



N 04/1498
24.09.2026

ბრძანება

1498-01-4-202609241208



სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 26 ივნისის №04/1000 ბრძანების
შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული
გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 26 ივნისის №04/1000 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ი/მ საბა დემურიშვილის (პირადი ნომერი 01805047204) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ი/მ საბა დემურიშვილს (პირადი ნომერი 01805047204) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. ი/მ საბა დემურიშვილს (პირადი ნომერი 01805047204) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ – საქართველოს

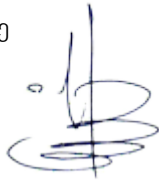


კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია, ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქალაქ თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მისამართი: ქალაქი თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 26 ივნისის №04/1000 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია	4
1.1.1. თ [] თ [] ს პოზიცია	4
1.1.2. ლ [] მ [] ს პოზიცია	5
1.1.3. თ [] ი [] ს პოზიცია	6
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	6
1.2.1. თ [] თ [] ს განცხადებასთან დაკავშირებით	6
1.2.2. ლ [] მ [] ს განცხადებასთან დაკავშირებით	7
1.2.3. თ [] ი [] ს განცხადებასთან დაკავშირებით	7
თავი II. ნორმატიული რეგულირება	8
2.1. საქართველოს კანონმდებლობა	8
2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა	10
თავი III. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	12
3.1. სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება	12
3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	12
თავი IV. სამოტივაციო ნაწილი	14
4.1. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	16
4.2. მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების საკითხი	18
4.3. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების რეალიზაციის საკითხი ...	23
თავი V. სარეზოლუციო ნაწილი	29

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა თ. [REDACTED] ს. [REDACTED] (პირადი ნომერი [REDACTED]) 2026 წლის 16 აპრილის №01/3327 განცხადება, ლ. [REDACTED] ჩ. [REDACTED] (პირადი ნომერი [REDACTED]) 2026 წლის 7 მაისის №01/3588 განცხადება და თ. [REDACTED] ი. [REDACTED] (პირადი ნომერი [REDACTED]) 2026 წლის 9 ივნისის №01/5240 განცხადება, ი/მ საბა დემურიშვილის (პირადი ნომერი 01805047204) (შემდგომში – მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 26 ივნისის №04/1000 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

1.1.1. თ. [REDACTED] ს. [REDACTED] ს პოზიცია

თ. [REDACTED] ს. [REDACTED] ს განცხადების მიხედვით, 2025 წლის 19 მაისს მოვაჭრისაგან შეიძინა 100 კგ-მდე წონაზე გათვლილი სარბენი ბილიკი, რისთვისაც საბანკო გადარიცხვის გზით, გადაიხადა 1400 (ათას ოთხასი) ლარი. მომხმარებელი განმარტავს, რომ შეძენილი ნივთის თაობაზე ინფორმაცია მიიღო Facebook-ზე არსებული სავაჭრო გვერდის – Md home (ბმული: <https://www.facebook.com/p/Md-home-61563984925955/>) – საშუალებით, ხოლო კომუნიკაცია მოვაჭრესთან დაამყარა მობილური აპლიკაცია WhatsApp-ის გამოყენებით.

მომხმარებელი განმარტავს, რომ იგი შეძენილ სარბენ ბილიკს იყენებდა, დაახლოებით, 2,5 თვის განმავლობაში, მცირე დატვირთვით და თავდაპირველად, რაიმე ხარვეზი არ შეუმჩნევია. 2025 წლის აგვისტოდან ოქტომბრის მეორე ნახევრამდე ნივთი საერთოდ არ გამოუყენებია, ხოლო ხელახლა გამოყენებისას აღმოაჩინა, რომ 15-20 წუთის განმავლობაში ჩართვის შემდეგ, სარბენი ბილიკის ძრავს უჩნდებოდა სპეციფიკური, დამწვრის სუნის, რის გამოც მომხმარებელი იძულებული ხდებოდა გამოერთო ხოლმე, რათა თავიდან აერიდებინა ნივთის დაზიანება. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ მოწყობილობით სარგებლობა რაიმე სირთულის გარეშე უნდა შესძლებოდა ერთი საათის განმავლობაშიც.

ზემოაღნიშნულ ხარვეზთან დაკავშირებით მომხმარებელი დაუკავშირდა მოვაჭრეს, რომელმაც განუმარტა, რომ მოწყობილობა საჭიროებდა საპოხი საშუალებით დამუშავებას ტექნიკური ზეთის გამოყენებით და სწორედ ეს იწვევდა სპეციფიკურ სუნს. თ. [REDACTED] ს. [REDACTED] ს აღნიშნავს, რომ აღნიშნული განმარტების მიღების შემდეგ მოწყობილობა გაპოხა, თუმცა ხარვეზი არ აღმოფხვრილა – 12-15 წუთის განმავლობაში ჩართვის შემდეგ მოწყობილობას

კვლავ უჩნდებოდა სპეციფიკური, დამწვრის სუნი, რის გამოც იგი სარბენ ბილიკს იყენებდა იშვიათად და შეზღუდული დროით.

2026 წლის 19 თებერვალს სარბენი ბილიკის ძრავი გაფუჭდა და ბილიკმა ბრუნვა შეწყვიტა. მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს, თუმცა გაგზავნილ შეტყობინებებზე პასუხი არ მიუღია.

განცხადებას დართული იყო საბანკო ანგარიშზე თანხის გადარიცხვის ქვითარი, თ [REDACTED] თ [REDACTED] ს სახელზე გაცემული საგარანტიო ფურცელი, რომლის თანახმად, საგარანტიო ვადად განსაზღვრულია 1 (ერთი) წელი და WhatsApp-ის გამოყენებით მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის მიმოწერის ეკრანის ანაბეჭდები. როგორც მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით დასტურდება, მომხმარებელმა მოვაჭრეს 2025 წლის 29 ოქტომბერს აცნობა შეძენილი სარბენი ბილიკის ხარვეზებთან დაკავშირებით. კერძოდ, მომხმარებელი აღნიშნავდა, რომ მოწყობილობა დაახლოებით 2,5 თვეა არ გამოუყენებია, თუმცა ჩართვის შემდეგ აღმოაჩინა, რომ გამოყენებისას მოტორი ცხელდებოდა და გამოსცემდა უსიამოვნო სუნს. მომხმარებელი, ასევე, აღნიშნავდა, რომ სარბენი ბილიკი თავდაპირველად მაისში გაპოხა, ხოლო შემდეგ აღნიშნული ღონისძიება აღარ გაუმეორებია. მომხმარებელი დამატებით მიუთითებდა იმ გარემოებაზეც, რომ სარბენ ბილიკზე დადგომისას მოწყობილობის მოძრაობის სიჩქარე მცირდებოდა, მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებლის წონა 100 კილოგრამი არ იყო. მოვაჭრეს საპასუხოდ გაგზავნილი აქვს ხმოვანი შეტყობინებები, რის გამოც წარმოდგენილი მტკიცებულებები შესაბამისი პასუხების შინაარსის განსაზღვრის შესაძლებლობას არ იძლევა, თუმცა მომხმარებელი დამატებით აღნიშნავს, რომ გაპოხავს მოწყობილობას და შედეგის თაობაზე დამატებით აცნობებს მოვაჭრეს.

მომხმარებლის მიერ შემდეგი შეტყობინება გაგზავნილია 2026 წლის 19 თებერვალს. შეტყობინებაში მითითებულია, რომ სარბენი ბილიკი გაფუჭდა, მიუხედავად იმისა, რომ გაპოხილი იყო დაახლოებით ორი კვირით ადრე. მომხმარებელი მოვაჭრეს სთხოვდა კონსულტაციის გაწევას და მოწყობილობის შეკეთებაში დახმარებას. აღნიშნულ შეტყობინებებთან დაკავშირებით მოვაჭრეს პასუხი არ დაუბრუნებია.

