



სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2023 წლის 24 ნოემბრის №04/860 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 1-ელი პუნქტის, 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. სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2023 წლის 24 ნოემბრის №04/860 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „სატურნი“-ს (ს/ნ 405430494) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ე“ ქვეპუნქტების, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-14 მუხლის და მე-17 მუხლის 1-3 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „სატურნი“-ს (ს/ნ 405430494) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და თავისი სავაჭრო პოლიტიკა შეუსაბამოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის

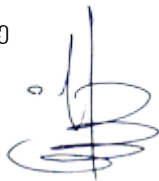


„დ“ და „ე“ ქვეპუნქტების, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-14 მუხლის და მე-17 მუხლის 1-3 პუნქტების მოთხოვნებს.

4. შპს „სატურნი“-ს (ს/ნ 405430494) 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, გაეგზავნოს მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის
შემსრულებლის 2023 წლის 24 ნოემბრის №04/860 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	8
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	14
3.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	14
3.2. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები	23
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	25

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე,

2023 წლის 30 ოქტომბრის №01/3660,

2024 წლის 13 მარტის N01/1444 და მოქალაქე

2024 წლის 26 მარტის N01/1684 განცხადებები - მოვაჭრე

შპს „სატურნი“-ს (ს/ნ 405430494) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

სააგენტომ 2023 წლის 24 ნოემბრის N04/860 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა მომხმარებლის განცხადების საფუძველზე.

სააგენტომ 2024 წლის 4 აპრილის, ზემოაღნიშნულ საქმისწარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2024 წლის 13 მარტის N01/1444 განცხადება.

ხოლო, 2024 წლის 15 აპრილის, ზემოაღნიშნულ საქმისწარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2024 წლის 26 მარტის N01/1684 განცხადება.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

აღნიშნავს, რომ ონლაინ მაღაზია “VELI.store“-დან 2023 წლის 18 სექტემბერს შეიძინა თმის სახვევი “Dyson HS05 Airwrap Multi-styler Complete Long Nickel/Copper”. მომხმარებელმა რამოდენიმე ჩართვის შემდგომ აღმოაჩინა რომ მოწყობილობა ითიშებოდა. როგორც განმცხადებელი აღნიშნავს, 14 დღის ვადაში, მიმართა მოვაჭრეს პრობლემის თაობაზე და გადაუგზავნა აღნიშნულის ამსახველი ვიდეომასალა. მოვაჭრის მიერ განხორციელდა ნივთის ტექნიკური შემოწმება. რამოდენიმე დღის გასვლის შემდგომ, მომხმარებელს დაუკავშირდა მოვაჭრე, რომელმაც განუცხადა, რომ სერვისცენტრის დასკვნის მიხედვით, ნივთი იყო უნაკლო, არ აღენიშნებოდა რაიმე ხარვეზი და მის მიერ ვიდეომასალაზე აღბეჭდილი შემთვევა არ განეკუთვნებოდა დეფექტების კატეგორიას. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ არ იყო ინფორმირებული მოწყობილობის მსგავსი მახასიათებლის (ავტოგათიშვა) თაობაზე. ამასთან, მსგავსი ინფორმაცია არ იყო განთავსებული არც მოვაჭრის ვებ-გვერდზე. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს და მოითხოვა ნივთის დაბრუნება, ვინაიდან, მსგავსი მონაცემების მოწყობილობა არ შეესაბამებოდა მის საჭიროებებს. როგორც მომხმარებელი აღნიშნავს, მოვაჭრემ მას ნივთის დაბრუნებაზე უარი განუცხადა, იმ მიზეზით, რომ მოწყობილობა იყო გახსნილი და გამოყენებული, რაც გამორიცხავდა მის ხელახლა რეალიზაციას.

2023 წლის 29 დეკემბრის N01/4556 წერილით, მომხმარებელმა სააგენტოს წარმოუდგინა “VELI.store“-ის მხარდაჭერის გუნდის შეტყობინება სერვის ცენტრის დასკვნის თაობაზე. ასევე,

ე/წ „თმის სტაილერი“. როგორც მომხმარებელი აღნიშნავს, „თმის სტაილერი“ აღმოჩნდა მოსალოდნელისგან განსხვავებული ხარისხის და სურდა მისი უკან დაბრუნება. მან ნივთის მიღებიდან მეორე დღეს მიმართა მოვაჭრეს და მოითხოვა ნივთის დაბრუნება, რაზეც უარი მიიღო იმ მიზეზით, რომ ნივთი იყო გამოყენებული. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ მან მხოლოდ ერთხელ, დატესტვის მიზნით გამოიყენა ნივთი. მომხმარებელმა ასევე წარმოადგინა მოვაჭრესთან მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ამნაბეჭდები, სადაც მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, ნივთის დაბრუნება შესაძლებელია ორ შემთხვევაში, თუ დადასტურდა მისი ნაკლი ან არის სრულიად გამოუყენებელი. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ მოვაჭრემ შესთავაზა 50 ლარიანი ვაუჩერი, რაც მისთვის მისაღები არ აღმოჩნდა.

მტკიცებულებების სახით წარმოადგინა მოვაჭრესთან მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდები.

