საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 02/804
05/02/2026

804-01-2-202602050917

ლიანა გოგიჩაშვილს

მის.: ქ. რუსთავი, მეგობრობის გამზირი, N 11, ბინა 9

გაცნობებთ, რომ „მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს (შემდგომში - სააგენტო) თავმჯდომარის 2026 წლის 4 თებერვლის N 04/167 ბრძანების თანახმად, სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის - ფ/პ ლიანა გოგიჩაშვილის (პ/ნ: 35001038961) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრის Facebook გვერდის ედემი შოპ . Edemi Shop (ბმული: https://www.facebook.com/EdemiShop) მეშვეობით მოვაჭრისგან 2 სვიტერი. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ მოვაჭრეს მისთვის არ მიუწოდებია საქონლის მოვლის რაიმე ინსტრუქცია. მომხმარებელმა საქონელი გარეცა, რის შედეგადაც მას გადაუვიდა ფერი. მომხმარებელმა მოვაჭრეს მოსთხოვა ორივე საქონლის დაბრუნება (ერთი საქონელი ნაკლიდან გამომდინარე, ხოლო მეორე საქონლის უპირობოდ დაბრუნების საფუძვლით). განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 1 საქონელი, უპირობოდ დაბრუნების უფლების ფარგლებში, თავისი ხარჯით დაუბრუნა მოვაჭრეს, რაშიც გადაიხადა 7 ლარი, ხოლო მოვაჭრემ მას დაუბრუნა თავდაპირველად გადახდილი თანხა 45 ლარი. რაც შეეხება დაზიანებულ საქონელს, მის დაბრუნებაზე მოვაჭრე უარს აცხადებს.

მომხმარებელი ითხოვს მის მიერ გადახდილი თანხის სრულად დაბრუნებას.

აღსანიშნავია, რომ საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის 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 ახორციელებენ სააგენტო და შესაბამისი სფეროს მარეგულირებელი უფლებამოსილი ორგანო.

დ. აღმაშენებლის გამზირი 154,
0102 თბილისი, საქართველო
15 20
info@gcca.gov.ge
www.gcca.gov.ge

კანონის 29-ე მუხლის მე-4 პუნქტის საფუძველზე, სააგენტო საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილების განსახორციელებლად ატარებს შესაბამის ღონისძიებებს, მათ შორის:

- შეისწავლის მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა;
- საქმის შესწავლის მიზნით განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაციას (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება;
- უფლებამოსილია საქმესთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიუღებლობის შემთხვევაში სასამართლოს წარუდგინოს შუამდგომლობა მოვაჭრის მიერ შესაბამისი ინფორმაციის წარდგენის შესახებ;
- იწვევს მხარეებს/დაინტერესებულ პირებს ახსნა-განმარტებების მისაღებად.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-8 მუხლის 1-ლი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრეს უფლება აქვს:

ა) ჰყავდეს წარმომადგენელი;

ბ) სააგენტოს წარუდგინოს პოზიცია, ინფორმაცია ან/და მტკიცებულებები საქმის შესწავლის ნებისმიერ ეტაპზე;

გ) გაეცნოს საქმის მასალებს საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 99-ე მუხლით დადგენილი წესით;

დ) მოითხოვოს ინფორმაციის/მტკიცებულებების წარდგენის ვადის გახანგრძლივება;

ე) განაცხადოს აცილება სააგენტოს თანამშრომლის მიმართ.

ხოლო ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრეს უფლება აქვს, აიღოს პირობითი ვალდებულებები კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად (შემდგომ – პირობითი ვალდებულებები).

კანონის 33-ე მუხლის მე-8 პუნქტის მიხედვით, საქმის შესწავლის დასრულებამდე სააგენტო განიხილავს კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად მოვაჭრის მიერ შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს. თუ სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ ნაკისრი პირობითი ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, იგი დაეთანხმება შეთავაზებულ

პირობით ვალდებულებებს და საქმის შესწავლას კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე დაასრულებს.

ზემოხსენებულ შემთხვევაში, სააგენტო მოვაჭრესთან დებს წერილობით შეთანხმებას ვალდებულებების შესრულების პირობებისა და ვადის შესახებ. ამის თაობაზე ინფორმაცია სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე ქვეყნდება.

მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულებების აღების წესი დადგენილია პროცედურის მე-12 მუხლით, რომლის მიხედვითაც:
1. მოვაჭრე უფლებამოსილია, საქმის შესწავლის დასრულებამდე, სააგენტოს შესთავაზოს და აიღოს პირობითი ვალდებულებები კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად.
2. სააგენტო განიხილავს სავარაუდო დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრის მიერ შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და თუ მიიჩნევს, რომ ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, იგი დაეთანხმება შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და საქმის შესწავლას კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე დაასრულებს.
3. თუ სააგენტო მიზანშეწონილად არ მიიჩნევს პირობითი ვალდებულებების მიღებას, იგი აღნიშნულის თაობაზე აცნობებს მოვაჭრეს და აგრძელებს საქმის შესწავლას. ამ შემთხვევაში, მოქმედებს საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის 177-ე მუხლის მე-4 ნაწილით გათვალისწინებული რეგულირება.
4. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში სააგენტო მოვაჭრესთან დებს წერილობით შეთანხმებას, სადაც გათვალისწინებული იქნება ვალდებულებების შესასრულებლად საჭირო პირობები და გონივრული ვადა. ინფორმაცია ამ საკითხთან დაკავშირებით გამოქვეყნდება სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე.
5. სააგენტოს მიერ პირობითი ვალდებულებების მიღების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია, ამ მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებულ შეთანხმებაში მითითებული ვადის გასვლიდან 3 სამუშაო დღის განმავლობაში სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია განხორციელებული ღონისძიებების თაობაზე.
6. სააგენტო უფლებამოსილია მოვაჭრეს მოსთხოვოს მის მიერ აღებული ვალდებულებების შესრულების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება გარკვეული პერიოდულობით.
7. სააგენტო უფლებამოსილია ხელახლა დაიწყოს საქმის შესწავლა, რომლის ვადა 1 თვეს არ უნდა აღემატებოდეს, თუ:

ა) მოვაჭრე თავის მიერ ნაკისრ პირობით ვალდებულებებს სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არ ასრულებს ან არაჯეროვნად ასრულებს;
ბ) პირობითი ვალდებულებები მოვაჭრის მიერ მიწოდებულ მცდარ, არაზუსტ ან შეცდომაში შემყვან ინფორმაციას ეფუძნება.

პროცედურის მე-7 მუხლის საფუძველზე, სააგენტო საქმეს შეისწავლის საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების მიღებიდან 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შეიძლება გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა, რის შესახებაც ეცნობება როგორც განმცხადებელს, ასევე მოვაჭრეს.

ასევე, განგიმარტავთ, რომ პროცედურის მე-6 მუხლის პირველი მე-4 პუნქტის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში აწვდის მოვაჭრეს შესაბამის ინფორმაციას, განუმარტავს მის უფლება-მოვალეობებს და განუსაზღვრავს არანაკლებ 5 სამუშაო დღის ვადას მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარსადგენად.

დანართის სახით გიგზავნით „მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 4 თებერვლის N 04/167 ბრძანებისა და საქმის მასალის ასლებს და გთხოვთ, წერილის ჩაბარებიდან **5 სამუშაო დღის ვადაში** წარმოგვიდგინოთ თქვენი პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით და ასევე, გთხოვთ, ამავე ვადაში შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულებებით წარმოგვიდგინოთ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესები და პირობები) შესახებ შემდეგი ინფორმაცია:

- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;
- ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლის ვადის, წესისა და პირობების შესახებ;
- საქონლის უპირობოდ დაბრუნების ვადის, წესისა და პირობების შესახებ.

აქვე გაცნობებთ, რომ კანონის 29-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, სააგენტო საქართველოს კანონმდებლობით მისთვის მინიჭებული

უფლებამოსილების განსახორციელებლად უფლებამოსილია საქმესთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიუღებლობის შემთხვევაში, სასამართლოს წარუდგინოს შუამდგომლობა მოვაჭრის მიერ შესაბამისი ინფორმაციის წარდგენის შესახებ.

დანართი: „9” ფურცელი და „1“ ვიდეო.

სერგო სანიკიძე

დეპარტამენტის უფროსი
მომხმარებლის უფლებების დაცვის დეპარტამენტი