1.1.2. ლ [REDACTED] ჩ [REDACTED] ის პოზიცია

ლ [REDACTED] ჩ [REDACTED] ის განცხადების თანახმად, მან 2026 წლის 3 აპრილს მოვაჭრისაგან შეიძინა სარბენი ბილიკი და საფასური ნაღდი ანგარიშსწორების გზით გადაიხადა მიწოდებისას, კურიერთან. შეძენილ ნივთს თავიდანვე ჰქონდა ნაკლებად შესამჩნევი ხმა, თუმცა მოგვიანებით ხმა გაძლიერდა და სარბენი ბილიკის გამოყენება შეუძლებელი გახდა. მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს და მიაწოდა არსებული მდგომარეობის ამსახველი ვიდეოჩანაწერი, რომლის ანალიზის შემდეგაც მოვაჭრემ მას

აცნობა, რომ ხმაური გამოწვეული იყო მოწყობილობის არასწორი გამოყენებით, რასაც მომხმარებელი არ ეთანხმება.

განცხადებას დართულია ვიდეოჩანაწერი, რომელზეც ასახულია სარბენი ბილიკით სარგებლობისას მოწყობილობის ხარვეზი – არაბუნებრივი ხმა.

განცხადებას, ასევე, დართული იყო საგარანტიო ფურცელი, რომლის თანახმად, საგარანტიო ვადად განსაზღვრულია 1 (ერთი) წელი.

მოგვიანებით, მომხმარებელმა წარმოადგინა მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინსტრუქციის ფოტოსურათები.

1.1.3. თ. ი. [REDACTED] ის პოზიცია

თ. ი. [REDACTED] ის განცხადების თანახმად, მოვაჭრისგან ონლაინ შეიძინა სარბენი ბილიკი, თუმცა მიწოდებისა და შემოწმების შემდეგ აღმოაჩინა, რომ ნივთი არ იყო გამართული. აღნიშნულთან დაკავშირებით იგი დაუკავშირდა მოვაჭრეს, რომელიც დაჰპირდა, რომ ტექნიკური ჯგუფი დაუკავშირდებოდა, თუმცა მას ვიდეოჩანაწერის მეშვეობით დაუკავშირდა მოვაჭრის წარმომადგენელი, რომელმაც უშედეგოდ სცადა პრობლემის მოგვარება. მომხმარებელმა მოგვიანებით ნივთის შეცვლა მოითხოვა, გარანტიის ფარგლებში, რაზეც უარი მიიღო. აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელი მოითხოვს შეძენილი ნივთის დაბრუნებას.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

1.2.1. თ. თ. [REDACTED] ს განცხადებასთან დაკავშირებით

2026 წლის 17 აპრილის №02/2554 წერილით სააგენტომ გამოითხოვა მოვაჭრის პოზიცია თ. [REDACTED] ს განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრემ 2026 წლის 24 აპრილის №01/3586 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებელს მისთვის არ მიუწოდებია ინფორმაცია ნივთის დაზიანების თაობაზე. ამასთანავე, იგი აღნიშნავდა, რომ გაურკვეველი იყო რა პირობებში დაზიანდა სარბენი ბილიკი და იცავდა თუ არა მომხმარებელი ინსტრუქციით გათვალისწინებულ ექსპლუატაციის წესებს.

მოვაჭრემ 2026 წლის 8 მაისს დამატებით წარმოადგინა №01/4050 წერილი და აღნიშნა, რომ მომხმარებელი არ იცავდა სარბენ ბილიკის ექსპლუატაციის წესს, კერძოდ, მოწყობილობის დასამუშავებლად არ იყენებდა საპოხ საშუალებას – ტექნიკურ ზეთს, რამაც გამოიწვია ნივთის დაზიანება. ამავდროულად, მომხმარებელი გაფრთხილებული იყო აღნიშნულის თაობაზე.

მოვაჭრე ასევე განმარტავდა, რომ მომხმარებელს წარმოადგენილი ჰქონდა ძველი საგარანტიო ფურცელი და წერილს დართული იყო საგარანტიო ფურცლის ნიმუში, სადაც საგარანტიო ვადად მითითებული იყო 2 წელი.

მოვაჭრემ 2026 წლის 12 მაისს დამატებით წარმოადგინა №01/4129 წერილი და აღნიშნა, რომ სარბენი ბილიკის მდგომარეობა გადამოწმდა ადგილზე დათვალიერებით. მოვაჭრის განმარტებით, დათვალიერების შედეგად დადგინდა შემდეგი გარემოებები: მოწყობილობა არ იყო სათანადოდ გაპოხილი და დაგროვილი იყო მტვერი; მოძრავი ლენტი გადაწეული იყო მარჯვნივ, ხოლო მარცხენა მხარეს დარჩენილი იყო ცარიელი სივრცე; სარბენი ბილიკის პლატის პარამეტრები შეცვლილი იყო, კერძოდ, ქარხნული ნორმის (56/135/135) ნაცვლად მითითებული იყო 56/181/172. მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული პარამეტრები რამდენიმე ღილაკზე ერთდროულად დაჭერით იცვლება, ხშირად შემთხვევით. პლატის პარამეტრების გასწორების შემდეგაც მოწყობილობა აღარ ჩაირთო.

მოვაჭრის განმარტებით, პრობლემის მთავარი მიზეზი დიდი ალბათობით სწორედ პლატის პარამეტრების არასწორი ცვლილება იყო. კერძოდ, მითითებული მონაცემების ცვლილება იწვევდა ძრავისათვის ელექტრული დენის ზედმეტი ძალისა და ძაბვის მიწოდებას, რაც, თავის მხრივ, იწვევს ძრავის გადატვირთვას, გადახურებას, უსიამოვნო სუნს და საბოლოოდ, მწყობრიდან გამოსვლას. მოვაჭრის განმარტებით, პრობლემის ძირითადი მიზეზი პარამეტრების ცვლილება და ზეთის უკმარისობა იყო. ამდენად, სარბენი ბილიკი არასწორი ექსპლუატაციის გამო იყო გამოსული მწყობრიდან.

1.2.2. ლ. [REDACTED] ჩ. [REDACTED] ის განცხადებასთან დაკავშირებით

2026 წლის 30 აპრილის №02/2819 წერილით სააგენტომ გამოითხოვა მოვაჭრის პოზიცია ლ. [REDACTED] ჩ. [REDACTED] ის განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრემ 2026 წლის 18 მაისის №01/4372 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ წარმოადგენილი ვიდეოჩანაწერისა და არსებული ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ სარბენი ბილიკის ექსპლუატაცია ხდებოდა არასწორი ფორმით, რამაც გამოიწვია დაზიანება. კერძოდ, ვიდეოში ჩანს, რომ მომხმარებელი ფეხის დარტყმით ზეწოლას ახდენდა სარბენი ბილიკის ძრავის საფარის ნაწილზე, რაც არ წარმოადგენს მოწყობილობის ნორმალურ და ინსტრუქციის შესაბამის გამოყენებას.

ზემოაღნიშნული მოქმედება ტექნიკურად იწვევს მოწყობილობის შიდა მექანიზმების გადატვირთვასა და ქმნის დაზიანების რისკს, მათ შორის: ძრავის გაგრილების სისტემის დაზიანებას; ელექტრონული პლატის დაზიანებას; ძრავის საფარისა და მიმდებარე დეტალების მექანიკურ დაზიანებას.

მოვაჭრის განმარტებით, მსგავსი დაზიანება არ წარმოადგენს საწარმოო დეფექტს და გამოწვეულია მოწყობილობის არასწორი ექსპლუატაციით. შესაბამისად, აღნიშნული შემთხვევა არ ექვემდებარება საგარანტიო მომსახურებას.

1.2.3. თ. ი. [REDACTED] ის განცხადებასთან დაკავშირებით

2026 წლის 18 ივნისის №02/4020 წერილით სააგენტომ გამოითხოვა მოვაჭრის პოზიცია თ. ი. [REDACTED] ის განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრემ 2026 წლის 18 ივნისის №01/5598 წერილით განმარტა, რომ სარბენი ბილიკი არ იყო დაზიანებული და ვინაიდან ნივთი უკვე გამოყენებული იყო, იგი უარს აცხადებდა მის დაბრუნებაზე.