2024 წლის 17 აპრილის N02/1540 წერილით, სააგენტომ აცნობა, რომ მისი 2024 წლის 26 მარტის N01/1684 განცხადება ჩაერთო სააგენტოს 2023 წლის 24 ნოემბრის N04/860 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში. ასევე, მომხმარებლისგან გამოთხოვილი იქნა ე.წ „თმის სტაილერის“ და მისი ყუთის მდგომარეობის ამსახველი ფოტომასალა. 2024 წლის 18 აპრილის N01/2264 წერილით, მომხმარებელმა სააგენტოს წარმოუდგინა მოთხოვნილი ფოტომასალა.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 28 ნოემბრის N02/3466 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 24 ნოემბრის N04/860 ბრძანებით „მოქალაქე ...“ განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ და გამოთხოვილი იქნა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. ასევე, კომპანიის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტი და ... მიერ შეძენილი თმის სახვევის („Dyson HS05 Airwrap Multi-styler Complete Long Nickel/Copper“.) შემოწმების შედეგად გაცემული სერვისცენტრის დასკვნა. მოვაჭრეს აღნიშნული ინფორმაციის წარმოსადგენად განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე.

2023 წლის 4 დეკემბრის N01/4136 წერილით, მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოუდგინა მოთხოვნილი ინფორმაცია, რომლის მიხედვითაც, ... ა 2023 წლის 18 სექტემბერს შეიძინა თმის სახვევი („Dyson HS05 Airwrap Multi-styler Complete Long Prussian Blue/Rich Copper“). მოვაჭრის ინფორმაციით, 2023 წლის 1 ოქტომბერს, მომხმარებელი დაუკავშირდა მათ და „ქარხნული წუნის“ არსებობის საფუძველით მოითხოვა ნივთის დაბრუნება. მომხმარებლის მიერ წარდგენილი ვიდეომასალა, რომელზეც ასახულია მოწყობილობის გათიშვა, გადაეგზავნა “VELI.store“-ის მხარდაჭერის გუნდს, რადგან იქედან გამომდინარე, რომ მომხმარებელმა მიიჩნია, რომ ნივთს გააჩნდა „ქარხნული წუნი“, მოვაჭრე ვალდებული იყო აღნიშნულის დადასტურება/გამორიცხვის მიზნით, ნივთი გადაეგზავნა სერვის ცენტრში. მოვაჭრემ თავად წამოიღო მომხმარებლისგან ნივთი და გადასცა სერვის ცენტრს. იგი აღნიშნავს, რომ მომხმარებელი ინფორმირებული იყო მომსახურე სერვის ცენტრის თაობაზე საგარანტიო

ტალონის მეშვეობით. ზოგადი წესის მიხედვით, ვინაიდან შესაძლებელია სხვადასხვა ნივთის შემოწმებას ახორციელებდეს სხვადასხვა ავტორიზებული სერვის ცენტრი, მომხმარებლის ინფორმირება ხდება ყოველი კონკრეტული შემთხვევის/მომსახურე სერვის ცენტრის შესაბამისად.

მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ სერვის ცენტრის დასკვნის მიხედვით, ნივთი არის უდეფექტო და ექვემდებარება ქარხნულ პარამეტრებს, რის თაობაზეც ეცნობა მომხმარებელს.

მოვაჭრის განმარტების მიხედვით, მომხმარებლის მტკიცება, იმის შესახებ, რომ არ იყო ინფორმირებული ნივთის ზემოაღნიშნული ფუნქციის (ავტომატური გათიშვა) თაობაზე, არ შეესაბამება სიმართლეს, ვინაიდან, იმავე სექციაში, სადაც მომხმარებლის მიერ განხორციელდა ნივთის შეძენა, დამატებით ტექნიკურ აღწერილობით ნაწილში მითითებულია, რომ ნივთს გააჩნია ავტოგათიშვის ფუნქცია (აღნიშნულის დასადასტურებლად მოვაჭრემ წარმოადგინა ვებ-გვერდზე განთავსებული პროდუქტის ბმული ([თმის სახვევი Dyson HS05 Airwrap Multi-styler Complete Long Nickel/Copper - Veli store](#)). მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მოწყობილობის ავტოგათიშვის ფუნქცია წარმოადგენს საერთაშორისო სტანდარტს, რათა არ მოხდეს ძრავის გადახურება, რისი საფუძველიც შესაძლოა გახდეს ნივთის ფილტრის მტვრის ნაწილაკებით დაბინძურება, ფილტრზე უცხო სხეულის დაფარება, გარკვეული პერიოდით ჩართული ნივთის გამოუყენებლობა და სხვა.

ნივთის უკან დაბრუნების გამომრიცხავ კიდევ ერთ გარემოებად, მოვაჭრე ასახელებს იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელმა თავად აღნიშნა ნივთის არაერთი გამოყენების ფაქტი. ნივთს აღნიშნება გამოყენების კვალი და დარღვეულია მისი შეფუთვის მთლიანობა.

გარდა ამისა, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ნივთი წარმოადგენს პირადი მოხმარების, ჰიგიენურ კატეგორიას მიკუთვნებულ საგანს, რაც გამორიცხავს ნივთის უპირობო დაბრუნებას, როგორც მოქმედი კანონმდებლობის, ისე, მოვაჭრის ვებ-გვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების („წესები და პირობები“, „ნივთის უკან დაბრუნების პოლიტიკა“) საფუძველზე.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, მომხმარებელს ზოგადი ინფორმაცია მიეწოდება “VELI.store”-ის ვებ-გვერდზე განთავსებული დოკუმენტაციის მეშვეობით: „წესები და პირობები“, „ნივთის დაბრუნება და გადაცვლა“. რაც შეეხება, კონკრეტულ ნივთთან დაკავშირებულ დეტალურ ინფორმაციას, აღნიშნული მომხმარებელს შეუძლია იხილოს ნივთის აღწერასა და მისთვის მიწოდებულ საგარანტიო ტალონში. მომხმარებელს კონკრეტულ შენაძენთან, მათ შორის შეკვეთის სტატუსთან დაკავშირებით, ინფორმაცია მიეწოდება მუდმივ რეჟიმში.

