



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 4 ივნისის N04/488 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 4 ივნისის N04/488 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „რონიუსის“ (ს/ნ: 402023886) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების, 22-ე მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტის „ა“ და „ზ“ ქვეპუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „რონიუსის“ (ს/ნ: 402023886) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის

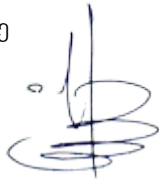


პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების, 22-ე მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტის „ა“ და „ზ“ ქვეპუნქტების მოთხოვნებს.

4. შპს „რონიუს“ (ს/ნ: 402023886) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოს მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 4 ივნისის N04/488 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	11
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი	13
4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	13
დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწს გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების დარღვევა.....	16
4.2. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები.....	18
4.3. ნაკლის აღმოფხვრასთან ან/და ნივთის შეცვლასთან დაკავშირებული ვალდებულებების დარღვევა - განცხადება.....	21
თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი	23
გადაწყვეტა:	24

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2024 წლის 17 მაისის N01/2676 განცხადება (შემდგომში - განცხადება), შპს „რონიუსის“ (ს/ნ: 402023886) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 4 ივნისის N04/488 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად, 2024 წლის თებერვლის თვეში მომხმარებელმა დისტანციურად, შპს „რონიუსის“ (<https://roniuswatches.com/home/ka/gel>) ვებ. გვერდის საშუალებით, შეიძინა რონიუსის ბრენდის, 545 ლარის ღირებულების საათი, რომელიც მოვაჭრის კურიერმა ჩააბარა 19 თებერვალს. ნივთის შეძენიდან 1 თვის შემდეგ კი მომხმარებელი დაუკავშირდა კომპანიას იმ მიზეზით, რომ საათის სამაჯურმა და სამაჯურის ჩამკეტმა ფერი შეიცვალა. თუმცა, მოვაჭრის მხრიდან აღნიშნული ფაქტი რეაგირების გარეშე დარჩა და მომხმარებელს განემარტა, რომ დროთა განმავლობაში ნებისმიერი ოქროსფერი ნივთი იცვლის ფერს. განმცხადებელი ასევე აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის მხრიდან არ მომხდარა იმის განმარტება თუ რა დრო იგულისხმება „დროთა განმავლობაში“ და მეტიც, კომპანიამ სამაჯურის ფერის შეცვლა დაუკავშირა მომხმარებლის მხრიდან ნივთზე მექანიკურ ზემოქმედებას (მაგიდაზე ხახუნს).

აგრეთვე, მომხმარებლის მხრიდან ნივთზე მექანიკურ ზემოქმედებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრის მიერ 2024 წლის 20 ივნისს სააგენტოში გამოგზავნილი N01/3199 წერილის საპასუხოდ, მომხმარებელმა წარმოადგინა 2024 წლის 5 ივლისის N01/3410 წერილი, რომელშიც აღნიშნა, რომ სხვა სამაჯური შეძენილ ნივთთან - საათთან ერთად ეკეთა მხოლოდ ერთჯერადად და მას არ შეეძლო გავლენა მოეხდინა სამაჯურის ფერის ცვლილებაზე.

მომხმარებელმა წარმოადგინა ნივთის მდგომარეობის ამსახველი ფოტომასალა და მოვაჭრესთან მიმოწერის დამადასტურებელი ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ Screenshots).

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

მოვაჭრეს, 2024 წლის 21 მაისის N02/1990 წერილით ეცნობა სააგენტოში შემოსული განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღის ვადა მომხმარებლის მიერ განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით ინფორმაციის წარმოსადგენად. ამავე წერილით მოვაჭრეს დაევალა წარმოედგინა სავაჭრო ობიექტში კომერციული საქმიანობის განსახორციელებლად არსებული კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკა (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების ერთობლიობა). თუმცა, აღნიშნული წერილით მოთხოვნილი სავაჭრო პოლიტიკა მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია, გარდა საგარანტიო ფურცლისა, რომელიც მომხმარებელს გადაეცემა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლისას და რომლის მე-9 გვერდზეც განთავსებული პირობის მიხედვით მოვაჭრის მიერ წარმოებულ საათებზე ვრცელდება 1 წლიანი გარანტია - როგორც ელემენტზე, ასევე მექანიზმთან დაკავშირებულ ნებისმიერ პრობლემაზე. თუმცა, ამავე საგარანტიო ფურცლის მე-10 გვერდზე დატანილი ინფორმაციის მიხედვით, გარეგან დაზიანებასა და ექსპლოატაციის შედეგად მიყენებულ ცვეთაზე მოვაჭრე პასუხს არ აგებს.