2026 წლის 29 ივნისის №02/4288 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა თ. [REDACTED] თ. [REDACTED] ს, ლ. [REDACTED] ჩ. [REDACTED] ისა და თ. [REDACTED] ი. [REDACTED] ის განცხადებების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე. ამავე წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ თ. [REDACTED] თ. [REDACTED] სა და ლ. [REDACTED] ჩ. [REDACTED] ის განცხადებებთან დაკავშირებით, სააგენტოსათვის უნდა წარმოედგინა ექსპერტიზის დასკვნა, მიწოდებული ნივთებისათვის ქარხნული წუნის არქონის თაობაზე.

2026 წლის 11 აგვისტოს №01/7273 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა სსიპ – ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს 2026 წლის 30 ივლისის №5004666926 წერილი, რომლის თანახმად, სარბენი ბილიკის ტექნიკურ გამართულობასთან დაკავშირებული ექსპერტიზა დარჩა შეუსრულებელი, ვინაიდან ბიუროს არ ჰყავს საკითხის გადასაწყვეტად საჭირო სპეციალისტი.

თავი II. ნორმატიული რეგულირება

2.1. საქართველოს კანონმდებლობა

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს

მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის II თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

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

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

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

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

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

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. ამავ

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-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 მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისების გარდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. აღნიშნული ვადა ნასყიდობის ხელშეკრულების შემთხვევაში აითვლება მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადაშვიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, 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.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა ავტომატურად იწვევს დაკავშირებული ხელშეკრულებიდან მის გასვლას და პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას.

2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის №2011/83/EU დირექტივის (შემდგომში – №2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

№2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

№2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის №2019/771 დირექტივის (შემდგომში – №2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

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

№2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან მომსახურების ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

თავი III. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

3.1. სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

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

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში – პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

კანონის თანახმად, როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღწეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

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

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“. დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღდათ.

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

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ შემთხვევაში, დგინდება, რომ მოვაჭრეს შემუშავებული აქვს სავაჭრო პოლიტიკა – ხელშეკრულების სტანდარტული წესები და პირობები და აღნიშნული დოკუმენტი შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებს. აღნიშნული ინფორმაცია მოვაჭრეს

განთავსებული აქვს როგორც საკუთარ ვებგვერდზე, ასევე, Facebook პლატფორმაზე არსებულ სავაჭრო გვერდზეც. აღნიშნულის გათვალისწინებით, იმ პირობებში, როდესაც მოვაჭრე მომხმარებლებს ფორმალურად აწვდის კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციას, ხოლო მომხმარებელთა მიერ წარმოდგენილი განცხადებები მიუთითებს მის მიერ შესაბამის სავაჭრო პოლიტიკაში მითითებული ვალდებულებების დარღვევაზე, არსებობს რისკი, რომ მოვაჭრე რეალურად არ მოქმედებს კანონითა და სავაჭრო პოლიტიკის დოკუმენტით გათვალისწინებული წესების შესაბამისად, რაც აჩენს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლის უფლების დარღვევის რისკს, არამედ, საფრთხის წინაშე აყენებს ნებისმიერ მომხმარებელს, რომელსაც სურვილი აქვს სახელშეკრულებო ურთიერთობა დაამყაროს მოვაჭრესთან. ამავდროულად, იმ პირობებში, როდესაც მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ეწევა ონლაინ, მომხმარებელთა წრე, რომელზეც მისმა კომერციულმა საქმიანობამ შეიძლება გავლენა მოახდინოს, შეზღუდული არ არის ფიზიკური ადგილმდებარეობით ან საზღვრებით და შესაბამისად, ამ მოცემულობაში მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა პირდაპირაა დაკავშირებული მომხმარებელთა ფართო ჯგუფების ინტერესებთან.

ზემოხსენებულიდან გამომდინარე, გამოიკვეთა მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის დარღვევის რისკი, რის გამოც სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 26 ივნისის №04/1000 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების შესაძლო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

თავი IV. სამოტივაციო ნაწილი

სააგენტომ, საქმის შესწავლის პროცესში, იხელმძღვანელა მხარეთა მიერ წარმოდგენილი არგუმენტებითა და მტკიცებულებებით. მოკვლევის შედეგად მოპოვებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით, მოვაჭრის მიერ განხორციელებულ სავაჭრო პოლიტიკაში გამოიკვეთა კანონის დარღვევის ალბათობა ნაკლიანი ნივთის შეკეთების, შეცვლის, ფასის შემცირების ან მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლების რეალიზების ნაწილში. ასევე, სააგენტოს შეფასების საგანია მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების რეალიზაციის საკითხი.

კანონის პირველი მუხლის თანახმად, ამ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა.

საგულისხმოა, რომ კანონის პროექტის განმარტებითი ბარათის თანახმად, „...საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული „ერთი მხრივ, საქართველოსა და, მეორე მხრივ, ევროკავშირისა და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმებით“ საქართველომ აიღო ვალდებულება, რომ ქვეყანაში უზრუნველყოს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონე და მომხმარებელთა დაცვის ქართული

სისტემა დაუახლოოს ევროკავშირში არსებულს. ეს პროცესი ქვეყნის კანონმდებლობის ევროკავშირის საკანონმდებლო აქტებთან, მათ შორის, სამომხმარებლო სფეროში არსებულ დირექტივებთან, რეგულაციებსა და რეკომენდაციებთან დაახლოების ვალდებულებას გულისხმობს...“² ამავდროულად, „კანონპროექტი ეფუძნება საერთაშორისო, კერძოდ, ევროპულ გამოცდილებასა და კანონმდებლობას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში“³ და აღნიშნავს, რომ „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ევროპული სტანდარტების დანერგვა მნიშვნელოვანია ქვეყნის ევროკავშირში ინტეგრაციის პროცესისთვის“.⁴

ამავე განმარტებითი ბარათის თანახმად, კანონი, ევროკავშირის სხვა საკანონმდებლო აქტებთან ერთად მოიცავს 1998 წლის 16 თებერვლის ევროპარლამენტისა და საბჭოს №98/6/EC დირექტივას მომხმარებელთა დაცვის შესახებ მომხმარებელთათვის შეთავაზებულ პროდუქტებზე ფასების მითითებისას, 2005 წლის 11 მაისის ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2005/29/EC დირექტივას, შიდა ბაზარზე კომპანიასა და მომხმარებელს შორის უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის №2011/83/EU დირექტივას.⁵

კანონის III თავით რეგულირდება სარეწს გარეთ დადებულ და დისტანციურ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ინფორმირების ვალდებულებები და ხელშეკრულებაზე უარის თქმის წესი და შედეგები, ასევე, გამონაკლისი ხელშეკრულებები, რომლებზეც უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება. კანონის მიხედვით, ხელშეკრულების შესაბამისი პროდუქტის მიღების დროს, მომხმარებელს უფლება აქვს, პროდუქტის მფლობელობაში მიღებიდან 14 დღის განმავლობაში ყოველგვარი საფუძვლის გარეშე უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, გარდა კონკრეტულად განსაზღვრული გამონაკლისი შემთხვევებისა. ევროკავშირში ჩატარებული, 2015 წლის მომხმარებელთა დამოკიდებულების კვლევის მიხედვით, მომხმარებლებმა მოვაჭრეთა მხრიდან დარღვევების ერთ-ერთ გავრცელებულ შემთხვევად აღნიშნეს ონლაინ შეძენილისაგან განსხვავებული ან დეფექტური საქონლის მიღების ფაქტები. დეფექტური პროდუქციის დაბრუნებაზე უარი მომხმარებელთა უკმაყოფილების მთავარ მიზეზად იქნა წარმოჩენილი.⁶

კანონის IV თავი აწესრიგებს სამომხმარებლო ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებულ გარანტიებს, კერძოდ, რა შემთხვევაში ჩაითვლება ან არ ჩაითვლება საქონელი ხელშეკრულების შესაბამისად, მოვაჭრისა და მომხმარებლის უფლებებსა და

² განმარტებითი ბარათი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის პროექტზე, გვ. 4. იხ. ბმულზე [<https://info.parliament.ge/file/1/BillReviewContent/224265>] (ბოლოს შემოწმდა: 2026 წლის 25 ივნისს).