მოვაჭრემ 2023 წლის 4 დეკემბრის N01/4136 წერილთან ერთად, სააგენტოს წარმოუდგინა სერვის ცენტრის დასკვნა, რომლის მიხედვითაც: „ნივთი გაიტესტა სერვისში, ტექნიკური დეფექტი არ ფიქსირდება, ნივთი ექვემდებარება ქარხნულ პარამეტრებს“.

2023 წლის 14 დეკემბრის N02/3622 წერილით, მოვაჭრისგან გამოთხოვილი იქნა ინფორმაცია, იმის თაობაზე თუ ვის უნდა მიმართოს მომხმარებელმა (საკურიერო კომპანიას თუ შპს „სატურნს“), შეძენილი ნივთის დაკარგვა/დაზიანების შემთხვევაში. ასევე, ინფორმაცია მომხმარებლისთვის გარანტიასა და საგარანტიო პირობების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების თაობაზე.

2024 წლის 4 იანვრის N01/04 წერილით, მოვაჭრეს სააგენტოს წარმოდგინა მოთხოვნილი ინფორმაცია, რომლის მიხედვითაც “VELI.store”-ის პლატფორმიდან შეძენილი ნივთის დაკარგვის/დაზიანების შემთხვევაში, მომხმარებელმა უნდა მიმართოს “VELI.store”-ს/შპს „სატურნს“, რომელიც თავის მხრივ, გარემოებების დასადგენად მიმართავს საკურიერო კომპანიას.

რაც შეეხება საგარანტიო პირობებთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიწოდების საკითხს, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ კონკრეტული ნივთის აღწერილობით ნაწილში მითითებულია საგარანტიო პირობები. ნივთის შეძენის შემდგომ კი, მომხმარებელს ელ-ფოსტის მეშვეობით ეგზავნება საგარანტიო პირობების შემცველი ფურცელი.

2024 წლის 9 იანვრის N02/40 წერილით, სააგენტომ მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია იმის თაობაზე თუ რა კრიტერიუმის გათვალისწინებით მიაკუთვნეს მიერ შეძენილი თმის სახვევი ჰიგიენური კატეგორიის ნივთს. ასევე დოკუმენტი, სადაც მწარმოებლის მიერ მითითებულია ნივთის ავტოგათიშვის ფუნქციონალის შესახებ და საგარანტიო ტალონი, რომელიც ნივთის შეძენის შემდგომ ეგზავნება.

2024 წლის 17 იანვრის N01/244 წერილით, მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოდგინა მოთხოვნილი ინფორმაცია, რომლის მიხედვითაც მიერ შეძენილი ნივთი არ განეკუთვნება ჰიგიენური კატეგორიის პროდუქტს. ვინაიდან, მომხმარებელმა თავად აღნიშნა თმის სახვევის არაერთხელ გამოყენების ფაქტი, რომელიც მისი ფუნქციიდან გამომდინარე უშუალო შემხებლობაშია თმასთან, მოვაჭრემ დამატებით განმარტა მისი სპეციფიკა, თუმცა, როგორც აღნიშნავს ეს არ ყოფილა მომხმარებლისთვის ნივთის დაბრუნებაზე უარის თქმის საფუძველი. მოვაჭრემ სააგენტოს ასევე წარმოდგინა მწარმოებლის მიერ შედგენილი ინსტრუქცია ავტოგათიშვის ფუნქციონალის შესახებ და საგარანტიო ტალონი.

2024 წლის 19 მარტის N02/1045 წერილით სააგენტომ მოვაჭრისგან გამოითხოვა პოზიცია.
2024 წლის 13 მარტის N01/1444 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. 2024 წლის 21 მარტს მოვაჭრემ წარმოადგინა პოზიცია, რომლის მიხედვითაც მიმართვის შემდგომ, მოვაჭრის მიერ განხორციელდა აპარატის წამოღება და მისი შემოწმება ე.წ. „ქარხნულ წუნთან“ დაკავშირებით. შემოწმების შედეგად დადგინდა რომ ნივთს წუნი არ უფიქსირდება და მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ ყავის აპარატის პრობლემას იწვევდა მისი არასწორად გამოყენება. მოვაჭრე ასევე აღნიშნავს, რომ მომხმარებლისთვის მოამზადა ვიდეორგოლი, რათა აღმოფხვრილიყო მის მიერ „ქარხნულ წუნად“ აღქმული გარემოებები. მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოდგინა ავტორიზებული სერვის ცენტრის, შპს „მიქსტერ.ჯის“ მიერ აპარატის შემოწმების აქტი. მოვაჭრე სააგენტოსთვის წარმოდგენილ წერილში ასევე აღნიშნავს, რომ მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ნივთი წარმოდგენილი იყო არასრული კომპლექტაციით, კერძოდ დანადგარს არ ერთვოდა ჭიქის დასადგამი და იყო არაერთხელ გამოყენებული. ყოველივე ზემოაღნიშნულის საფუძველზე მომხმარებელს ეთქვა უარი ნივთის დაბრუნება/გადაცვლაზე.

