საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 18 დეკემბრის N04/1270 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 2
1.1. განმცხადებლების პოზიცია 2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია 3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 4
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლები 12
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი 14
4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების და საგარანტიო პირობების დარღვევა 14
4.2. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა 25
თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი 28

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე **ირინე სამხარაძის** (პ/ნ 01017013591) 2024 წლის 26 სექტემბრის №01/4898 განცხადება - შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიას“ (ს/ნ 204379975) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

მოქალაქე ირინე სამხარაძის განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 18 დეკემბრის №04/1270 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 18 დეკემბრის №04/1270 ბრძანებაში ჩაერთო **მანანა აბულაძის (პ/ნ 01024054029**) 2024 წლის 3 დეკემბრის N01/6198 და **რამაზ გვარამიას** 2025 წლის 20 იანვრის N01/269 განცხადებები.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ „მოქალაქე შორენა ოჩხიკიძის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს 2023 წლის 10 ნოემბრის N04/828 ბრძანებით შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიას“ (ს/ნ 204379975) მიმართ დაწყებული იყო საქმის შესწავლა, რომელიც სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 6 მარტის №04/176 ბრძანების საფუძველზე, პირობითი ვალდებულებების აღების თაობაზე შპს „ემბავუდ ჯორჯიას“ (ს/ნ 204379975) და სააგენტოს შორის 2024 წლის 26 თებერვალს გაფორმებული შეთანხმების გათვალისწინებით დასრულდა.

მოვაჭრის მიერ ვალდებულებების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებების წარმოდგენის საფუძველზე, სააგენტომ შპს „ემბავუდ ჯორჯიას“ (ს/ნ 204379975) - მიერ 2024 წლის 26 თებერვლის შეთანხმებით აღებული პირობითი ვალდებულებები შესრულებულად მიიღო. მოვაჭრემ აღებული ვალდებულებების ფარგლებში, მისი სავაჭრო პოლიტიკა (სარეწში (სავაჭრო ობიექტში) ვაჭრობის შემთხვევაში) შესაბამისობაში მოიყვანა კანონის მოთხოვნებთან და აღადგინა მომხმარებლის სავარაუდო დარღვეული უფლება.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

ირინე სამხარაძის განმარტებით,, 2024 წლის 31 ივლისს შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიაში“ შეიძინა საწოლი, დივანი და მატრასი. მისი მტკიცებით, ნივთები არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. საწოლის მექანიზმი იყო ნაკლიანი და ამ საწოლისთვის

განკუთვნილი სტანდარტული ზომის მატრასი არ თავსდებოდა იმავე ზომის საწოლში. რაც შეეხება დივანს, მას ჰქონდა ვიზუალური ხარვეზი. 2025 წლის 4 მარტის N01/1433 განცხადებით, მომხმარებელმა წარმოადგინა პოზიცია, რომ კომპანიამ მას 2025 წლის 20 იანვარს მესამედ შეუცვალა საწოლის მექანიზმი, მაგრამ ამით ნივთის ხარვეზის აღმოფხვრა ვერ მოხდა. ამასთან, შეუცვალა მატრასი, რომელიც უნდა ყოფილიყო სხვა ზომის, რომ საწოლში მოთავსებულიყო, მაგრამ მისი განმარტებით, შეცვლილი ნივთი იგივე ზომისაა და არ თავსდება საწოლის კარკასში. მომხმარებელი ითხოვს საწოლის, მატრასის და დივნის შეცვლას, რასაც მოვაჭრის მხრიდან რეაგირება არ მოჰყოლია.

მანანა აბულაძის განცხადების მიხედვით, მან 2024 წლის 24 ნოემბერს შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიაში“ შეიძინა ფასდაკლებული საწოლი და მატრასი. საგარანტიო ტალონში მითითებული უფლებების შესაბამისად, 14 დღის ვადაში მომხმარებელმა მოითხოვა ნივთების უკან დაბრუნება, რაზეც მოვაჭრემ უარი განაცხადა.

რამაზ გვარამიას განმარტებით, 2024 წლის 28 აგვისტოს შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიაში“ შეიძინა დივანი, რომელიც აღმოჩნდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსაბამო (დეფორმირდა). მან მოითხოვა ნივთის შეცვლა ან უკან დაბრუნება, რაზეც მოვაჭრემ უარი განაცხადა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ 2024 წლის 27 სექტემბრის N02/3580 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა პოზიცია **ირინე სამხარაძის** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. აღნიშნული წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2024 წლის 11 ნოემბრის N01/5760 წერილით, წარმოადგინა პოზიცია, რომლის მიხედვითაც, მომხმარებლისთვის ჩაბარებული დივანი თავდაპირველად იყო ნაკლიანი და მას ერთხელ შეუცვალეს საქონელი, მაგრამ შეცვლილი ნივთი რაზეც მომხმარებელმა პრეტენზია დააფიქსირა ექსპერტის შეფასებით იყო უნაკლო (აღნიშნულის დამადასურებელი მტკიცებულება სააგენტოში წარმოდგენილი არ არის) და შესაბამისად არ დააკმაყოფილა მომხმარებლის მოთხოვნა მის შეცვლაზე. რაც შეეხება, მომხმარებლის მოთხოვნას, საწოლის შეცვლა/უკან დაბრუნებას მოვაჭრის განცხადებით, საგარანტიო პირობების გათვალისწინებით, ნივთის უკან დაბრუნება ვერ მოხდება.

სააგენტოს 2024 წლის 19 დეკემბრის N02/5064 წერილით შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიას“ გაეგზავნა შეტყობინება საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშულ გარემოებაზე პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2024 წლის 23 დეკემბერს, თუმცა სააგენტოს მიერ გამოთხოვილი ინფორმაცია მას არ წარმოუდგენია.