³ იქვე, გვ. 6

⁴ იქვე, გვ. 4

⁵ იქვე, გვ. 3.

⁶ იქვე, გვ. 8.

პასუხისმგებლობას, ასევე, ადგენს პასუხისმგებლობის გამომრიცხავ გარემოებებს, საგარანტიო ვადებს. მე-18 მუხლი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებს შეძენილი საქონლის ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობის აღმოჩენის შემთხვევაში და მოვაჭრის უფლებას, უარი თქვას ნაკლის გამოსწორებასა და საქონლის შეცვლაზე თუ ეს შეუსაბამოდ დიდ ხარჯებთან არის დაკავშირებული.⁷

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის III და IV თავები (დისტანციური ხელშეკრულება და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულება და სამომხმარებლო ხელშეკრულება) დაფუძნებულია ევროპულ გამოცდილებასა და კანონმდებლობაზე მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში, მათ შორის, №2011/83/EU დირექტივაზე, კანონის მიზნების მიღწევისა და სააგენტოს მიერ თავისი ფუნქციების ეფექტურად შესრულებისათვის მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ კანონის ცალკეული ნორმების ვიწროდ და მხოლოდ სიტყვასიტყვითი განმარტება, არამედ, აღნიშნული ნორმების შინაარსისა და მიზნის განმარტება ევროკავშირის შესაბამისი კანონმდებლობისა და სასამართლო პრაქტიკის მიხედვით.

საქართველოს მიერ, ასოცირების შეთანხმებით აღებული ვალდებულების მთავარი მიზანი ევროკავშირის კანონმდებლობასთან საქართველოს სამართლებრივი დაახლოება და ჰარმონიზაციაა, რაც კიდევ ერთხელ ხაზს უსვამს ევროპული გამოცდილების გაზიარების მნიშვნელობასა და საჭიროებას.

სააგენტო, გადაწყვეტილების მიღების პროცესში დაეყრდნო საქართველოსა და ევროკავშირის კანონმდებლობას და ნორმათა განმარტებისას იხელმძღვანელა ევროკავშირის საუკეთესო პრაქტიკით.

4.1. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული.

⁷ იქვე, გვ. 9.

მაგალითად, №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა – მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁸

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁹ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებთ მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.¹⁰

კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, №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

⁸ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-649/17.

⁹ იქვე, აბზაცი 53.

¹⁰ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-430/17

ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

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

სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ვებგვერდის (ბმული: <https://mdshop.ge/online-wesebi-da-pirobebi/>) გადამოწმებისას დგინდება, რომ მოვაჭრეს შემუშავებული აქვს სავაჭრო პოლიტიკა – ხელშეკრულების სტანდარტული წესები და პირობები და აღნიშნული დოკუმენტი შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებს. აღნიშნული ინფორმაცია მოვაჭრეს განთავსებული აქვს Facebook პლატფორმაზე არსებულ სავაჭრო გვერდზეც (ბმული: <https://www.facebook.com/p/Md-home-61563984925955/>). ამრიგად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციას აწვდის.

4.2. მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების საკითხი

ცალკე შეფასებას იმსახურებს მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების საკითხი.

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

ამავე მუხლის შემდეგი პუნქტები დამატებით აზუსტებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონლის შინაარსს.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს თითოეული მომხმარებლისათვის უნდა მიეწოდებინა სპორტული ტრენაჟორი – სარბენი ბილიკი. გარდა იმისა, რომ მოვაჭრეს მომხმარებლისათვის უნდა მიეწოდებინა შესაბამის ვებგვერდზე განთავსებული მოდელი, რაც თითოეულმა მომხმარებელმა ინდივიდუალურად შეარჩია, მიწოდებული საქონელი, ასევე, უნდა იყოს ნივთობრივად უნაკლო, მამასადამე, ვარგისი იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება. აღნიშნული ნივთების ბუნების გათვალისწინებით, სარგებლობის მიზანი მისი ფიზიკური ვარჯიშისათვის გამოყენებაა, რაც გულისხმობს ბილიკზე სიარულს ან სირბილს.

ვინაიდან მომხმარებლებს სადავოდ არ გაუხდიათ მოვაჭრის მიერ სწორედ იმ მოდელების მიწოდების საკითხი, რაც მათ დისტანციურად შეიძინეს, აღნიშნულ საკითხზე მსჯელობის საჭიროება არ არსებობს, თუმცა სააგენტო შეაფასებს სადავო ნივთები აკმაყოფილებს თუ არა იმ მოთხოვნებს, რაც მათ იმ მიზნით სარგებლობისთვის გამოსადეგად აქცევს, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

ამ თვალსაზრისით, საგულისხმოა, რომ თითოეული განმცხადებელი მიუთითებს შეძენილი ნივთის მნიშვნელოვან ნივთობრივ ნაკლზე, რაც სარბენ ბილიკს ჩვეულებრივი გამოყენებისათვის გამოუსადეგარს ხდის. კერძოდ, თ. [] თ. []-ს განმარტებით, მას შემდეგ, რაც მოწყობილობას გარკვეული პერიოდის განმავლობაში აღენიშნებოდა სპეციფიკური, დამწვრის სუნი, იგი საბოლოოდ გამოვიდა მწყობრიდან და მისი გამოყენება ვეღარ ხერხდება. ლ. [] ჩ. []-ის განმარტებით, სარბენ ბილიკს აქვს არაბუნებრივი, უსიამოვნო ხმა, რაც მოწყობილობით ეფექტურ სარგებლობას მნიშვნელოვნად ართულებს და მომხმარებელს უჩენს შიშს, რომ მოწყობილობა შესაძლებელია მარტივად გამოვიდეს მწყობრიდან. თ. [] ი. []-ის მითითებით, გამოყენებისას მოწყობილობა მომენტალურად ჩერდება, რასაც თან ახლავს ხმა.

თითოეულ განცხადებაში მითითებული გარემოებები მნიშვნელოვნად აბრკოლებს მოწყობილობით სარგებლობის შესაძლებლობას, თ. [] თ. []-ს შემთხვევაში კი მოწყობილობა მწყობრიდანაა გამოსული და ამდენად, გამოსაყენებლად უვარგისია.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ არ დასტურდება უმნიშვნელო ნაკლის არსებობა, რაც შესაძლებელია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის დამაბრკოლებელი გარემოება იყოს, არამედ, თითოეულ განცხადებაში მითითებული გარემოებები მომხმარებლებს ანიჭებს კანონის მე-16 და მე-17 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით სარგებლობას, რაც გულისხმობს მომხმარებლების უფლებას მოითხოვონ ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდნენ ხელშეკრულებიდან.

საგულისხმოა, რომ თ. [] თ. []-სა და ლ. [] ჩ. []-ის შემთხვევაში, დავის საგანს წარმოადგენს არა კონკრეტული ნაკლის არსებობა, არამედ აღნიშნული ნაკლის გამომწვევი მიზეზი. რაც შეეხება თ. [] ი. []-ის განცხადებას, მომხმარებელი მიუთითებს როგორც ნივთის ნაკლზე, ასევე, ხელშეკრულებაზე უპირობოდ უარის თქმის უფლების გამოყენებასთან დაკავშირებულ სირთულეებზე. აღნიშნულის გათვალისწინებით, თ. [] ი. []-ის განცხადებაში მითითებულ გარემოებებზე სააგენტო ცალკე იმსჯელებს (იხ. თავი 4.3.).

რაც შეეხება თ. [] თ. []-სა და ლ. [] ჩ. []-ის განცხადებებს, სააგენტო აღნიშნავს, რომ მომხმარებლებმა წარმოადგინეს კონკრეტული არგუმენტები ნაკლის არსებობის დასამტკიცებლად. რაც შეეხება აღნიშნული ნაკლის გაჩენის დროსა და მიზეზებს, აღნიშნული უნდა შეფასდეს საქმეში არსებული მტკიცებულებების შეფასებისა და კანონით გათვალისწინებული მტკიცების ტვირთის განაწილების მიხედვით. კერძოდ, კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის

მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

ზემოაღნიშნული ნორმა შეესაბამება ევროკავშირის პრაქტიკას. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13), სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. ამავდროულად, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა უპირველესად, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორც 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.