გარდა ამისა, მოვაჭრე აპელირებს მომხმარებლის კომერციული დანიშნულების ობიექტზე, რომლისთვისაც შეიძინა ყავის აპარატი. სააგენტომ 2024 წლის 26 მარტის N02/1173 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა იმის დამადასტურებელი მტკიცებულება, რომ მომხმარებელმა ნივთი შეიძინა კომერციული მიზნებისთვის. 2024 წლის 26 მარტის 01/1696 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ ზემოაღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებელმა მოვაჭრეს მიაწოდა

სატელეფონო საუბრისას, შესაბამისად აღნიშნულის დასადასტურებლად მას მატერიალური მტკიცებულება არ გააჩნია.

2024 წლის 3 აპრილს შპს „სატურნისაგან“ გამოთხოვილი იქნა პოზიცია (პ/ნ 01012020852) 2024 წლის 26 მარტის N01/1684 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. 2024 წლის 8 აპრილის N01/2058 წერილით, მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა პოზიცია, რომელშიც აღნიშნავს, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის ფასისა და ხარისხის შესაბამისობის საკითხი არის სუბიექტური შეფასების საგანი და მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი განცხადება უსაფუძვლოა. იგი ადასტურებს, რომ მომხმარებელმა „ველი სთორიდან“ შეიძინა ორთქლის აპარატი და ე.წ. „თმის სტაილერი“, რომლის ხარისხიც მისი აღქმით შეუსაბამო იყო ფასთან, თუმცა დააყენა მხოლოდ „თმის სტაილერის“ დაბრუნების მოთხოვნა. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელს არ უთხოვია ნივთის ხარისხის შემოწმება, თუმცა, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, მომხმარებლის მოთხოვნიდან გამომდინარე, აუცილებელი იყო ხარისხის ავტორიზებული სერვის ცენტრის მიერ შემოწმება და ვარგისიანობის დადგენა. მოვაჭრემ, მომხმარებელს, მისი კმაყოფილების უზრუნველსაყოფად შესთავაზა 50 ლარიანი ვაუჩერი.

2024 წლის 17 აპრილის N02/1541 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს 2023 წლის 24 ნოემბრის №04/860 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში, მოქალაქე (პ/ნ 01012020852) 2024 წლის 26 მარტის №01/1684 განცხადების ჩართვის თაობაზე.

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. კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებებს პროდუქტის თაობაზე მაქსიმალურად ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობა ჰქონდეს.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დალუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებას 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 და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კერძოდ, კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს შემდეგი **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.

კანონის მე-10 მუხლი განსაზღვრავს დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლისთვის დამატებით მისაწოდებელ ინფორმაციას. კერძოდ, პირველი პირველი პუნქტის მიხედვით, 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) ქვევის 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-13 მუხლით გათვალისწინებული მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ რათქმაუნდა სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

კანონის მე-15 მუხლის 1-ელი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან;

ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი

შესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

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

კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი.

მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომერციული გარანტია მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით მიაწოდოს.

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

კანონის 21-ე მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

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 დირეზიონებია 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 მიზანია შიდა ბაზრის სათანადო ფუნქციონირებისას მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა, საქონლის რეალიზაციასთან დაკავშირებით მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის საერთო წესების დადგენით.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს უსასყიდლოდ აღუდგეს საქონლის შესაბამისობა ხელშეკრულების პირობებთან შეკეთების ან ჩანაცვლების გზით, საქონელთან მიმართებით შეუმცირდეს ფასი ან გაუქმდეს ხელშეკრულება. 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს საქონლის და მომხმარებლისთვის მფლობელობაში გადაცემიდან 1 წლის მანძილზე

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ელი 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 გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ (შემდგომში-პროცედურა) კონკურენციის 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. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

აღსანიშნავია, რომ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად.

კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას 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.

იმის შეფასებამდე, ადგება ან შესაძლოა მიადგეს თუ არა ზიანი მოვაჭრის საქმიანობის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს, მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტომ ჯგუფის ინტერესის შინაარსზე იმსჯელოს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.¹

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

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.² 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 მიაღწათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას 2023 წლის ივნისიდან გააუქმებს.³ (EU) 2020/1828 დირექტივის 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 მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრეზე მოვაჭრის უარყოფითი გავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, რა ნაწილში არ შეესაბამება მოვაჭრის საქმიანობა კანონის მოთხოვნებს.

გასათვალისწინებელია, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლამდე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; ასევე მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ, კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში –

² [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.

³ [Directive \(EU\) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC](#), OJ L 409, 4.12.2020, p. 1–27, Art. 3.3.

კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს საქონლის დაბრუნების ხარჯი, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაჰენტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო №C-649/17 საქმეზე აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁴

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁵ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

№C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისადები მომსახურების შესახებ მიწოდებული

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁵ იქვე, აბზაცი 53

სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁶

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის გვერდზე (<https://veli.store/>) არსებული ინფორმაციის შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა ნაწილობრივ არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ ვებ-გვერდზე ასახული ინფორმაცია არ არის სრული და კანონთან თავსებადი. მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმის შეფასების შედეგად დგინდება, რომ პლატფორმაზე სრულად არ არის მითითებული კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია, კერძოდ:

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის): „კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ,..“

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, კონკრეტული ნივთის საგარანტიო პირობებთან დაკავშირებული დეტალური ინფორმაცია მომხმარებელს შეუძლია იხილოს ნივთის აღწერასა და მისთვის მიწოდებულ საგარანტიო ტალონში.