სააგენტომ 2024 წლის 13 დეკემბრის N02/4935 წერილით, გამოითხოვა პოზიცია **მანანა აბულაძის** 2024 წლის 3 დეკემბრის N01/6198 განცხადებასთან დაკავშირებით. აღნიშნული წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2025 წლის 20 იანვრის N01/247 წერილი. აღნიშნული წერილით, მოვაჭრე განმარტავს, რომ სააქციო პერიოდში შეძენილი საქონელი უკან არ ბრუნდებოდა გარდა იმ შემთხვევისა, როცა ნივთს აქვს ნაკლი.

სააგენტომ 2025 წლის 21 იანვრის N02/219 წერილით, გამოითხოვა ინფორმაცია **რამაზ გვარამიას** 2025 წლის 20 იანვრის N01/269 განცხადებასთან დაკავშირებით. აღნიშნული წერილის პასუხად, შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიამ“ წარმოადგინა 2025 წლის 29 იანვრის N01/567 განცხადება, რომლის თანახმადაც, რამაზ გვარამიამ კომპანიას მართლაც მიმართა 2024 წლის 6 დეკემბერს, დივნის ნაკლთან დაკავშირებით. 2024 წლის 11 დეკემბერს კომპანიის ექსპერტის მიერ ადგილზე შემოწმებულ იქნა საქონელი და დადასტურდა მისი ნაკლი. 2024 წლის 18 დეკემბერს კომპანია დაუკავშირდა მომხმარებელს და განუმარტა, რომ საგარანტიო ტალონის შესაბამისად მოხდებოდა ნივთის შეკეთება, რაზეც მომხმარებელმა უარი განაცხადა და მოითხოვა ნივთის შეცვლა.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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 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.

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.

კანონის მე-7 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით. დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა. თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, დისტანციური ვაჭრობისას მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ასევე - 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.

კანონის მე-12 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი აღქმა შესაძლებელი უნდა იყოს. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის

შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა. მე-3 პუნქტის შესაბამისად, სავაჭრო ვებ-გვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიო და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე. მე-4 პუნქტის შესაბამისად, თუ ხელშეკრულება იდება დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, რომელიც არ იძლევა საკმარის დროსა და ადგილს იმისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს სულ მცირე თავისი ვინაობის (სახელწოდების) შესახებ ინფორმაცია და ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“ და „ზ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. დისტანციური ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ამ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია 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.

კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

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 პირველი 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 პირველი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.
კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.
კანონის მე-17 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებით დადგენილია, რომ საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში. ხოლო საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

კანონის მე-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.

მე-მუხლის მეორე პუნქტის ,,ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტია უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ კომერციული გარანტია არ ზღუდავს მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილ უფლებებს ხოლო მე-5 პუნქტის თანახმად,,კომერციული გარანტიის პირობა, რომელიც ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს, ბათილია.

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.

კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ პირობებს, რომლის მიხედვითაც: უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია, ხოლო უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლი კი ადგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის პირობებს და განმარტავს, რომ შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

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.

2011/83 დირექტივის მე–18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე, საქონლის მიწოდების მიზნით, დაუყოვნებლივ გადასცემს საქონელს მომხმარებლის ფიზიკური მფლობელობის ან კონტროლის ქვეშ, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 დღისა, თუ მხარეები სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ მიწოდების დროზე. როდესაც მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდების ვალდებულებას მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში (ვადაში), მომხმარებელი მოუწოდებს მოვაჭრეს განახორციელოს მიწოდება, გარემოებასთან შესაფერისი დამატებითი დროის მონაკვეთში. მომხმარებელს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდებას დამატებითი დროის მონაკვეთში. ეს წესი არ ვრცელდება ნასყიდობის ხელშეკრულებებზე, როდესაც მოვაჭრე უარს ამბობს საქონლის მიწოდებაზე ან როდესაც შეთანხმებულ პერიოდში მიწოდება არის აუცილებელი, ხელშეკრულების დადებისას არსებული ყველა გარემოების გათვალისწინებით ან, როდესაც ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელი აცნობებს მოვაჭრეს, რომ მიწოდება განსაზღვრულ თარიღამდე ან განსაზღვრული თარიღისთვის არის აუცილებელი. აღნიშნულ შემთხვევებში, თუ მოვაჭრე ვერ აწვდის საქონელს მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში ან კანონით განსაზღვრულ ვადაში, მომხმარებელს აქვს უფლება დაუყოვნებლივ შეწყვიტოს ხელშეკრულება. ხელშეკრულების

შეწყვეტის შემთხვევაში, მოვაჭრემ დაუყოვნებლივ უნდა აანაზღაუროს ხელშეკრულების ფარგლებში გადახდილი თანხა.

ევროკავშირის მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობაში ფასების მითითების ვალდებულებას აწესებს 1998 წლის 16 თებერვლის მომხმარებელთა დაცვის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს №98/6/EC დირექტივა (შემდგომში - №98/6/EC დირექტივა), რომლის პრეამბულის თანახმად, გასაყიდი ფასისა და ერთეული ფასის მითითება ხელს უწყობს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის მდგრად გაუმჯობესებას. ფასების შესახებ სრულყოფილი ინფორმაციის ქონა საუკეთესო საშუალებაა მომხმარებლისთვის, შეაფასოს და შეადაროს საქონლის ფასები და შესაბამისად, მარტივ შედარებაზე დაყრდნობით ინფორმირებული არჩევანი გააკეთოს[1].

აღსანიშნავია, რომ ევროპელმა კანონმდებელმა მითითებული ფასების გამჭვირვალობის გაზრდის მიზნით, 2022 წელს ცვლილებები შეიტანა №98/6/EC დირექტივაში და წევრი სახელმწიფოებისთვის დამატებითი ვალდებულებები განსაზღვრა ფასების მითითების კუთხით. კერძოდ, დირექტივის მე-6(ა) მუხლით, წევრ სახელმწიფოებში ოპერირებად მოვაჭრეებს დაევალათ, რომ ნებისმირი ფასის შემცირებისას, შემცირებულ ფასთან ერთად ძველი ფასი მიუთითონ. ცხადია, ეს უკანასკნელი დანაწესი მეტად გამჭვირვალეს გახდის საქონლის ფასებს და შესაბამისად, მომხმარებელთა დაცვის უფრო მაღალ სტანდარტს უზრუნველყოფს.