საგულისხმოა, რომ ლ. [REDACTED] ჩ. [REDACTED] მა მოვაჭრეს ნივთის შეძენიდან 6 თვის ვადაში მიმართა, ხოლო თ. [REDACTED] თ. [REDACTED] ს შემთხვევაში მართალია შეძენილი ნივთი მწყობრიდან საბოლოოდ 6 თვის შემდეგ გამოვიდა, თუმცა მომხმარებელი მოვაჭრეს ნივთის ნაკლთან დაკავშირებით აღნიშნული ვადის გასვლამდე დაუკავშირდა. კერძოდ, წარმოდგენილი მიმოწერის ანაბეჭდების თანახმად, მომხმარებელი მოვაჭრეს 2025 წლის 29 ოქტომბერს დაუკავშირდა და ნივთის გამოყენებასთან დაკავშირებით კონსულტაცია მოითხოვა, ხოლო 2025 წლის 30 ოქტომბერს აცნობა, რომ მოწყობილობის ძრავი დაახლოებით 15 წუთში ცხელდებოდა და გამოსცემდა უსიამოვნო სუნს. ამდენად, თ. [REDACTED] თ. [REDACTED] ს შემთხვევაში, ნივთის კონკრეტული ნაკლი გამოვლინდა ნივთის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში.

შესაბამისად, ორივე მომხმარებლის განცხადებასთან დაკავშირებით მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. ამრიგად, სწორედ მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ მან მომხმარებლებს უნაკლო ნივთები გადასცა.

მომხმარებლისთვის ვიზუალურად უნაკლო მდგომარეობაში საქონლის გადაცემის მტკიცებულებაა მიღება-ჩაბარების აქტი, რომელზეც ხელმოწერით მომხმარებელი დაადასტურებს, რომ ნივთი მიიღო ვიზუალურად უნაკლო მდგომარეობაში ან უარს აცხადებს მისი ვიზუალური მდგომარეობის გადამოწმებაზე, რის შედეგადაც პასუხისმგებლობა მასზე გადადის.

ვიზუალურად უნაკლო საქონლის გადაცემის დადასტურება შესაძლებელია მაშინ, როდესაც მომხმარებელს რეალურად ჰქონდა შესაძლებლობა შეემოწმებინა ნივთი და ეს ფაქტი მიღება-ჩაბარების აქტში დაფიქსირდა მისი ხელმოწერით. ასეთი დოკუმენტი წარმოადგენს მთავარ მტკიცებულებას იმის შესახებ, რა ვიზუალურ მდგომარეობაში იყო საქონელი მიწოდების მომენტში. მხოლოდ ის გარემოება, რომ მომხმარებელმა ნივთი არ შეამოწმა, მის მიმართ პასუხისმგებლობას ავტომატურად არ წარმოშობს: აუცილებელია, რომ მომხმარებელი წინასწარ იყოს ინფორმირებული დათვალიერების შესაძლებლობის შესახებ და მისი უარი მკაფიოდ იყოს დაფიქსირებული. ასევე, მიღება-ჩაბარების აქტით მკაფიოდ უნდა განემარტოს მომხმარებელს, რომ დათვალიერებაზე უარის თქმის შემთხვევაში ნივთის ვიზუალურ ნაკლზე პასუხისმგებლობა მასზე გადავა. თუ შესაბამისი დოკუმენტური მტკიცებულება არ არსებობს, მიწოდებისას არსებული ვიზუალური ნაკლის მტკიცების ტვირთი კვლავ მოვაჭრეს ეკისრება. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს ამგვარი მიღება-ჩაბარების აქტ(ებ)ი არ წარმოუდგენია.

საყურადღებოა ის გარემოებაც, რომ განსახილველი მოწყობილობების ბუნებიდან გამომდინარე, მათი თანმდევი ნაკლი შესაძლებელია მკაფიოდ იდენტიფიცირებადი არ იყოს მომხმარებლისათვის მიწოდების მომენტში და გამოვლინდეს მოგვიანებით, აღნიშნული მოწყობილობებით სარგებლობის დაწყების შემდეგ. ასეთ შემთხვევაში, სააგენტოს უნდა წარედგინოს ნეიტრალური და კვალიფიციური სპეციალისტის დასკვნა ნაკლის არსებობის გამომწვევ მიზეზებთან დაკავშირებით.

თ [REDACTED] თ [REDACTED] შემთხვევაში, მოვაჭრემ წარმოადგინა ნივთის ადგილზე დათვალიერების შედეგების მოკლე მიმოხილვა, რომლის საფუძველზეც ამტკიცებს, რომ ნაკლი გამოწვეულია იმ გარემოებით, რომ მომხმარებელი არ პოხავდა სარბენ ბილიკს, რაც უხეშ დაუდევრობას წარმოადგენს და პირდაპირ კავშირშია ძრავის დაზიანებასთან. შესაბამისად, მოვაჭრის პასუხისმგებლობა უნდა გამოირიცხოს.

მოვაჭრე მომხმარებლის მიერ მოწყობილობის არასათანადო ექსპლუატაციაზე მიუთითებს ლ [REDACTED] ჩ [REDACTED] შემთხვევაშიც და განმარტავს, რომ სწორედ მომხმარებელმა დააზიანა მოწყობილობა.

ცალკე აღნიშვნას იმსახურებს ის გარემოება, რომ მოვაჭრემ ექსპერტიზის ჩატარების მოთხოვნით მიმართა სსიპ – ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს, თუმცა ბიუროს განმარტებით, მას შესაბამისი სპეციალისტი არ ჰყავს და ამდენად, სარბენი ბილიკების ექსპერტიზა ვერ მოხერხდა.

სააგენტო დამატებით ყურადღებას გაამახვილებს ლ. [REDACTED] ჩ. [REDACTED] ის მიერ წარმოდგენილ ინსტრუქციაზე, რომლის მე-10 გვერდზე მოცემულია მოწყობილობის მოვლის ინსტრუქცია. კერძოდ, ინსტრუქციის თანახმად, მოწყობილობა უნდა გაიწმინდოს სულ მცირე, წელიწადში ერთხელ. ამასთანავე, გამოყენებამდე უნდა დამუშავდეს საპოხი საშუალების – ტექნიკური ზეთის გამოყენებით. დამუშავების სიხშირე დამოკიდებულია მოწყობილობით სარგებლობის სიხშირეზე. კერძოდ, იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი კვირის განმავლობაში ტრენაჟორით სარგებლობს დაახლოებით 3 საათის განმავლობაში, მოწყობილობა უნდა დამუშავდეს წელიწადში ერთხელ. თუ მომხმარებელი კვირის განმავლობაში ტრენაჟორით სარგებლობს დაახლოებით 3-5 საათის განმავლობაში – 6 თვეში ერთხელ, ხოლო თუ მომხმარებელი კვირის განმავლობაში ტრენაჟორით სარგებლობს დაახლოებით 5 საათის განმავლობაში – 3 თვეში ერთხელ.

თ. [REDACTED] თ. [REDACTED] ს მიერ წარმოდგენილი მიმოწერის ანაბეჭდების თანახმად, მოვაჭრემ მომხმარებელს დამატებით განუმარტა საპოხი საშუალების გამოყენების საჭიროების თაობაზე 2025 წლის 30 ოქტომბერს. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნულის პასუხად მომხმარებელმა მოვაჭრეს აცნობა, რომ თავდაპირველად ასეც მოიქცა, ხოლო დაახლოებით 2,5 თვის განმავლობაში მოწყობილობა აღარ გამოუყენებია და ამდენად, აღარც დაუმუშავებია.

ლ. [REDACTED] ჩ. [REDACTED] ი ასევე განმარტავს, რომ სარბენი ბილიკით სარგებლობისას სრულად იცავს ნივთის მოვლის წესებს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სწორედ მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ ნაკლის წარმოშობა გამოწვეულია მომხმარებლების მიერ ნივთების არასწორი ექსპლუატაციით ან/და მოვლის წესების დარღვევით, მათ შორის, საპოხი საშუალების არასაკმარისი სიხშირით გამოყენებით.