შპს „სატურნის“ სავაჭრო პლატფორმის (<https://veli.store/>) მთავარ გვერდზე განთავსებულია ინფორმაცია სათაურით „ოფიციალური გარანტია“, რომლის მიხედვითაც „გარანტია თითოეულ პროდუქტს ინდივიდუალური ხანგრძლივობით მოყვება, რაც მითითებულია პროდუქტის ინდივიდუალურ აღწერაში“. მოვაჭრის ვებ-გვერდის შემოწმების შედეგად დგინდება, რომ ცალკეულ კატეგორიებს მიკუთვნებულ საქონელზე, მახასიათებლების ველში მითითებულია საგარანტიო ვადა 2 წელი, 12 თვე და სხვა, ხოლო, გარკვეული სახეობის საქონელზე გარანტიის შესახებ ინფორმაცია საერთოდ არ არის მითითებული. ვებ-გვერდზე „დაბრუნების პირობების“ ველში განთავსებული ინფორმაციის მიხედვით, მომხმარებელს უფლება აქვს დააბრუნოს შეძენილი პროდუქტი თუ „ველი სთორმა“ არ შეასრულა დანაპირები, კერძოდ “პროდუქტი არ შეესაბამება შეკვეთას ან ვებ-გვერდზე განთავსებულ ტექნიკურ მახასიათებლებს”, “პროდუქტი დაზიანებულია”, “მიწოდების შეთანხმებული დრო დაირღვა veli.store-ის მხრიდან”, “პროდუქტს

⁶ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

⁷ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრანსპარენციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.122

აქვს ქარხნული წუნი“. მითითებული ინფორმაციის მიხედვით, აღნიშნული გარემოებების არსებობის შემთხვევაში, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა მიმართოს პროდუქტის მიღებიდან 14 დღის ვადაში. თუ დადასტურდა ე.წ. „ქარხნული წუნი“, მოვაჭრე მომხმარებელს მიღებული გადაწყვეტილების, თანხის უკან დაბრუნების ან ნივთის ჩანაცვლების შესახებ აცნობებს არაუგვიანეს 5 სამუშაო დღეში. აქვე მითითებული ინფორმაციის მიხედვით, „ქარხნული წუნის“ 14 დღის შემდგომ აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელმა უნდა მიმართოს საგარანტიო დოკუმენტში მითითებულ სერვის ცენტრს.

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

საქმეზე C-52/18 ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44⁸ 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. ამავ მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების ადგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შექნილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების 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.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრის ჩანაწერი, რომლის მიხედვითაც ის თავად იღებს გადაწყვეტილებას თანხის დაბრუნების ან ნივთის ჩანაცვლების შესახებ, წინააღმდეგობაშია კანონმდებლობასთან, ვინაიდან მე-17 მუხლით განსაზღვრული საქონლის შეკეთებისა და შეცვლის უფლება, მომხმარებლის პირველი რიგის, თანაბარზომიერი უფლებებია.

რაც შეეხება საგარანტიო ვადას, კანონის მიხედვით, ის განისაზღვრება 2 წლიანი პერიოდით. 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 აღმოჩნდა. შესაბამისად, საგარანტიო ვადის განმავლობაში გამოვლენილი ნაკლი მომხმარებელს აძლევს უფლებას, მოითხოვოს ნაკლის გამოსწორება.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2015 წლის 28 სექტემბრის გადაწყვეტილებაში საქმეზე Nას-708-674-2015⁹ საკასაციო პალატა აღნიშნავს, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამომხატულია იმპერატიული

⁸ შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

⁹ იხ. გადაწყვეტილება Nას-1020-963-2015, 25 ნოემბერი, 2015 წელი.

ფორმით. მატერიალური კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ზოგიერთ საგამონაკლისო შემთხვევებში, ფაქტების მითითების ტვირთი და დამტკიცების ტვირთი ერთმანეთს უნდა გაემიჯნოს. ეს ის საგამონაკლისო შემთხვევებია, როდესაც სამართალწარმოება ძირითადად მოწინააღმდეგე მხარის მტკიცების ტვირთი უნდა იყოს. მსგავს რეგულირებას გვთავაზობს კანონის მე-20 მუხლიც, რომლის მიხედვითაც, 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.

აღნიშნული დებულებით შემოთავაზებული მტკიცების ტვირთის განაწილების რეჟიმი ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული რეჟიმის მსგავსია, რომელიც ქართულ ანალოგთან შედარებით უფრო მკაცრია და საქონლის ნაკლისთვის მოვაჭრეს პასუხისმგებლობას ნაკლის აღმოჩენიდან 1 წლის განმავლობაში აკისრებს. აღსანიშნავია, რომ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივით, რომელიც 2019/771 დირექტივით ჩანაცვლდა, თავდაპირველი ნაკლზე პასუხისმგებლობა მოვაჭრეს სწორედ 6 თვის განმავლობაში ეკისრებოდა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე მსჯელობის შესაძლებლობა მიეცა გადაწყვეტილებაში საქმეზე *Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV* (C-497/13).¹⁰ სასამართლომ აღნიშნა, რომ ნაკლის საქონლის გადაცემიდან 6 თვის აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას უვალდება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. სასამართლოს განმარტების თანახმად, 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, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. შესაბამისად, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მოვაჭრემ უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ დაასკვნა, რომ **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.**

¹⁰ CJEU, *Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV*, C-497/13, 4 June 2015, para. 66-75.