№98/6/EC დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, ე) მუხლების მიხედვით, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია სრული (total) ფასის შესახებ, რომელშიც შედის [სახელმწიფო] გადასახადები, (სადაც ეს აუცილებელია) გადაზიდვის (freight), მიწოდების (სავარაუდოდ, გადაზიდვის ფარგლებში ცალკეულ მომსახურებათა დიფერენციაციისას) ან საფოსტო და სხვა ნებისმიერი ხარჯი. ისინი შეიძლება იყოს ფიქსირებული კონკრეტული მომენტისათვის ან გამოთვლადი შესაბამისი ფორმულით (ასეთ დროს, მითითება ხდება ფორმულაზე), ან როდესაც ეს შეუძლებელია, მომხმარებელს უნდა ეცნობოს, რომ შესაძლოა, დაეკისროს ხარჯების გასტუმრება.[2]

2005/29/EC დირექტივა კი ეხება უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვას, რომელსაც შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი და ხელს უშლის კონკურენტუნარიანი ბაზრის ნორმალურ ფუნქციონირებასა და სამომხმარებლო ურთიერთობების განვითარებას[3].

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

[1] Directive 98/6/EC, preamble recital 6.

[2] დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, ე) მუხლები

[3] ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC დირექტივა შიდა ბაზარზე ბიზნესსა და მომხმარებლებს შორის უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ და საბჭოს 84/450/EEC დირექტივას, ევროპარლამენტის 97/7/EC, 98/27/EC და 2002/65/EC დირექტივებსა და საბჭოს (EC) No 2006/2004 რეგულაციაში შესწორებების შეტანის შესახებ.

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

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

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

პროცედურის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლები

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.

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

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა

ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.[4]

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

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

სააგენტომ 2024 წლის 18 დეკემბრის N04/1270 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიას“ მიმართ და 2024 წლის 19 დეკემბრის N02/5064 წერილით, გამოითხოვა ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ. აღნიშნული წერილი, მოვაჭრეს ჩაბარდა 2024 წლის 23 დეკემბერს, მაგრამ მას სააგენტოს მიერ გამოთხოვილი ინფორმაცია არ წარმოუდგენია. განმცხადებლების მიერ წარმოდგენილი განცხადებებიდან/მტკიცებულებებიდან გამომდინარე, არსებობს ვარაუდი, რომ მოვაჭრე არ

[4] Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

მოქმედებს მის მიერ შემუშავებული კანონშესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკის შესაბამისად, რაც თავის მხრივ, ქმნის მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევის რისკებს. ყოველივე აღნიშნულიდან გამომდინარე, 2024 წლის 18 დეკემბრის №04/1270 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებებში დასმული, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების სავარაუდო დარღვევის შესწავლა.

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების და საგარანტიო პირობების დარღვევა

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს.

კანონის მე-5 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ამავე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია. აღნიშნული მოიცავს, როგორც საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, ისე მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ ინფორმაციას და კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“-„კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ.

დისტანციური/ონლაინ ვაჭრობის დროს კანონი, მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის კიდევ უფრო მაღალ სტანდარტს აწესებს. კერძოდ, მოვაჭრეს ავალდებულებს დისტანციური/სარეწს გარეთ განხორციელებული კომერციული საქმიანობის შემთხვევაში მომხმარებელს დამატებით მიაწოდოს კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

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.

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა დეკლარირებული. 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.[5]

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,[6] რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან კომუნიკაციას.

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტთან დაკავშირებით, №C-430/17 საქმეზე მართლმსაჯულების სასამართლო ასევე განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის.

წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით. [7]

ირინე სამხარაძის განცხადებასთან დაკავშირებით, სააგენტომ მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია. აღნიშნული წერილის პასუხად, მოვაჭრემ განმარტა, რომ ხელშეკრულების დადებამდე, მომხმარებელს მიაწოდა კანონით გათვალისწინებული სრული და ამომწურავი ინფორმაცია. რაც შეეხება, საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ დივანი ერთხელ შეუცვალეს მომხმარებელს, ხოლო შეცვლილ დივანს ნაკლი არ აქვს, მაგრამ აღნიშნულის დამადასტურებელი არანაირი მტკიცებულება მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია. მოვაჭრემ ასევე აღნიშნა, რომ მან შეაკეთა საწოლი, თუმცა მომხმარებლის განმარტებით, საწოლის ნაკლი შეკეთებით არ გამოსწორებულა. მოვაჭრეს არც ამ შეთხვევაში, დამადასტურებელი არანაირი მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია.

საქმეზე C-52/18 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44[8] დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება.

[5] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17
[6] იქვე, აბზაცი 53
[7] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17
[8] შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირის დირექტივით

სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა.

თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს 2 წლიანი კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.

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

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ასევე აღსანიშნავია ევროკავშირის პრაქტიკა, კერძოდ ევროკავშირის სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13). სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორიც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა

დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოში საქმის შესწავლის პერიოდში, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომლითაც უდავოდ დაადასტურებდა, რომ ირინე სამხარაძისთვის გადაცემული ნივთები შესაბამისი იყო მხარეთა შორის არსებული ხელშეკრულების პირობებთან. **მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი საწოლი შეკეთდა რამდენჯერმე, მაგრამ შეკეთებით ნაკლი არ აღმოიფხვრა, შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს შეუცვალოს საწოლი.რაც შეეხება, დივანს მომხმარებელი ითხოვს მის შეცვლას ან შეკეთებას, მაგრამ მოვაჭრე მის მოთხოვნას არ აკმაყოფილებს იმ მოტივით, რომ დივანი უნაკლოა. საქმისწარმოების პროცესში, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, იმის, რომ ირინე სამხარაძის მიერ შეძენილი დივანი უნაკლოა, აღნიშნულის გათვალისწინებით და მომხმარებლის განცხადების და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე, მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის.**