საქმეში არსებული მტკიცებულებების ანალიზის შედეგად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრემ ვერ შეძლო ამ ტვირთის დაძლევა, რამდენადაც თავად მის მიერ ადგილზე დათვალიერების ფარგლებში შედგენილი განმარტება გათვალისწინებული ვერ იქნება, ვინაიდან მოვაჭრე წარმოადგენს დაინტერესებულ მხარეს, ხოლო მხოლოდ ის ფაქტი, რომ სსიპ – ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულმა ბიურომ მოვაჭრეს უარი უთხრა ექსპერტიზის ჩატარებაზე, მოვაჭრეს არ ართმევს შესაძლებლობას წარმოადგინოს ბაზარზე არსებული კვალიფიციური და ნეიტრალური ექსპერტის მიერ შედგენილი ალტერნატიული დასკვნა.

ზემოხსენებული გარემოებების გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია იმოქმედოს კანონის მოთხოვნების შესაბამისად და აღადგინოს მომხმარებელთა კანონით

გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვა. მათ შორის, დააკმაყოფილოს თ [] თ [] სა და ლ [] ჩ []-ის მოთხოვნები.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს ი/მ საბა დემურიშვილის (პირადი ნომერი 01805047204) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევას.

4.3. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების რეალიზაციის საკითხი

თ [] ი []-ის განცხადებასთან დაკავშირებით, სააგენტო იმსჯელებს როგორც მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი ნივთის გადაცემის საკითხზე, ასევე, მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უპირობოდ უარის თქმის უფლების რეალიზების საკითხზე. სააგენტო მიზანშეწონილად მიიჩნევს ცალ-ცალკე შეაფასოს თითოეული მათგანის სამართლებრივი ბუნება და შინაარსი.

განსახილველ შემთხვევაში, დგინდება, რომ მომხმარებელმა შეძენილი სარბენი ბილიკის მიწოდების შემდეგ აღნიშნული მოწყობილობა შეამოწმა და აღმოაჩინა, რომ იგი ნაკლოვანი იყო. სწორედ ნივთის ნაკლოვანება გახდა მისი შეცვლის მოთხოვნის საფუძველი, რაც მოვაჭრემ არ დააკმაყოფილა. საგულისხმოა, რომ მოვაჭრეს ადგილზე არ დაუთვალა იერებია სადავო ნივთი, არ შეუმოწმებია მისი გამართულობა და არ დაუდგენია ვალდებული იყო თუ არა შეეკეთებინა ან გამოეცვალა იგი, კანონის მოთხოვნების შესაბამისად. სწორედ მოვაჭრის მხრიდან უარის მიღების შემდეგ გადაწყვიტა მომხმარებელმა ხელშეკრულებაზე უარის თქმა და ნივთის დაბრუნება, რასაც, თავის მხრივ, საბანკო განვადების გაუქმება უნდა გამოეწვია, რომლის საშუალებითაც შეიძინა მომხმარებელმა სარბენი ბილიკი. მოვაჭრემ მომხმარებლის ამ მოთხოვნაზეც უარი განაცხადა იმ არგუმენტით, რომ სარბენი ბილიკი უკვე გამოყენებულია, ამასთანავე, როგორც მომხმარებელი განმარტავს, დაზიანებული არ არის და ამდენად, მოვაჭრე უარს აცხადებს ნივთის დაბრუნებაზე, ვინაიდან ეს მას მატერიალურ ზიანს მიაყენებდა.

სააგენტო ყურადღებას ამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ ნაკლიანი ნივთის გადაცემის გამო ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება და კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებული დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეჩის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება არ შეიძლება ერთმანეთის ალტერნატივად იქნეს განხილული, რამდენადაც აღნიშნული ორი ინსტიტუტი განსხვავებულ სამართლებრივ საფუძველს ემყარება და განსხვავებული შინაარსის მატარებელია. კერძოდ, კანონის მე-16 და მე-17 მუხლები ითვალისწინებს სამომხმარებლო ხელშეკრულებასთან დაკავშირებულ უფლებებსა და ვალდებულებებს. მათ შორისაა მომხმარებლის უფლება ნაკლიანი საქონლის გადაცემის შემთხვევაში მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული ნორმა არა მხოლოდ

დამატებით გარანტიებს ანიჭებს მომხმარებელს, არამედ, კიდევ ერთხელ განამტკიცებს ხელშეკრულების შესასრულებლად სავალდებულო ძალის პრინციპს.¹¹ კანონმდებლის მიზანია, გადაარჩინოს ხელშეკრულება, სანამ ეს შესაძლებელია. ამ პირობებში, მხარეები ვალდებული არიან დაიცვან ხელშეკრულებისადმი ერთგულების პრინციპი¹² და სწორედ ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების შესაბამისად სცადონ ხელშეკრულების შესრულება ან ძირითადი ვალდებულებები ჩაანაცვლონ მეორეული ვალდებულებებით, როდესაც ძირითადი ვალდებულების შესრულება ვერ ხერხდება.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ნაკლის აღმოფხვრის მოთხოვნა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებაა, რომელიც ხელშეკრულების გადარჩენის მიზანს ემსახურება, ამ მიზანს ემსახურება ფასის შემცირების მოთხოვნაც, ხოლო მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როდესაც აღნიშნული შეუძლებელია, მომხმარებელს უფლება აქვს გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული სამართლებრივი კონსტრუქცია მიუთითებს, რომ მხარეებს ხელშეკრულების მიმართ ინტერესი არ დაუკარგავთ და შესაბამისი შედეგიც – მომხმარებლის ხელშეკრულებიდან გასვლა, რაც პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას იწვევს – უკიდურესი ღონისძიებაა, როდესაც ხელშეკრულების გადარჩენა ვერ ხერხდება.

ზემოაღნიშნულის საპირისპიროდ, დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება დაკავშირებულია მომხმარებლის, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის ინტერესების დაცვასა და იმ ფაქტობრივი შეზღუდვების დაბალანსებასთან, რაც დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში მომხმარებელს შესაძლებლობას არ აძლევს შეამოწმოს საქონელი, რომლის შემენასაც გეგმავს. ასეთ პირობებში ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება დაკავშირებული არ არის საქონლის ნაკლთან და არც მომხმარებლისაგან მოითხოვს ამ უფლების გამოყენებამდე დამატებითი ღონისძიებების გამოყენებას.

ამასთანავე, სააგენტო ითვალისწინებს, რომ მომხმარებლისათვის ნაკლებად ხელმისაწვდომია სამართლის ცალკეულ ნორმათა ნიუანსები და ამ პირობებში მის მიერ მოთხოვნის სრულყოფილად ჩამოუყალიბებლობა მის საწინააღმდეგოდ არ უნდა იქნეს გამოყენებული. განსახილველ შემთხვევაში დგინდება, რომ მომხმარებელმა ხელშეკრულებაზე უარის თქმა იმიტომ მოითხოვა, რომ როგორც თავად ჩათვალა, აღნიშნული მისი პრობლემის შედარებით მარტივ მოგვარებას უზრუნველყოფდა, მაშინ, როდესაც მოვაჭრე ნაკლიანი ნივთის შეცვლაზე

¹¹ იხ. სახელშეკრულებო სამართლის შესახებ კონვენციის (ვენა, 1969 წლის 23 მაისი, საქართველოში ძალაში შესვლის თარიღი: 08.07.1995 წ., სარეგისტრაციო კოდი 480610000.03.030.016300) 26-ე მუხლი: „ყოველი ძალაში მყოფი ხელშეკრულება სავალდებულოა მისი მხარეებისთვის და მათ მიერ კეთილსინდისიერად უნდა შესრულდეს.“

¹² ვალდებულებითი სამართლის მითითებული ფუნდამენტური პრინციპი დოქტრინასა და პრაქტიკაში ლათინური ფრაზეოლოგიზმით – *pacta sunt servanda* („ხელშეკრულება უნდა შესრულდეს“) – არის დამკვიდრებული.