განსახილველ შემთხვევაში მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის კანონის შესაბამისი, სრული და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდებას კანონისმიერი გარანტიის ვადის, მტკიცების ტვირთის განაწილების, საქონლის შეცვლისა და შეკეთების შესახებ. მოვაჭრეს არ აქვს მკაფიოდ გამიჯნული კანონისმიერი გარანტიისა და მის მიერ გაცემული კომერციული გარანტიის პირობები. შესაბამისად, იკვეთება კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი. ასევე, მომხმარებელი ნივთის შეძენის და საგარანტიო ტალონის მიღებამდე არ არის ინფორმირებული, იმის თაობაზე, თუ რომელი სერვის ცენტრები ემსახურებიან მოვაჭრეს რაც, თავის მხრივ, წინააღმდეგობაშია კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტთან.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე კანონისმიერ გარანტიასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიწოდების საკითხზე მსჯელობისას იკვეთება, რომ შპს „სატურნი“ არღვევს კანონის მე-17 მუხლის პირველი და მეორე დადგენილ მოთხოვნებს.

რაც შეეხება დისტანციური ვაჭრობისას ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას, საზგასმით უნდა აღინიშნოს, რომ როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ასევე ხელშეკრულების დადებიდან პირველივე შესაძლებლობისას, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს აუცილებელი ინფორმაცია. აქვეა გასათვალისწინებელი, რომ მომხმარებელს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება აქვს ყოველგვარი მიზეზის გარეშე, ხელშეკრულების დადებიდან 14 დღის განმავლობაში.¹¹

14 დღის განმავლობაში ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი უფლებაა, რომელიც დისტანციურ ხელშეკრულებებში მომხმარებლის დაცვას ემსახურება. იმისთვის, რომ აღნიშნული უფლებით გათვალისწინებული დაცვა ეფექტიანი იყოს, მოვაჭრემ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სრულყოფილად უნდა მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ და ასევე, უზრუნველყოს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმით.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში საზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.¹²

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია. ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული, ეკონომიკურად უფრო სუსტი და

¹¹ იქვე გვ.179

¹² იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37.

სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.¹³

მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარს თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შექმნილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.¹⁴

კანონის მე-10 მუხლი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში იმ დამატებით ინფორმაციას, რომელიც მოვაჭრემ მე-5 მუხლით განსაზღვრულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად უნდა მიაწოდოს მომხმარებელს. განსახილველ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ე“ ქვეპუნქტები, რომლის თანახმადაც სავალდებულოა მიწოდებულ იქნეს ინფორმაცია:

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;

მოვაჭრის ვებ-გვერდზე „დაბრუნება და გადაცვლის“ ველში განთავსებულია ინფორმაცია დაბრუნების პირობების შესახებ, რომელიც ნაწილობრივ არ შეესაბამება კანონმდებლობას. კერძოდ, განთავსებული ჩანაწერის მიხედვით: „იმ შემთხვევებისთვის, თუ მოწოდებული პროდუქცია **დაზიანებულია ან არ შეესაბამება ვებ-გვერდზე მითითებულ მონაცემებს**, ჩვენ გთავაზობთ პროდუქტის გამოცვლას ან თანხის დაბრუნებას ქვემოთ მოცემული პირობების შესაბამისად“. ასევე, ვებ-გვერდზე არსებული ჩანაწერების მიხედვით „ველი სთორის“ დაბრუნების პოლიტიკის შესაბამისად, მომხმარებელს შეუძლია დააბრუნოს შექმნილი პროდუქტი, თუ უბრალოდ გადაიფიქრა შეძენა, „ველი სთორმა“ არ შეასრულა დანაპირები ან პროდუქტს აქვს „ქარხნული წუნი“. აღნიშნული ჩანაწერიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრეს არ აქვს ერთმანეთისგან გამიჯნული კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში, ნაკლოვან ნივთთან დაკავშირებული, კანონმდებლობით დადგენილი უფლებები და კანონის მე-13 მუხლით განსაზღვრული უპირობოდ დაბრუნების უფლება. ამდენად, შექმნილი ნივთის უპირობოდ დაბრუნების უფლებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ბუნდოვანია და არ შეესაბამება კანონმდებლობას. უნდა აღინიშნოს, რომ მოვაჭრის მიერ განთავსებული ინფორმაცია ნივთის უპირობოდ დაბრუნების ვადის, მიწოდება-დაბრუნების ხარჯების, თანხის

¹³ CJEC, Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova, other party: Okrazhna prokuratura — Varna, Case C-105/17, 4 October 2018, para. 34.

¹⁴ CJEU, slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

ანაზღაურების და მოთხოვნის დაფიქსირების ფორმის შესახებ, აკმაყოფილებს კანონის მოთხოვნებს.

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.¹⁵ მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტი ითვალისწინებს გამონაკლისებს.