ირინე სამხარაძემ საქმის წარმოების პროცესში, სააგენტოში წარმოადგინა შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიას“ მიერ გაცემული ,,საგარანტიო ტალონი“, რომელშიც მითითებულია ინფორმაცია მოვაჭრის მიერ გაცემული კომერციული გარანტიის პირობებზე, რომლის მიხედვითაც, ,,ავეჯის შეცვლა/დაბრნება არ ვრცელდება მატრასზე და სამზარეულოს დაფაზე“ აღნიშნული ჩანაწერი კანონსაწინააღმდეგოა, ვინაიდან კანონი არ ადგენს გამონაკლისებს, რაზეც არ გავრცელდება კანონისმიერი გარანტიით დადგენილი მომხმარებლის უფლებები საქონლის შეცვლა/შეკეთება/უკან დაბრუნების მოთხოვნაზე. კანონის მე-19 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტიის პირობა, რომელიც ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს, ბათილია, შესაბამისად, აღნიშნული პირობა კანონსაწინააღმდეგოა.

კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტია უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ კომერციული გარანტია არ ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს.განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიას“ მიერ გაცემული კომერციული საგარანტიო ტალონი ცხადყოფს, რომ მოვაჭრე ზემოხსენებულ ინფორმაციას მომხმარებელს არ აწვდის.

რაც შეეხება, **მანანა აბულაძის** 2024 წლის 3 დეკემბრის N01/6198 განცხადებას, მომხმარებელი განმარტავს, რომ შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიაში„ შეიძინა საწოლი. ნივთის ჩაბარებისთანავე მომხმარებელმა მოითხოვა ნივთის უკან დაბრუნება, საგარანტიო ტალონის შესაბამისად, რაზეც მოვაჭრემ უარი განაცხადა. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი საგარანტიო ტალონის თანახმად, მოვაჭრე განსაზღვრავს, რომ ,,ავეჯის შეძენის შემდეგ 14 დღის ვადაში სრული ღირებულების დაბრუნება, მოხდება იმ შემთხვევაში თუ ავეჯი მიტანილი არ არის, თუ ავეჯი მიტანილი და აწყობილია და მომხმარებელი გადაწყვეტს მის დაბრუებას, კომპანია ემბავუდი დაუთვლის ამ შეკვეთისას გაწეულ ხარჯებს და ავეჯის ცვეთის კოეფიციენტს, რომელიც უნდა გადაიხადოს მომხმარებელმა. შეცვლა ან ღირებულების დაბრუნება მოხდება იმ შემთხვევაში, თუ ავეჯი არ არის აწყობილი, ანუ არ არის გამოყენებული 14 დღის განმავლობაში მომხმარებლის სახლში, შენარჩუნებულია მისი სასაქონლო სახე და სამომხმარებლო თვისებები. არ არის დარღვული ავეჯის შეფუთვა. შენახულია სალაროს ქვითარი და სხვა დოკუმენტები, თუმცა ავეჯის გადატანის ხარჯებს გადაიხდის მომხმარებელი.“ მომხმარებელმა საქონლის უკან დაბრუნება მოითხოვა მოვაჭრის მიერ გაცემული საგარანტიო ფურცელში არსებული ზემოაღნიშნული პუნქტებიდან გამომდინარე. მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოადგინა მტკიცებულებები, რომ ნივთი არის გაუხხსნელი/თავდაპირველ მდგომარეობაში, ამასთან მან უკან დაბრუნება მოითხოვა ნივთის ჩაბარებისთანავე და დაიცვა მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული უკან დაბრუნების 14 დღიანი პერიოდი და მზად არის გადაიხადოს ნივთის უკან დაბრუნების ღირებულებაც. მომხმარებლის აღნიშნულ მოთხოვნაზე, მოვაჭრე უარს აცხადებს იმ მოტივით, რომ აღნიშნული ნივთი შეძენილი იყო სააქციო პერიოდში, ხოლო ფასდაკლებული საქონელი უკან არ ბრუნდება. მომხმარებელი განმარტავს, რომ აღნიშნულ გამონაკლისზე, მოვაჭრეს მისთვის ინფორმაცია არ მიუწოდებია. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ საგარანტიო ტალონიც არ შეიცავს ინფომაციას აღნიშნული გამონაკლისის შესახებ. **ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი** „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს. კანონის მე-5 მუხლის ,,კ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოვაჭრემ ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ. ხოლო, ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, ამ ინფრმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრეს საქმისწარმოების პერიოდში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომლითაც უდავოდ დაადასტურებდა, რომ მომხმარებელს მიაწოდა ინფორმაცია გამონაკლისის შესახებ, რომლის მიხედვითაც შეძენილი საქონელი უკან არ ბრუნდება. შესაბამისად, ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, **მოვაჭრე ვალდებულია დაიბრუნოს ნივთი.**

რამაზ გვარამია 2025 წლის 20 იანვრის N01/269 განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ წარმოადგინა პოზიცია, რომ 2024 წლის 11 დეკემბერს კომპანიის ექსპერტის მიერ ადგილზე შემოწმებულ იქნა საქონელი და დადასტურდა მისი ნაკლი. 2024 წლის 18 დეკემბერს კომპანია დაუკავშირდა მომხმარებელს და განუმარტა, რომ საგარანტიო ტალონის შესაბამისად მოხდებოდა ნივთის შეკეთება, რაზეც მომხმარებელმა უარი განაცხადა და მოითხოვა ნივთის შეცვლა.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. კანონის ეს ჩანაწერი გამომდინარეობს ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი პრინციპიდან, რომლის თანახმადაც, ვალდებულების შესრულება გულისხმობს მოვალისგან იმ ქმედების განხორციელებას, რომლის მოთხოვნის უფლება კრედიტორს გააჩნია. ,,pacta sut servanda" - ხელშეკრულების უზენაესი პრინციპია, რომელიც სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობას უზრუნველყოფს.