უარს აცხადებდა. აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის მიერ ამ უფლების გამოყენება არ უნდა ჩაითვალოს ნაკლიანი ნივთის შეცვლის მოთხოვნაზე უარის თქმად.

თავის მხრივ, გასათვალისწინებელია მოვაჭრის ინტერესიც, რომელიც სწორედ ხელშეკრულების გადარჩენისკენაა მიმართული – მისი ჩვეულებრივი კომერციული საქმიანობა საქონლის გაყიდვა და მოგების მიღებაა, შესაბამისად, ხელშეკრულების შენარჩუნება მისთვის პრიორიტეტულია. აღნიშნულის გათვალისწინებით, რამდენადაც საქმეში არსებული მტკიცებულებები მიუთითებს მომხმარებლის თავდაპირველ მოთხოვნაზე – ნაკლიანი ნივთის გამოცვლაზე – სააგენტოს მსჯელობაც, უპირველესად, სწორედ აღნიშნულ საკითხს უნდა დაეთმოს.

როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრეს ადგილზე არ დაუთვალა იერებია სადავო ნივთი და სარბენი ბილიკის ნაკლოვანება კვლავაც სადავო გარემოებად რჩება. საგულისხმოა, რომ ნაკლიანი ნივთის გადაცემის შემთხვევაში სწორედ მოვაჭრეა ვალდებული თავად გასწიოს ნივთის შეკეთების ან შეცვლისათვის საჭირო ხარჯები, რაც გულისხმობს ნივთის დათვალიერებისათვის საჭირო ტრანსპორტირების ხარჯსაც. გაუმართლებელია მოვაჭრის მიერ ნივთის შემოწმებაზე უარის თქმა მხოლოდ იმ მოტივით, რომ იგი მომხმარებლის მოთხოვნას არ მიიჩნევს სათანადოდ სერიოზულად ან ნივთი სხვა დასახლებაში მდებარეობს.

დამატებით შეფასებას იმსახურებს მოვაჭრის ის არგუმენტიც, რომ სარბენი ბილიკი უკვე გამოყენებულია და ამდენად, იგი უარს აცხადებს მის დაბრუნებაზე.

მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების რეალიზაციასა და კანონის მიზნებისათვის, „გამოყენებისა“ და „შემოწმების“ ურთიერთმიმართებაზე მსჯელობისას საყურადღებოა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გენერალური ადვოკატის მოსაზრება საქმეზე C-489/07.¹³

გენერალური ადვოკატი აღნიშნავს, რომ უპირველესად, ერთმანეთისაგან უნდა გაიმიჯნოს „გამოყენება“ და „შემოწმება“¹⁴. „შემოწმება“ მოიცავს დათვალიერებას, მორგებასა და გამოცდას,

¹³ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გენერალური ადვოკატის მოსაზრება არის დამოუკიდებელი, დასაბუთებული სამართლებრივი ანალიზი, რომელსაც გენერალური ადვოკატი სასამართლოს წარუდგენს იმ საქმეებში, რომლებშიც მისი მონაწილეობაა გათვალისწინებული. მოსაზრება არ წარმოადგენს სამართლებრივად მბოჭავ დოკუმენტს და სასამართლო არ არის ვალდებული მიიღოს მოსაზრებით შემოთავაზებული გადაწყვეტილება, თუმცა გენერალური ადვოკატის, როგორც სამართლის ექსპერტის ვრცელი და დასაბუთებული არგუმენტაცია წარმოადგენს სამართლებრივი მსჯელობისათვის გამოსადეგ მნიშვნელოვან წყაროს, რომელიც სააგენტოს შეუძლია გაითვალისწინოს არა მხოლოდ კონკრეტულ საქმესთან დაკავშირებული სამართლებრივი პრობლემის გადასაწყვეტად, ასევე, საკუთარი ადმინისტრაციული პრაქტიკის ევროკავშირის სამართლებრივ სისტემასთან ჰარმონიზაციისათვის.

¹⁴ დოკუმენტის ინგლისურენოვან ვერსიაში გამოიყენება ტერმინი „testing“. აღნიშნული ტერმინის ქართულენოვან შესატყვისად უმჯობესია გამოყენებული იქნეს არა „ტესტირება“, არამედ, „შემოწმება“, რომელიც ქართული ენის განმარტებითი ლექსიკონის თანახმად, განმარტებულია, როგორც „გასინჯვა,

რადგან მრავალი საქონლის – მაგალითად, ტანსაცმლისა და ტექნიკური აღჭურვილობის – შეძენისას გადაწყვეტილების ერთ-ერთი განმსაზღვრელია მათი ფუნქციური მახასიათებლების შეფასება. დისტანციურად გაყიდვის სტრუქტურული თავისებურება ის არის, რომ არ არსებობს საგამოფენო ნიმუში ან მოწყობილობა და ამ ფუნქციას თავად შეძენილი ნივთი ასრულებს. მაგალითად, ტანსაცმლის ან ფეხსაცმლის შეძენისას მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ საქონლის გარეგნული მახასიათებლები, არამედ მისი ჩაცმა და მორგება შემოწმების მიზნით. დისტანციური გზით ავტომობილის შეძენისას, როგორც წესი, სატესტო ტარება (ე.წ. „ტესტ დრაივი“), ისევე, როგორც ადგილზე შეძენის შემთხვევაში, არ უნდა ჩაითვალოს მყიდველის მიერ ნივთის გამოყენებად. ავტომობილის მაგალითი განსაკუთრებით მძაფრია, რადგან ახალი ავტომობილის შემთხვევაში სატესტო ტარებისთვის საჭირო რეგისტრაციას, როგორც წესი, ახლავს ღირებულების შემცირება, რომელიც შესაბამის ლიტერატურაში დაახლოებით 20%-ად არის შეფასებული და რომლის შედეგადაც ავტომობილი შემდგომში უკვე გამოყენებულად მიიჩნევა.¹⁵

საქონელზე შემოწმების შედეგად დარჩენილი კვალი, არ შეიძლება იმთავითვე გამოყენების კვალად ჩაითვალოს. ეს არის ისეთი კვალი, რომელიც შესაძლოა გაჩნდეს ადგილზე შემოწმების შედეგადაც და, როგორც წესი, არ იწვევს კომპენსაციის გადახდის ვალდებულებას, თუ ზიანი არ არის მიყენებული. შეიცვალა თუ არა ნივთის ღირებულება შემოწმების ან გამოყენების შედეგად და შესაძლებელია თუ არა (და რა ფასად) მისი ხელახალი გაყიდვა დაბრუნების შემდეგ, ყოველ ინდივიდუალურ შემთხვევაში დამოკიდებულია კონკრეტული საქონლის თვისებებსა და ბუნებაზე. მაღაზიაში საქონლის შეძენისას ღირებულების შემცირების თანდაყოლილი რისკი, როგორც წესი, გამყიდველს ეკისრება, რომელიც ხშირად უზრუნველყოფს საგამოფენო ნიმუშს ან მოწყობილობას. დისტანციური გაყიდვის სტრუქტურულად განსხვავებული თავისებურება კი ის არის, რომ ეს რისკი გაყიდვამდე არ არსებობს, არამედ ჩნდება გაყიდვისა და საქონლის მიწოდების შემდეგ.¹⁶

გენერალური ადვოკატი ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ „შემოწმებასა“ და „გამოყენებას“ შორის მკაფიო ზღვრის გავლება შესაძლოა მნიშვნელოვან სირთულესთან იყოს დაკავშირებული.¹⁷

ცალკე შესაფასებელია „გამოყენების“ ცნებაც. საკითხავია, საქმე გვაქვს რეალურ გამოყენებასთან (რაც შეიძლება საათებში ან დღეებში გაიზომოს) თუ საკმარისია გამოყენების შესაძლებლობაც (დროის პერიოდი ნივთის მიღებიდან მის დაბრუნებამდე)? შეიძლება თუ არა მხოლოდ საქონლის ფლობა, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პერიოდის განმავლობაში,

გარკვევა რისამე ავკარგიანობისა“. საგულისხმოა, რომ საქონლის „შემოწმება“ ან იმავე შინაარსის სხვა შესაბამისი ტერმინი კანონში გათვალისწინებული არ არის, თუმცა კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტში აღნიშნული ცნება ჩამოყალიბებულია შემდეგი ფორმულირებით: „საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენა“.

