საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1382
31.08.2026

ბრძანება

1382-01-4-202608311351

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 10 ივლისის №04/1077 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 10 ივლისის №04/1077 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.

2. დადასტურდეს **ი/მ თამარ გოგიას (პირადი ნომერი 62001042721)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით **ი/მ თამარ გოგიას (პირადი ნომერი 62001042721)** დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.

4. **ი/მ თამარ გოგიას (პირადი ნომერი 62001042721)** 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

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 10 ივლისის №04/1077 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3

1.1 განმცხადებლის პოზიცია 3

1.2 მოვაჭრის პოზიცია 4

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 5

საქართველოს კანონმდებლობა 5

საერთაშორისო კანონმდებლობა 7

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება 8

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 9

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა 9

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი 11

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 15

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა **მ[redacted] ქ[redacted]ის (პირადი ნომერი [redacted])** (შემდგომში – განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2026 წლის 29 ივნისის №01/5901 განცხადება მოვაჭრის – **ი/მ თამარ გოგიას (პირადი ნომერი 62001042721)** (შემდგომში – მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

განმცხადებლის 2026 წლის 29 ივნისის №01/5901 განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 10 ივლისის №04/1077 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2026 წლის 8 ივნისს მოვაჭრის მაღაზიაში „თამარელა“ შეიძინა ტანსაცმელი (ორი წყვილი ორეული), რისთვისაც ჯამში გადაიხადა 750 (შვიდას ორმოცდაათი) ლარი.

ერთ-ერთი ორეული მომხმარებელმა რამდენჯერმე გამოიყენა და მასთან დაკავშირებით პრეტენზია არ აქვს, ხოლო მეორე ორეულს, რომელიც მომხმარებელმა პირველად 2026 წლის 19 ივნისს ჩაიცვა, მეორე დღეს აღმოაჩნდა დაზიანებები, რომლებიც არ იყო გამოწვეული მექანიკური ზემოქმედებით ან არასწორი მოხმარებით. დაზიანებების ხასიათი აშკარად მიუთითებდა პროდუქტის უხარისხობაზე ან საწარმოო წუნზე. ნივთის შეძენიდან მხოლოდ 11 დღე იყო გასული, როდესაც აღნიშნულის თაობაზე მიმართა მოვაჭრეს და მოითხოვა წუნდებული პროდუქტის შეცვლა, რაზეც მოვაჭრემ უარი განაცხადა.

განცხადებას დართული იყო საბანკო ანგარიშზე თანხის გადარიცხვის დამადასტურებელი ქვითრები და მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ. „screenshot“), რომლის თანახმად, მომხმარებელმა მოვაჭრეს აცნობა შეძენილი ტანსაცმლის დაზიანების თაობაზე. მოვაჭრემ მომხმარებელს განუმარტა, რომ ნივთი არ იყო უხარისხო და მიუთითა შეძენიდან მნიშვნელოვანი დროის გასვლის ფაქტზე. მომხმარებლის მიერ მოვაჭრესთან დასაკავშირებლად გამოყენებულია Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდი Tamarela (ბმული: https://www.facebook.com/profile.php?id=61550787631709).

განცხადებას დართული არ ყოფილა შეძენილი ტანსაცმლის დაზიანების ამსახველი ფოტოსურათ(ებ)ი ან/და ვიდეოჩანაწერ(ებ)ი.

სააგენტომ 2026 წლის 10 ივლისის №02/4569 წერილით აცნობა განმცხადებელს საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და მოსთხოვა შეძენილი ნივთის დაზიანების ამსახველი ფოტოსურათ(ებ)ის ან/და ვიდეოჩანაწერ(ებ)ის წარმოდგენა.

ზემოაღნიშნული წერილი მომხმარებელს გაეგზავნა ორჯერ, განცხადებაში მითითებულ მისამართზე (ქალაქი თბილისი, [redacted]), ასევე, განცხადებაში მითითებული ელექტრონული ფოსტის [redacted] საშუალებით, თუმცა კორესპონდენციის ჩაბარება ვერ მოხერხდა. აღნიშნულის გათვალისწინებით, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში – პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, 2026 წლის 10 აგვისტოს სააგენტოს 2026 წლის 10 ივლისის №02/4569 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით.