ზემოაღნიშნული დათქმის შეუსრულებლობა, ანუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსაბამო ნივთის გადაცემა მომხმარებლისათვის, უკვე ხელშეკრულების დარღვევაა. იმისათვის, რომ დადგეს მოვაჭრის პასუხისმგებლობის საკითხი, აუცილებელია სახეზე იყოს ხელშეკრულების დარღვევა და მისი შემადგენლობა. მეორადი მოთხოვნის უფლებები კი წარმოიშობა იმ შემთხვევაში, თუ ხელშეკრულების დადების მომენტიდან მხარეები არ ასრულებენ ნაკისრ ვალდებულებებს კეთილსინდისიერად და ჯეროვნად და არღვევენ ხელშეკრულებით დაკისრებულ პირველად ვალდებულებებს.

კანონის თანახმად, ნაკლის მქონე საქონლის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დარღვევაა და არაჯეროვანი შესრულების ერთ-ერთ გავრცელებულ ფორმას წარმოადგენს. აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

აღსანიშნავია, რომ ქართული კანონმდებლობა მიყვება ევროპული კავშირის დირექტივებით დადგენილ სტანდარტებს. კერძოდ, (EU) 2019/771 დირექტივა (შემდგომში - SGD დირექტივა)[9] **ადგენს მკაფიო სახელმძღვანელო მითითებებს მომხმარებელთა უფლებების შესახებ ნაკლის მქონე საქონლის შეკეთებასა და შეცვლასთან დაკავშირებით.** კერძოდ, SGD დირექტივის მე-13 და მე-14 მუხლების თანახმად, როდესაც საქონელი არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა, ანუ ნაკლის აღმოფხვრა, შეკეთების ან შეცვლის გზით.

[9] „საქონლის გაყიდვის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული გარკვეული ასპექტების შესახებ" ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის (EU) 2019/771 დირექტივა, რომელიც არის ევროკავშირის 2017/2394 რეგულაციის და ევროსაბჭოს 2009/22/EC დირექტივის შესწორება და აუქმებს 1999/44/EC დირექტივას.

მომხმარებელს შეუძლია აირჩიოს ამ ორ საშუალებას შორის ერთ-ერთი და შესაბამისი მოთხოვნით მიმართოს მოვაჭრეს.

ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტი, რომელიც ადგენს, რომ საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. **მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა,** გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. აღნიშნული ჩანაწერი კი გულისხმობს, რომ კანონმდებელი მომხმარებელს უტოვებს არჩევანს, მოითხოვოს ნაკლიანი საქონლის შეკეთება ან შეცვლა.

თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლის ეს არჩევანი არ არის აბსოლიტური და შესაძლოა შეიზღუდოს, როდესაც არჩეული ვარიანტის განხორციელება საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან არათანაზომიერ, შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. მოვაჭრე კი ვალდებულია, რომ საქონლის შეცვლა/შეკეთება განახორციელოს უსასყიდლოდ, რაც გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

აღსანიშნავია, რომ SGD დირექტივის პრეამბულის 48-ე პარაგრაფის მიხედვით, *„ნაკლიანი საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანის შემთხვევაში, **მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს არჩევანი შეკეთებასა და შეცვლას შორის.** მომხმარებლის არჩევანი ამ ორ საშუალებას შორის უნდა შეიზღუდოს მხოლოდ მაშინ, როდესაც არჩეული ვარიანტი იურიდიულად ან ფაქტობრივად შეუძლებელი იქნება, ან მოვაჭრეს დააკისრებს არაპროპორციულ ხარჯებს სხვა ხელმისაწვდომ ვარიანტთან შედარებით. მაგალითად, არაპროპორციული შეიძლება იყოს საქონლის შეცვლის მოთხოვნა მცირე ნაკაწრის გამო, რადგან მისი ახლით ჩანაცვლება გამოიწვევს მნიშვნელოვნად დიდ ხარჯებს მოვაჭრისათვის, მაშინ, როცა იგი შეიძლება შეკეთდეს.“*

როგორც აღინიშნა, SGD დირექტივა საშუალებას აძლევს მოვაჭრეს უარი თქვას მომხმარებლის მიერ წაყენებულ მოთხოვნაზე გარკვეული წინაპირობების არსებობისას. კერძოდ: „მომხმარებელს არ შეუძლია მოსთხოვოს მოვაჭრეს საქონლის შეკეთება ან შეცვლა, თუ არჩეული საშუალების განხორციელება **1) შეუძლებელია ან 2) არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს**. აღნიშნულ კი მოვაჭრეს აძლევს მომხმარებლის მოთხოვნის საპირისპიროდ შედავების შესაძლებლობას. მოვაჭრის მიერ **ზემოაღნიშნულ კრიტერიუმებზე დაფუძნებული შედავება კი უნდა იყოს დასაბუთებული. ამასთან, ასეთ დროს მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.**

SGD დირექტივა ასევე ხაზს უსვამს, რომ თანაზომიერების/პროპორციულობის შეფასება უნდა ითვალისწინებდეს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში, ნაკლის მნიშვნელობას/ხარისხს და მომხმარებელზე ზემოქმედებას, თუ რამდენადაა შესაძლებელი რომ ნაკლი შეფერხების გარეშე აღმოიფხვრას.

პროპორციულობის პრინციპთან და მისი შეფასების ტესტთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია ევროკავშირის სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება საქმეზე Weber/Putz (გაერთიანებული საქმეები C-65/09 და C-87/09), სადაც სასამართლომ იმსჯელა პროპორციულობის პრინციპზე მომხმარებლის უფლების, ნაკლოვანი საქონლის შეცვლა/შეკეთების კონტექსტში 1999/44/EC დირექტივიდან გამომდინარე (მოქმედი დირექტივის (EU) 2019/771 წინამორბედი).