მოვაჭრეს ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაციის მიხედვით შეძენილი პროდუქტის უპირობოდ დაბრუნება შესაძლებელი არ არის განსაზღვრულ შემთხვევებში. ჩამოყალიბებული გამონაკლისების ნაწილი კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული გამონაკლისების იდენტურია, თუმცა ნაწილი წინააღმდეგობაშია კანონმდებლობათან. კერძოდ, ჩანაწერი, რომლის მიხედვითაც ნივთის დაბრუნება შეუძლებელია, თუკი მომხმარებლის მიერ დარღვეულია პროდუქტის შეფუთვის მთლიანობა (ყუთი, პარკი, ლუქი), წარმოადგენს უპირობოდ დაბრუნების უფლების უსაფუძვლოდ შეზღუდვას, ვინაიდან, მომხმარებელს უფლება აქვს დისტანციურად ან სარეწის გარეთ შეძენილი საქონელი, მიღების შემდგომ გახსნას, ნახოს მისი მახასიათებლები და შეამოწმოს იმ დონეზე რა დონეზეც მის „გატესტვას“ სავაჭრო ობიექტში შეძლებდა. ყუთის, პარკის თუ სხვა შესაფუთი მასალის მთლიანობის დარღვევა არ წარმოადგენს უპირობოდ დაბრუნების მოთხოვნაზე უარის თქმის საფუძველს. რასაკვირველია, მომხმარებელი თავის მხრივ ვალდებულია, თავად ნივთიც და მისი შესაფუთი მასალაც მოვაჭრეს დაუბრუნოს ისეთ მდგომარეობაში, რომ მოვაჭრემ შეძლოს გასაყიდი პროდუქტის პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენა. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს გახსნას შეფუთვა მასში არსებული საქონლის სანახავად, თუმცა, შეფუთვის მთლიანობა უნდა დაირღვეს მაშინ, როდესაც ეს აუცილებელია ნივთის დასატესტად.¹⁶

¹⁵ CJEU, Monika Kušionová v SMART Capital a.s., Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski, para. 34.

¹⁶ Official Journal of the European Union, C 525/1, 29.12.2021, p.57.

ასევე, ვებ-გვერდზე არსებული ჩანაწერი, რომლის მიხედვითაც დაბრუნებას არ ექვემდებარება პროდუქტი, რომელიც ჰიგიენური ხასიათისაა ბუნდოვანია, ვინაიდან მოვაჭრე არ აკონკრეტებს, რომელი კატეგორიის საქონელი შედის ჰიგიენურ პროდუქტში. გარდა ამისა, ვებ-გვერდზე განთავსებულ საქონელზე, მახასიათებლების ველში არ არის დაკონკრეტებული ესა თუ ის ნივთი განეკუთვნება თუ არა ჰიგიენური პროდუქტების კატეგორიას. შესაბამისად, მომხმარებელი არ არის ინფორმირებული მის მიერ შეძენილი პროდუქტი მოექცევა თუ არა ჰიგიენური ხასიათის საგნებში, რაც შემდგომ აისახება მის მიერ უპირობოდ დაბრუნების უფლების რეალიზებაზე.

ამდენად, მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული წესები და პირობები წინააღმდეგობაშია კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრულ უპირობოდ დაბრუნების უფლებასთან და მე-14 მუხლში ჩამოყალიბებულ საგამონაკლისო შემთხვევებთან.

3.2. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა ნივთი შეიძინა 2023 წლის 18 სექტემბერს, ხოლო სავარაუდო ნაკლის არსებობასთან დაკავშირებით მოვაჭრეს მიმართა 2023 წლის პირველ ოქტომბერს (მე-13 დღეს). ნივთი შემოწმდა შპს „სატურნის“ მომსახურე სერვის ცენტრის „სერვის ექსპრეს +“ის მიერ, რომლის მიხედვითაც „ნივთი გაიტესტა სერვისში, ტექნიკური დეფექტი არ ფიქსირდება, ნივთი ექვემდებარება ქარხნულ პარამეტრებს“. ეცნობა აღნიშნული დასკვნის თაობაზე, რის შემდგომაც მან მოითხოვა ნივთის უპირობოდ დაბრუნება. ის აპელირებდა იმ ფაქტზე, რომ არ იყო ინფორმირებული ნივთის ავტოგათიშვის ფუნქციის შესახებ. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებელმა სააგენტოს წარმოუდგინა ეკრანის ანაბეჭდი, რომელზეც ასახულია მის მიერ შეძენილი ნივთის მახასიათებლები. აღნიშნულ ეკრანის ანაბეჭდის მიხედვით, „ტექნიკური მახასიათებლების“ ველში ავტოგათიშვის ფუნქცია დადასტურებულია, ამდენად, მომხმარებელს ჰქონდა საშუალება ნივთის შეძენამდე გაცნობოდა აღნიშნულ ინფორმაციას. მოვაჭრემ ასევე წარმოადგინა დოკუმენტი, სადაც მწარმოებლის მიერ მითითებულია ნივთის ავტოგათიშვის ფუნქციონალის შესახებ. ყოველივე ზემოაღნიშნულის შემდგომ მომხმარებლის მოთხოვნა უპირობოდ დაბრუნების თაობაზე უსაფუძვლოა, ვინაიდან გასულია, როგორც კანონის მე-13 მუხლით დადგენილი 14 დღიანი უპირობოდ დაბრუნების ვადა, ისე, მომხმარებელს არ წარმოუდგინა მტკიცებულებები, რომელიც დაადასტურებს ნივთის პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენის და ნივთის ხელახალი რეალიზების შესაძლებლობას.