¹⁵ გენერალური ადვოკატის მოსაზრება, წარდგენილია 2009 წლის 18 თებერვალს საქმეზე C-489/07, *Pia Messner v Firma Stefan Krüger*, ECLI:EU:C:2009:76; პუნქტი 46.

¹⁶ იქვე, პუნქტი 47.

¹⁷ იქვე, პუნქტი 49.

ჩაითვალოს გამოყენებად, რომელიც კომპენსაციას ექვემდებარება (რაც, ფაქტობრივად, ქირის გადახდას უტოლდება)? ასეთ შემთხვევაში, უნდა ანაზღაურდეს ნებისმიერი რეალური გამოყენება (რაც ასევე თითქმის ქირას უტოლდება) თუ მხოლოდ ის გამოყენება, რომელმაც ცვეთის კვალი დატოვა? გენერალური ადვოკატი მიიჩნევს, რომ „გამოყენებისთვის კომპენსაცია“ – ძალიან ზოგადი გაგებით – შეიძლება განხილული იქნეს, როგორც ორი არსებითად განსხვავებული, თუმცა მჭიდროდ დაკავშირებული, ქონებრივი მდგომარეობის გათანაბრება. ერთი მხრივ, ეს შეიძლება იყოს იმ სარგებლის კომპენსაცია, რომელიც მომხმარებელმა მიიღო გამოყენებით (გამოყენების კომპენსაცია). მეორე მხრივ, კომპენსაცია შეიძლება ასევე გულისხმობდეს გამოყენების შედეგად წარმოშობილი ზიანის ანაზღაურებას (დაზიანების/გაუარესების კომპენსაცია).¹⁸

განსახილველ შემთხვევაში მოვაჭრე შემოიფარგლა მომხმარებლის მიერ ნივთის გამოყენებაზე მითითებით, თუმცა, რეალურად, საქმე ეხება „გამოყენებას“, მაშასადამე, ნივთით სრულყოფილ სარგებლობას მისი ჩვეულებრივი დანიშნულებისამებრ თუ „გასინჯვას“ კანონის მიზნებიდან გამომდინარე, საქმეში არსებული მტკიცებულებებით, არ დგინდება.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ სარბენი ბილიკის ჩართვა და მისი გამართულობის შესამოწმებლად ფეხით სიარული არ უნდა იქნეს მიჩნეული „გამოყენებად“, რამდენადაც ნივთის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი გამართულობის, უნაკლოობისა და ვარჯიშისათვის გამოსადეგობის დადგენა მხოლოდ ვიზუალური დათვალიერებით შეუძლებელია. შესაბამისად, ნივთის ერთჯერადი გამოცდა, კანონის მიზნებისათვის, „გასინჯვად“ უნდა იქნეს განხილული.

სააგენტო ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ კონკრეტულ შემთხვევაში იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნივთი გამოყენებულია და მისი უკან დაბრუნება შეუძლებელია, სწორედ მოვაჭრეს ეკისრება, რომელმაც ამ ტვირთის დაძლევა ვერ შეძლო, რამდენადაც მას არც ადგილზე დაუთვალიერებია ნივთი, არც მისი მდგომარეობა შეუფასებია და არც შესაბამისი მტკიცებულებები წარმოუდგენია.

ცალკე შეფასების საგანია ის გარემოება, რომ ცალკეულ შემთხვევაში, მომხმარებელს შესაძლებელია დაეკისროს გარკვეული ხარჯი ხელშეკრულებაზე უპირობოდ უარის თქმის შემთხვევაში.

კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, 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

¹⁸ იქვე, პუნქტი 52.

დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა. ამდენად, მომხმარებელს შეიძლება დაეკისროს გარკვეული ხარჯი, თუ დადასტურდა, რომ მის მიერ ნივთით სარგებლობა გასცდა „გასინჯვის“ ფარგლებს.

ამასთანავე, C-489/07 საქმეზე ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ განმარტა შემდეგი:

როგორც გენერალურმა ადვოკატმა აღნიშნა, თუ მომხმარებელი ვალდებული იქნებოდა გადაეხადა კომპენსაცია მხოლოდ იმის გამო, რომ მას ჰქონდა შესაძლებლობა, დისტანციური ხელშეკრულების საფუძველზე შეძენილი საქონელი გამოეყენებინა იმ პერიოდში, როდესაც იგი მის მფლობელობაში იმყოფებოდა, მას ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლების რეალიზება მხოლოდ აღნიშნული კომპენსაციის გადახდის სანაცვლოდ შეეძლებოდა.¹⁹

სასამართლო ასევე აღნიშნავს, რომ ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლების ეფექტიანობა და ქმედითობა შეილახება, თუ მომხმარებელს კომპენსაციის გადახდა დაეკისრება მხოლოდ იმის გამო, რომ მან დისტანციური ხელშეკრულების საფუძველზე შეძენილი საქონელი დაათვალიერა და გამოსცადა. რამდენადაც ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება სწორედ იმისთვის არის გამიზნული, რომ მომხმარებელს ასეთი შესაძლებლობა მიეცეს, ამ უფლებით სარგებლობის ფაქტს არ შეიძლება შედეგად მოჰყვეს ის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უფლების რეალიზება მხოლოდ კომპენსაციის გადახდის შემთხვევაში შეძლოს.²⁰

ამრიგად, ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ საქმეში არსებული მტკიცებულებებით სრულყოფილად არ დგინდება სადავო ნივთი ნაკლიანია თუ არა, ასევე, მომხმარებელმა იგი გამოიყენა და ნივთის ამჟამინდელი მდგომარეობის გათვალისწინებით, მისი ხელახლა გაყიდვა შეუძლებელია თუ მომხმარებელმა მხოლოდ შეამოწმა ნივთი და აღნიშნული არ წარმოადგენს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების რეალიზების დამაბრკოლებელ გარემოებას. ამდენად, მოვაჭრეს უნდა დაევალოს ადგილზე დაათვალიეროს ნივთი, გაითვალისწინოს მომხმარებლის მითითება ნივთის ნაკლთან დაკავშირებით და განსაზღვროს არსებობს ნაკლი თუ არა. იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე არ გაიზიარებს მომხმარებლის პოზიციას, იგი ვალდებულია ნაკლის არარსებობა ან მისი მომხმარებლის ბრალით წარმოშობა დაადასტუროს შესაბამისი კვალიფიკაციის მქონე, ნეიტრალური სპეციალისტის დასკვნით. ნაკლის არსებობის შემთხვევაში, მოვაჭრემ უნდა შეასრულოს კანონის მე-16 და მე-17 მუხლებით გათვალისწინებული ვალდებულებები და მომხმარებელს ნივთი შეუკეთოს, შეუცვალოს, ფასი შეუმციროს ან აღნიშნულის შეუძლებლობის შემთხვევაში, გააუქმოს განვადების ხელშეკრულება და დაიბრუნოს სარბენი ბილიკი. იმ შემთხვევაში თუ ნაკლი არ არსებობს, ხოლო სარბენი ბილიკი ხელახალი

¹⁹ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (პირველი პალატა) 2009 წლის 3 სექტემბრის გადაწყვეტილება საქმეზე *Pia Messner v Firma Stefan Krüger*, Case C-489/07, ECLI:EU:C:2009:502, პუნქტი 23.

²⁰ იქვე, პუნქტი 24.

რეალიზაციისათვის ვარგისია, მოვაჭრემ უნდა დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა ხელშეკრულებაზე უპირობოდ უარის თქმის თაობაზე.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრე სათანადო გულისხმიერებით არ ეპყრობა მომხმარებლის მოთხოვნებს, ამდენად, ადგილი აქვს ი/მ საბა დემურიშვილის (პირადი ნომერი 01805047204) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების, ასევე, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

თავი V. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს ი/მ საბა დემურიშვილის (პირადი ნომერი 01805047204) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.