ზემოაღნიშნული დავა მოიცავდა ორ ცალკეულ საქმეს:

Weber - ვებერის საქმე: მომხმარებელმა იყიდა იატაკის ფილები, რომლებიც მოგვიანებით აღმოჩნდა ნაკლოვანი. მოვაჭრემ შესთავაზა ნაკლოვანი ფილების შეცვლა, მაგრამ უარი განაცხადა ნაკლოვანი ფილების მოხსნისა და ახლის დამონტაჟების ხარჯების დაფარვაზე.
Putz - პუცის საქმეშიც ანალოგიურად, მომხმარებელმა იყიდა ჭურჭლის სარეცხი მანქანა, რომელიც აღმოჩნდა ნაკლოვანი. მომხმარებელი ითხოვდა არა მხოლოდ შეცვლას, არამედ იმ ხარჯების ანაზღაურებასაც, რომელიც დაკავშირებული იყო გაუმართავი ჭურჭლის სარეცხი მანქანის დემონტაჟსა და ახლის დამონტაჟებასთან.

განსახილველ საქმეებში ძირითადი სამართლებრივი კითხვა მდგომარეობდა შემდეგში: იყო თუ არა მოვაჭრე, 1999/44/EC (მოქმედი დირექტივა (EU) 2019/771) დირექტივის მიხედვით ვალდებული დაეფარა ნაკლის მქონე საქონლის დემონტაჟისა და ახალი საქონელის მონტაჟის ხარჯები. მოვაჭრეები ამტკიცებდნენ, რომ ასეთი ხარჯების გაღება არაპროპორციული იქნებოდა, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც ეს ხარჯები მნიშვნელოვნად აღემატებოდა თავად საქონლის ღირებულებას.

ზემოაღნიშნულ საქმეში ევროკავშირის სასამართლომ დაადგინა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია დაფაროს ყველა ხარჯი, რომელიც დაკავშირებულია საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანასთან (ნაკლის აღმოფხვრასთან), მათ შორის საქონლის დემონტაჟისა და ახალი, ჩანაცვლებული საქონლის დამონტაჟების ხარჯების ჩათვლით. იმ პირობით, რომ ნაკლის აღმოფხვრის შერჩეული საშუალება (შეცვლა/შეკეთება) არ არის შეუძლებელი ან არაპროპორციული.
ამასთან, სასამართლომ განმარტა თუ რას გულისხმობს პროპორციულობის პრინციპი:

1999/44/EC დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება (შეკეთება ან შეცვლა) განიხილება არაპროპორციულად, თუ იგი აკისრებს გამყიდველს

არაგონივრულ ხარჯებს ალტერნატიულ საშუალებებთან მიმართებაში. ხარჯების პროპორციულობა კი უნდა შეფასდეს შემდეგ გარემოებებზე დაყრდნობით:

- *საქონლის ღირებულება, მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში (ნაკლის არარსებობის შემთხვევაში);*
- *ნაკლის ხარისხი;*
- *ალტერნატიული საშუალების გამოყენების მიზანშეწონილობა მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი შეფერხების შექმნის გარეშე;*

<u>უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლასთან დაკავშირებით, ევროკავშირის სასამართლომ ხაზგასმით აღნიშნა, რომ მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი საშუალება უნდა იყოს უსასყიდლო მომხმარებლისთვის, რაც მოიცავს ყველა საჭირო ხარჯის დაფარვას საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანისთვის. ეს შეესაბამება დირექტივის მიზანს, უზრუნველყოს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონე და დააბალანსოს ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობის მონაწილეთა ინტერესები.</u>

სასამართლომ ასევე განასხვავა აბსოლუტური და ფარდობითი პროპორციულობა გამოყენებულ/გამოსაყენებელ საშუალებათა შეფასებისათვის. მოვაჭრეს არ შეუძლია უარი თქვას საქონლის შეკეთებაზე ან შეცვლაზე მხოლოდ იმიტომ, რომ ხარჯები მაღალია აბსოლუტური თვალსაზრისით. თუმცა, მას შეუძლია უარი თქვას, თუ ხარჯები არაგონივრულად მაღალია სხვა ხელმისაწვდომ საშუალებასთან შედარებით, როგორიცაა მაგალითად შეკეთება, შეცვლის ნაცვლად.

ამრიგად, ტერმინი „არაპროპორციული“ (არათანაზომიერი) განიხილება როგორც ერთი რიგის უფლებებთან მიმართებაში (შეცვლა/შეკეთება) ასევე სხვა დაცვის საშუალებასთან მიმართებაშიც.

Weber/Putz-ის გადაწყვეტილებამ შექმნა პრეცედენტი იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა შეფასდეს პროპორციულობა, რამაც გავლენა მოახდინა განახლებული დირექტივის (EU) 2019/771 (მე-13 და მე-14 მუხლები) შემდგომ ინტერპრეტაციებზეც, რომელიც ასევე ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მნიშვნელობას, ხოლო მოვაჭრეებისათვის უზრუნველყოფს გარკვეულ მოქნილობას შეცვლისა და შეკეთების ხარჯების მართვაში.

გარდა ზემოაღნიშნული სტანდარტისა, გადაწყვეტილებამ ასევე შექმნა პრეცედენტი იმასთან დაკავშირებით თუ როგორ უნდა განიმარტოს მოვაჭრის მიერ ნაკლის **„უსასყიდლოდ“ აღმოფხვრის** ვალდებულება. კერძოდ ის, რომ თუ მოვაჭრე გადაწყვეტს ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლას, მომხმარებელს არ უნდა მოეთხოვოს საქონლის ნორმალური გამოყენებისთვის (ცვეთისათვის) გადაიხადოს საფასური. მაგალითად, პირობითად თუ მომხმარებელი დანიშნულებისამებრ იყენებს მობილურ მოწყობილობას ნაკლის აღმოჩენამდე

შვიდი თვის განმავლობაში, მას უფლება აქვს შეცვალოს ნაკლოვანი ნივთი რაიმე დამატებითი გადასახადის გადახდის გარეშე და "ნორმალური ცვეთის" ხარჯი მხედველობაში არ მიიღება. ამასთან, თუკი ნაკლის აღმოფხვრისათვის მნიშვნელოვანია ჯერ ამ საქონლის დემონტაჟი, მნიშვნელოვანია მოვაჭრემ ეს თავისი ხარჯებით განახორციელოს.