რაც შეეხება უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტს, მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოუდგინა ავტორიზებული სერვის ცენტრის, შპს „მიქსტერ.ჯის“ დასკვნა, რომლის მიხედვითაც ყავის აპარატი მუშაობს გამართულად, მისი მონაცემების შესაბამისად და არ ფიქსირდება ტექნიკური პრობლემა. სააგენტომ მომხმარებელს აღნიშნულის საწინააღმდეგო მტკიცებულების წარმოსადგენად განუსაზღვრა 15 დღე, თუმცა მომხმარებელს ყავის აპარატის ნაკლის დასადასტურებლად რაიმე სახის მტკიცებულება არ წარმოუდგინა. შესაბამისად მისი მოთხოვნა ნივთის შეცვლა/დაბრუნების თაობაზე უსაფუძვლოა.

და **განცხადებებში დაფიქსირებული**
გარემოებების მოკვლევის შედეგად, არ დგინდება მოვაჭრის მიერ მათი უფლებების დარღვევის ფაქტი.

საქმის შესწავლის პროცესში სააგენტომ ასევე გამოიკვლია მოვაჭრის მიერ უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტი. მომხმარებელმა სააგენტოს წარმოუდგინა მოვაჭრესთან მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდები, სადაც მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ გამოყენებული ნივთის დაბრუნება შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ დადასტურდა ნივთის „ქარხნული წუნი“ ან როდესაც არის გამოუყენებელი და მისი ყუთი დაუზიანებელია. სხვა შემთხვევაში ნივთის დაბრუნება შეუძლებელია, ვინაიდან „დატესტვაც“ გამოყენებად ითვლება. შემთხვევაში, მოვაჭრე ნივთის „გატესტვას“ მის გამოყენებად და უპირობოდ დაბრუნების უფლებაზე უარის თქმის საფუძველად მიიჩნევს. უნდა აღინიშნოს, რომ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების მიზანია დაიცვას მომხმარებელი მაშინ როდესაც მას არ შეუძლია რეალურად ნახოს საქონელი ან გაარკვიოს გაწეული მომსახურების შინაარსი ხელშეკრულების დადებამდე. ამდენად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება მიმართულია მომხმარებლისთვის დისტანციური ხელშეკრულების შედეგად წარმოქმნილი ხარვეზების აღმოფხვრისკენ. მომხმარებელს ეძლევა დამატებითი ვადა მოსაფიქრებლად, რომლის განმავლობაშიც მას შეუძლია შეძენილი საქონლის შემოწმება ან ტესტირება.¹⁷ საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციების დადგენის მიზნით, მომხმარებელმა შეძენილი ნივთი უნდა შეამოწმოს ისე, როგორც ამას მაღაზიაში შეძლებდა.¹⁸

მოვაჭრეს განუმარტა, რომ მხოლოდ ერთხელ, გატესტვის მიზნით ჩართო მოწყობილობა. მან სააგენტოს ასევე წარმოუდგინა ნივთისა და მისი შესაფუთი ყუთის ამსახველი ფოტოსურათები, რომლის მიხედვითაც არცერთ მათგანს არ აღენიშნება გარეგნული დაზიანება. მოვაჭრის პოზიციის მიხედვით, საქონელი მიერ შეძენილი „თმის სტაილერის“ ფასისა და ხარისხის შესაბამისობა სუბიექტური შეფასების საგანია და არ წარმოადგენს ნივთის უპირობოდ დაბრუნების მოთხოვნისთვის საკმარის საფუძველს. როგორც კანონის მე-13 მუხლის 1-ლი პუნქტი განმარტავს, მომხმარებელს უფლება აქვს, **ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე** თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. შესაბამისად, მომხმარებელს მინიჭებული აქვს უფლება კანონით დადგენილ ფარგლებში უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც პროდუქტის მახასიათებლები შეესაბამება დისტანციურად მიწოდებულ ინფორმაციას, თუმცა მისი მიღებისა და დატესტვის შემდგომ მომხმარებელი ხვდება, რომ ნივთი არ ამართლებს მის მოლოდინებს და არ სურს მისი დატოვება.

გარდა ამისა, მომხმარებელს განუმარტა, რომ მიერ წარმოდგენილი მასალების მიხედვით, მოვაჭრე მომხმარებელს განუმარტავს, რომ მის მიერ შეძენილი ნივთებიდან ერთი ნივთის დაბრუნების შემთხვევაში ვერ მოხდება თანხის ანაზღაურება, ვინაიდან, პროდუქტი შეძენილია საბანკო განვადებით, ხოლო, განვადების ნაწილობრივ გაუქმება შეუძლებელია. აღნიშნული ზღუდავს მომხმარებლისთვის კანონის მე-13 მუხლით მინიჭებულ უფლებას. მოვაჭრე ვალდებულია

¹⁷ “Pia Messne V Firma Stefen Kruger-86 C-489/07.
¹⁸ Official Journal of the European Union, C 525/1, 29.12.2021, p.56.

უპირობოდ დაბრუნების წესები და პირობები არ ჩამოაყალიბოს იმგვარად და არ გამოიყენოს საქონლის გაყიდვის ისეთი მექანიზმი, რომელიც შეზღუდავს მომხმარებლისთვის კანონით განსაზღვრულ უფლებებს. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრის უარი არის უსაფუძლო და არღვევს მომხმარებლისთვის კანონით გარანტირებულ უფლებებს.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე, შპს „სატურნი“-ს (ს/ნ 405430494) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ე“ ქვეპუნქტების, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-14 მუხლის და მე-17 მუხლის 1-3 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

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 მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრე შპს „სატურნი“-ს (ს/ნ 405430494) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ე“ ქვეპუნქტების, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-14 მუხლის და მე-17 მუხლის 1-3 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.