის, „მომსახურება“ განმარტებული უნდა იქნეს, როგორც ფართო სამომხმარებლო სამართლებრივ ურთიერთობათა მომცველი ხელშეკრულება, რომელიც, მათ შორის, მოიცავს ნარდობასაც.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, განსახილველი საკითხის განხილვისას სააგენტო მხარეთა შორის დადებულ ხელშეკრულებებს განიხილავს, როგორც „მომსახურებას“ კანონის მიზნებისათვის.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა მოვაჭრეს შეუკვეთა ინდივიდუალური მახასიათებლების ფანჯრები, ხოლო დავის საგანს წარმოადგენს აღნიშნული ფანჯრების ნივთობრივი ნაკლის არსებობა. ნივთობრივი ნაკლის არსებობის შეფასებისას გასათვალისწინებელია აქვს თუ არა ნივთს ამ სახეობის საქონლის თვისებები და ფუნქციონირებს თუ არა ისე, როგორც აღნიშნული სახეობის საქონელი, ამასთანავე, რისი გონივრული მოლოდინიც მომხმარებელს შეიძლებოდა ჰქონოდა საქონლის ბუნებიდან და იმ საჯარო განცხადებებიდან გამომდინარე, რომლებიც გააკეთა მოვაჭრემ, მწარმოებელმა, მისმა წარმომადგენელმა ან ბაზარზე განთავსებისთვის პასუხისმგებელმა სხვა პირმა, მათ შორის, რეკლამის ან/და ეტიკეტის საშუალებით.

განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილი ფოტოსურათების მიხედვით, ფანჯრის მინებს შორის წარმოიქმნება კონდენსატი, ხოლო როგორც ამას მოვაჭრეც ადასტურებს, ერთ-ერთ ფანჯარაზე მინებს შორის შეინიშნება მტვრის დაგროვების კვალი.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ სადავო გარემოებას არ წარმოადგენს მომხმარებლის მიერ შეძენილი ფანჯრები ფუნქციონირებს თუ არა ისე, როგორც აღნიშნული სახეობის საქონელი, რამდენადაც მინებს შორის კონდენსატის წარმოქმნა სწორედ ნივთობრივი ნაკლის არსებობაზე მიუთითებს. ამავდროულად, არსებითი შეფასების საგანია აღნიშნული ნაკლი გამოწვეულია მოვაჭრის ქმედებით თუ არა.

იმ პირობებში, როდესაც მოვაჭრე უარყოფს მომხმარებლისათვის ნაკლიანი საქონლის დამზადებასა და მიწოდებას, სააგენტომ მოვაჭრის მიერ ვალდებულების დარღვევის ფაქტი უნდა შეფასდეს კანონით გათვალისწინებული მტკიცების ტვირთის განაწილების მიხედვით. კერძოდ, 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.

ზემოაღნიშნული ნორმა შეესაბამება ევროკავშირის პრაქტიკას. 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. ამავდროულად, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა უპირველესად, 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.

განსახილველ შემთხვევაში, შეკვეთილი საქონელი მოვაჭრემ მომხმარებელს მიაწოდა 2024 წლის 30 ივნისს და ამავე დღეს დაამონტაჟა. კონდენსატის წარმოქმნის ფაქტზე მომხმარებელი მიუთითებს 2025 წლის აგვისტოში, მაშასადამე, საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის გასვლის შემდეგ.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სწორედ მომხმარებელმა უნდა დაამტკიცოს, რომ მითითებული ნაკლი მოვაჭრის მიერ საქონლის მიწოდების დროისათვის არსებობდა. აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებელს ეცნობა 2026 წლის 11 აგვისტოს №02/5415 წერილით და შესაბამისი მტკიცებულებების წარმოსადგენად განესაზღვრა 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადა. აღნიშნული წერილის მიღება მომხმარებელმა დაადასტურა ამავე დღეს, თუმცა სააგენტოსათვის რაიმე მტკიცებულება არ წარმოუდგენია.

ზემოხსენებული გარემოებების გათვალისწინებით, მომხმარებელმა კანონით გათვალისწინებული მტკიცების ტვირთის დაძლევა ვერ შეძლო.

თავი V. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] 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 საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს, მოვაჭრე **შპს „მეტი +“-ის (საიდენტიფიკაციო ნომერი 402011210)** მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-11 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.