ევროკავშირის სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკიდან გამომდინარე, პროპორციულობის პრინციპის ზემოაღნიშნული კრიტერიუმები უზრუნველყოფს დაბალანსებულ მიდგომას, რაც საშუალებას აძლევს მოვაჭრეებს უარი თქვან მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილ საშუალებებზე მხოლოდ მაშინ, როდესაც ნაკლის აღმოფხვრის ეს საშუალება გამოიწვევს არაპროპორციულად ზედმეტ ხარჯებს ალტერნატიულ ვარიანტებთან შედარებით, რითაც დაცულია როგორც მომხმარებელთა უფლებები, ასევე ბიზნეს ინტერესები. შესაბამისად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხარჯები არაპროპორციულია, მოვაჭრეს ეკისრება და სააგენტოს შეფასებით, მნიშვნელოვანია არსებობდეს საამისო წინაპირობები, რათა „არაპროპორციულობა“ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში შეფასდეს შესაბამისი კვალიფიციური მტკიცებულების საფუძველზე.

როგორც აღინიშნა, პროპორციულობის პრინციპის სამართლებრივი კონცეფცია SGD დირექტივის მე-13 და მე-14 მუხლებშია კოდიფიცირებული. ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტი, რომლის თანახმადაც:
იმის განსაზღვრისას, თუ რამდენად არათანაზომიერია ან შეუსაბამოდ დიდია ხარჯი, გათვალისწინებული უნდა იქნეს შემდეგი პირობები:
ა) საქონლის ან მომსახურების ფასი მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში;
ბ) საქონლის ან მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობის ხარისხი;
გ) საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიული შესაძლებლობა.

„ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი აფასებს საქონლის ღირებულებას, ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში. მოვაჭრემ ობიექტურად უნდა შეაფასოს მნიშვნელოვნად შემცირდება თუ არა ნივთის ღირებულება მის მიერ არჩეული საშუალებით (შეკეთებით) და წარმოადგინოს შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება, რომ ნივთის შეკეთებით ნაკლი აღმოიფხვრა და მომხმარებლის მიერ შეძენილი საქონლის ღირებულება ბაზარზე, მნიშვნელოვნად არ შემცირდა.

„ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი ადგენს თუ რამდენად მძიმეა ნაკლი და რამდენად მოქმედებს იგი საქონლის ფუნქციასა და გამოყენებადობაზე. უმნიშვნელო კოსმეტიკური პრობლემა შეიძლება არ ამართლებდეს მთლიანი ნივთის შეცვლის მოთხოვნას.

მაშინ, როცა ნაკლი რომელიც საქონელს ხდის გამოუსადეგარს და უკარგავს ფუნქციას, გაამართლებს მომხმარებლის მოთხოვნას საქონლის შეცვლასთან დაკავშირებით.

„გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი ადგენს საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიულ შესაძლებლობას. აღნიშნული კრიტერიუმი კი ითვალისწინებს, შესაძლებელია თუ არა ალტერნატიული საშუალება (შეკეთება ან შეცვლა) განხორციელდეს გონივრულ ვადაში მომხმარებლისთვის უხერხულობის, დისკომფორტის შექმნის გარეშე. არჩეულმა საშუალებამ ზედმეტად არ უნდა შეაფერხოს მომხმარებლის შესაძლებლობა საქონელი გამოიყენოს დანიშნულებისამებრ.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მსჯელობით, ზემოაღნიშნული 3 წინაპირობა, პროპორციულობის შესაფასებლად, განიხილება კუმულატიურად, რაც იმას ნიშნავს, რომ მნიშვნელოვანია მოვაჭრის მიერ, განხორციელებულ შედავებაში განხილული იყოს სამივე კრიტერიუმი და წარმოდგენილ იქნას შესაბამისი დამადასტურებელი კვალიფიციური მტკიცებულებები.

ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობის ის პირობა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს აირჩიოს შეკეთებასა და შეცვლას შორის ერთ-ერთი, მეტწილად ეყრდნობა უნაკლო საქონლის ღირებულების კონცეფციას. ეს კი გულისხმობს შემდეგს: მოვაჭრეს ეკისრება მტკიცების ტვირთი რომ მის მიერ არჩეული საშუალება, როგორიცაა შეკეთება, მნიშვნელოვნად არ შეამცირებს ბაზარზე ნივთის ღირებულებას შეცვლასთან შედარებით. მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ არჩეული საშუალებით იგი აღადგენს ნივთის პირვანდელ მდგომარეობასა და ფუნქციონირებას ისე, რომ ნივთს მნიშვნელოვნად არ შეუმცირდება ბაზარზე ღირებულება და იგი დაუბრუნდება იმ მდგომარეობას, რა მდგომარეობაშიც იქნებოდა ნაკლის გამოვლენის გარეშე.

ამრიგად, ევროკავშირის პრაქტიკა ხაზს უსვამს მომხმარებლის უფლების მნიშვნელობას ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოითხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა, შეცვლით ან შეკეთებით, ხოლო მოვაჭრეს შესაძლებლობა აქვს უარყოს მომხმარებლის მოთხოვნა და შეუპირისპიროს შედავება იმ შემთხვევებში, როდესაც შეკეთება ან შეცვლა გამოიწვევს არაპროპორციულად გადაჭარბებულ ხარჯებს. მოვაჭრის შედავება კი, როგორც ზემოთ აღინიშნა, უნდა ეფუძნებოდეს ობიექტურ ფაქტორებს.