პროცედურის თანახმად, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვლება ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს. შესაბამისად, წერილი ჩაბარებულად ჩაითვალა 2026 წლის 17 აგვისტოს, თუმცა მოთხოვნილი მტკიცებულებები მომხმარებელს სააგენტოსათვის არ წარმოუდგენია.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 10 ივლისის №02/4568 წერილით ი/მ თამარ გოგიას (პირადი ნომერი 62001042721) ეცნობა მ[redacted] ქ[redacted]ის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რათა წარმოედგინა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით და მოვაჭრის მიერ შემუშავებული სავაჭრო პოლიტიკა (მომხმარებლისათვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების ერთობლიობა).

მოვაჭრემ 2026 წლის 21 ივლისს სააგენტოს წარმოუდგინა №01/6573 წერილი, რომლის თანახმად, იგი საქმიანობს ქალის ტანსაცმლის საცალო ვაჭრობის სფეროში. მომხმარებელმა მის მაღაზიაში შეიძინა ქალის ორეული. შეძენიდან დაახლოებით 10 დღის შემდეგ მომხმარებელმა მას მიმართა განცხადებით, რომ სამოსი ერთხელ ჩაიცვა, რის შემდეგაც შენიშნა გარკვეული დაზიანებები და მოითხოვა გადახდილი თანხის სრულად დაბრუნება.

მოვაჭრემ მომხმარებლის მოთხოვნა არ დააკმაყოფილა ვინაიდან შეძენილი ნივთი მომხმარებლის მიერ უკვე გამოყენებული იყო, რაც თავად მომხმარებელმაც დაადასტურა. ამასთანავე, გაყიდვისას ნივთის რაიმე ხილული საწარმოო ან ვიზუალური დეფექტი არ არსებობდა. იგი მომხმარებელმა შეამოწმა ადგილზე და მიიღო პრეტენზიის გარეშე. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელს არ წარმოუდგენია რაიმე მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ დაზიანება წარმოადგენდა საწარმოო დეფექტს და არსებობდა საქონლის შეძენის დროს და აღნიშნული არ შეიძლება დადასტურდეს მხოლოდ მომხმარებლის განცხადებით, მით უფრო, რომ ნივთი უკვე გამოყენებულია.

2026 წლის 21 ივლისის №01/6573 წერილს დართული არ ყოფილა მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის ამსახველი დოკუმენტი.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კანონმდებლობა

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა.

მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

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

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია, მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ** და **გასაგებად** მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია.** ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

ზ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;

თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის 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-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებელს უფლება, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ არ არსებობს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

კანონის მე-13 მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. ამ მუხლით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების დადგენილ ვადაში განხორციელების მტკიცების ტვირთი მომხმარებელს ეკისრება.

საერთაშორისო კანონმდებლობა

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

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

№2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ

უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

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

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

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

„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 გამოითხოვოს 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

[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.

გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი ინფორმაციის საფუძველზე.

განსახილველი საკითხის არსებითად შეფასებამდე, აღსანიშნავია, რომ, კანონის მოთხოვნების გათვალისწინებით, როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.[2]

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

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

მითითებების შესახებ“.[3] დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) №2020/1828[4] დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს როგორც ადგილზე, ქალაქ თბილისში, გლდანში, ხიზანიშვილის ქუჩის №8-ში მდებარე ფიზიკურ მაღაზიაში, ასევე, Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდის Tamarela (ბმული: https://www.facebook.com/profile.php?id=61550787631709) საშუალებით.

სააგენტოს მიერ ზემოაღნიშნული გვერდის გადამოწმების შედეგად დგინდება, რომ სავაჭრო გვერდზე განთავსებული არ არის მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული სავაჭრო პოლიტიკა (მომხმარებლისათვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების ერთობლიობა). ამავდროულად, მოვაჭრეს სააგენტოსათვის არ წარმოუდგენია შესაბამისი მტკიცებულებები, რაც დაადასტურებდა Facebook პლატფორმაზე არსებულ სავაჭრო გვერდზე კანონმდებლობის მოთხოვნების შესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკის განთავსების ფაქტს. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ წერილს დართული არ არის აღნიშნული პოლიტიკის არც ფიზიკურ მაღაზიაში განთავსების დამადასტურებელი მტკიცებულება.

ამრიგად, მოვაჭრის საქმიანობა იმ პირობებში, როდესაც იგი მომხმარებლებს არ აწვდის კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ინფორმაციას, მათ შორის, პოტენციური მომხმარებლისათვის მარტივად ხელმისაწვდომი არ არის მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის ამსახველი დოკუმენტი, ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც სურვილი აქვს მიიღოს შესაბამისი

[3] Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.
[4] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828

მომსახურება მოვაჭრისგან. ამრიგად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში – ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა – მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.[5]

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,[6] რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო

---

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

[6] იქვე, პუნქტი 53.

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

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EC დირექტივის მე–6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

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

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ეწევა როგორც ფიზიკური მაღაზიის, ასევე, დისტანციურად, Facebook პლატფორმაზე არებული სავაჭრო გვერდის საშუალებით. მოვაჭრეს საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადების, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერებისა და Facebook სავაჭრო გვერდის შესწავლის საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს არ შეესაბამება. კერძოდ, მოვაჭრის Facebook სავაჭრო გვერდზე ასახული ინფორმაცია კანონთან თავსებადი არ არის. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა, ამასთან, სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია მოვაჭრის Facebook სავაჭრო გვერდზე განთავსებული არ არის, კერძოდ:

- ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით.

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

ამრიგად, ამ არსებითი ხასიათის ინფორმაციის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიუწოდებლობა ინფორმირების კანონით დადგენილი ვალდებულების არსებით დარღვევას წარმოადგენს.

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

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

- მოვაჭრის Facebook სავაჭრო გვერდზე ასევე არ არის მოცემული ინფორმაცია დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ. ამასთან, Facebook სავაჭრო გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ არის საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა, ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

განსახილველ შემთხვევაში, ვინაიდან დადგინდა, რომ მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას, მათ შორის, დისტანციურადაც ეწევა, საინტერესოა ასეთ დროს მომხმარებელთა უფლებების დასაცავად შემოთავაზებული რეგულირების ანალიზი.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში, ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში დარწმუნდეს. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის

საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.[8] მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.[9] მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა დაუშვებელია.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2011/83/EC დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ ხელშეკრულებაზე უარი თქვას. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.[10]

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

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.[11] მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14

---

[8] ლაკერბაია თ., ზაალიშვილი ვ., ზოიძე თ., მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა), შზსუ, თბილისი 2018, გვ. 247.

[9] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 27 მარტის გადაწყვეტილება საქმეზე *slewo - schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255, პუნქტი 33.

[10] ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ, პრეამბულა, პუნქტი 37.

[11] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2014 წლის 10 სექტემბრის გადაწყვეტილება საქმეზე *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.,* C-34/13, ECLI:EU:C:2014:2189, პუნქტი 77; ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 27 მარტის გადაწყვეტილება საქმეზე *slewo - schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski,* C-681/17, ECLI:EU:C:2019:255, პუნქტი 34.

დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნები დაირღვა და იგი ვალდებულია, სავაჭრო პოლიტიკის კანონთან შესაბამისობა უზრუნველყოს.

ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული ის უფლება/უფლებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა.

რაც შეეხება განმცხადებლის მიერ მითითებულ გარემოებას შეძენილი საქონლის ნაკლიანობის თაობაზე, რის გამოც ტანსაცმელი ჩაცმისას დაზიანდა, აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელს დაზიანების ამსახველი მტკიცებულებები, სააგენტოს მოთხოვნის მიუხედავად, არ წარმოუდგენია, რის გამოც სააგენტო მოკლებულია შესაძლებლობას შეაფასოს განცხადებაში მითითებული გარემოებები.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დასტურდება მოვაჭრე **ი/მ თამარ გოგიას (პირადი ნომერი 62001042721)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს, მოვაჭრე **ი/მ თამარ გოგიას (პირადი ნომერი 62001042721)** მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.