კანონის ზემოთ მოცემული მოთხოვნების შეფასებას, მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო განიხილავს მოქალაქე თამარ ცაგარეიშვილის განცხადებაში მითითებული გარემოებების გათვალისწინებით.

მოვაჭრის განმარტებით, 2024 წლის 11 დეკემბერს კომპანიის ექსპერტის მიერ ადგილზე შემოწმებულ იქნა საქონელი და დადასტურდა მისი ნაკლი, თუმცა აღნიშნული შემოწმების აქტი მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია.

ამასთან, განმცხადებლის, რამაზ გვარამიას საქმესთან დაკავშირებით, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე არ აცხადებს უარს გამოიყენოს ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება-საქონლის შეკეთება,თუცა მომხმარებლის მიერ წამოყენებული მოთხოვნა-მის მიერ შეძენილი დივანი შეიცვალოს ახლით, მოვაჭრის მიერ არ იყო დაკმაყოფილებული. მოვაჭრემ, მტკიცების ტვირთის დასაძლევად სააგენტოში ვერ წარმოადგინა შესაბამისი დამადატურებელი კვალიფიციური მტკიცებულება იმისა, რომ მომხმარებლის მიერ წაყენებული მოთხოვნა (საქონლის შეცვლა) მისთვის გაუმართლებელ და არაპროპორციულ ხარჯს წარმოშობდა. ამრიგად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ დაირღვა მომხმარებლის კანონის მე-16 მუხლის პირველი და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებით გათვალისწინებული უფლება და **მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის, რამაზი გვარამიას მოთხოვნა ნივთის შეცვლასთან დაკავშირებით.**

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს და შეცდომაში შეჰყავს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებელი, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელი, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან. ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს ,,ემბავუდ ჯორჯიას“ (ს/ნ 204379975) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების და მე-19 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

4.2. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა

აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29 დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. 2005/29 დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები.

2005/29 დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის

აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29 დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილება ადგენს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს. საქმეში Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer, მართლმსაჯულების სასამართლომ განმარტა, რომ მეწარმე პირი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებლებს ინფორმაცია იმის მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას.[10] აღნიშნული მიდგომა გამომდინარეობს მომხმარებლის, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის ინფორმირებულობის აუცილებლობიდან, რადგან მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება - შევიდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან, უნდა ეფუძნებოდეს არა მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერ, შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პოლიტიკას, არამედ მომხმარებლის გააზრებულ, ინფორმირებულ არჩევანს. მომხმარებლის წინდახედულობის სტანდარტი - იცის ან უნდა სცოდნოდა - შემოიფარგლება მეწარმის პასუხისმგებლობით მისაწოდებელი ინფორმაციის სისრულეზე. აღნიშნულ შემთხვევებში, მომხმარებლის უფლებაა მიიღოს მან ინფორმაცია და არა ვალდებულება, მან ეს ინფორმაცია მოიპოვოს.[11]

მსგავსად 2005/29 დირექტივისა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციულ საქმიანობას, რომელიც შესაძლოა გამოხატული იყოს როგორც მოქმედებით, ასევე უმოქმედობით. კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტი კრძალავს უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტში კანონმდებელი ასევე განმარტავს, რომ უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლი ადგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის მაკვალიფიცირებელ გარემოებებს და განმარტავს, რომ თუკი მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა, ან მოვაჭრე არსებით

[10] Case C-49/11, Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer.

[11] ლაკერბაია თ, ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი, სამართლის ჟურნალი N1, 2015, 148.

ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის, წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან საქმიანობას. აღნიშნული მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით კი, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან): საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით; შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ, საქონლის არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის დამალვა ან მომხმარებლისათვის ბუნდოვნად მიწოდება ხდება და მომხმარებელს, ამ ინფორმაციის მოსაპოვებლად ზედმეტი, არათანაბარზომიერი ქმედების განხორციელება უწევს, მიიჩნევა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის განცხადებების და მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის შეჯერების/შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას და არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობა, არ არის კანონთან თავსებადი. სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 6 მარტის №04/176 ბრძანების საფუძველზე, შპს „ემბავუდ ჯორჯიას“ მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, პირობითი ვალდებულებების აღების თაობაზე შპს „ემბავუდ ჯორჯიას“ და სააგენტოს შორის 2024 წლის 26 თებერვალს გაფორმებული შეთანხმების გათვალისწინებით დასრულდა. სააგენტომ შპს „ემბავუდ ჯორჯიას“ მიერ 2024 წლის 26 თებერვლის შეთანხმებით აღებული პირობითი ვალდებულებები შესრულებულად მიიღო, რადგან მოვაჭრემ სააგენტოს ვალდებულებების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარუდგინა. წარმოდგენილი მტკიცებულებებით და შემოწმებული სავაჭრო პოლიტიკით დადასტურდა, რომ მოვაჭრემ აღებული ვალდებულებების ფარგლებში მისი სავაჭრო პოლიტიკა შესაბამისობაში მოიყვანა კანონის მოთხოვნებთან. ხოლო, განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლების განცხადებებისა და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების, არსებული ინფორმაციის შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრემ იცოდა რა ინფორმაციის მიწოდება ევალებოდა მომხმარებლებისთვის და იცოდა კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, უნდა ეხელმძღვანელა სააგენტოს მიერ მიღებული პირობითი ვალდებულებების აღების შესახებ შეთანხმებით და შესაბამისობაში უნდა მოეყვანა მისი სავაჭრო პოლიტიკა და კანონის შესაბამისად აღესრულებინა ის. თუმცა, მოვაჭრის მიერ განმცხადებლების მიმართ მიღებული

გადაწყვეტილებები ცხადყოფს, რომ შპს ,,ემბავუდ ჯორჯია“ არ აღასრულებს კანონის მოთხოვნებს.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ემბავუდ ჯორჯიას“ მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 5. 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 N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ემბავუდ ჯორჯიას“ მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების, მე-19 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.