მოვაჭრემ, 2024 წლის 29 მაისის N01/2842 წერილის თანდართულ მტკიცებულებად კიდევ ერთხელ წარმოადგინა საგარანტიო ფურცლის ნიმუში, სადაც აღნიშნულია, რომ ნივთზე ვრცელდება 1 წლიანი გარანტია. თუმცა, გარანტია არ ეხება: საათის ბუდეს, შუშასა და სამაჯურს. ასევე მითითებულია საათის მოვლის პირობები და რჩევები. ხოლო, გარანტიის გავრცელების წინაპირობად მოვაჭრე უთითებს, რომ, ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში ჯერ მოხდება ნივთის შეკეთება, ხოლო თუკი ნივთი არ დაექვემდებარება შეკეთებას, მისი ახლით შეცვლა. რაც შეეხება განმცხადებლის მიერ მოხმარებულ საათზე გაჩენილ ნაკაწრებს ან/და ფერის ცვლილებას, აღნიშნული სცდება საგარანტიო პირობებს, რადგან დარღვეულია ნივთის ექსპლოატაციის პირობები. მოვაჭრის განცხადებით, მომხმარებელს საათთან ერთად ხელზე ეკეთა სამაჯური, რომელთან ხახუნის შედეგადაც, ნივთს შესაძლო იყო განეცადა ცვეთა.

მოვაჭრეს 2024 წლის 5 ივნისს სააგენტოს მიერ გაეგზავნა N02/2141 წერილი, რომლითაც მოთხოვნილ იქნა შესაბამისი კვალიფიციური დასკვნა საათის თავდაპირველი ნაკლოვანებისა და ფერის ცვლილების შესახებ. მოვაჭრეს აღნიშნული დასკვნის წარმოსადგენად განესაზღვრა 10 სამუშაო დღის ვადა. თუმცა, სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი მტკიცებულება მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია, და ამის სანაცვლოდ, მან მიუთითა განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილ ფოტოსურათზე, სადაც მოვაჭრის მტკიცებით ჩანს რომ მომხმარებელმა საათი მიიღო უნაკლო მდგომარეობაში. მოვაჭრის განცხადებით, მომხმარებელმა ისე ჩაიბარა ნივთი, რომ მას არანაირი პრეტენზია არ ჰქონია. მოვაჭრემ წარმოადგინა ნივთის მდგომარეობის ამსახველი ფოტომასალა და მომხმარებელთან მიმოწერის დამადასტურებელი ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ Screenshots).

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს 2024 წლის 30 ივლისის N02/2806 წერილით, მოვაჭრისაგან განმეორებით იქნა მოთხოვნილი შესაბამისი კვალიფიციური დასკვნა და შესაბამისი დოკუმენტის წარმოსადგენად განესაზღვრა 10 სამუშაო დღე. სააგენტოს 2024 წლის 30 ივლისის N02/2806 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2024 წლის 1 აგვისტოს. მოვაჭრემ აღნიშნული წერილის პასუხად 2024 წლის 16 აგვისტოს წარმოადგინა N01/4166 წერილი, რომელშიც მოვაჭრის განცხადებით, მის მიერ 2024 წლის 29 მაისის N01/2842 წერილში უკვე გაცემულია კვალიფიციური დასკვნის მოთხოვნაზე პასუხი. მოვაჭრის განცხადებით, მან გამოგზავნა საგარანტიო ფურცლის ელექტრონული ვერსია და ფოტოსურათები, რომლებშიც ჩანს, რომ მომხმარებელს ჩაბარდა სრულიად ახალი პროდუქტი და ამავე წერილშია განმარტებული, თუ რა შეიძლებოდა გამხდარიყო ნივთის ცვეთისა და ფერის გადასვლის მიზეზი.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. 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, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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 ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-6 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების დროს. აღნიშნული პუნქტის თანახმად დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე; არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

გ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის;

დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

ე) ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

თ) მოვაჭრის მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიერ წარსადგენი ან გადასახდელი ფინანსური უზრუნველყოფის პირობების შესახებ;

ი) თუ შესაძლებელია – ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების მიღების შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

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

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

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, 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. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით კი მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

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

კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის თანახმად კი, დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ცალმხრივად თქვას უარი ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც მომხმარებელს არ ეძლევა ასეთივე უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობა, ან დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ ისეთი მომსახურების მიღებისთვის გადახდილი თანხა, რომელიც მოვაჭრეს ჯერ არ გაუწევია, მაშინ, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარი მოვაჭრემ თქვა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც დებულება კანონით გათვალისწინებულ ვალდებულებაზე უთითებს;

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 ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა. მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენა კერძოდ, ისეთი წესების შემუშავება, რომელიც აწესრიგებს როგორც, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობას, ასევე მოიცავს მარეგულირებელ წესებს, მომხმარებლის დაცვის საშუალებების და ამ საშუალებების გამოყენების გზების თაობაზე ხელშეკრულების შეუსაბამობის შემთხვევაში.

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 მომხმარებლების უფლებების 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.

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება. საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ (შემდგომში - პროცედურა) კონკურენციის სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

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

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

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები

სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.¹

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

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

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადებიდან და საქმის შესწავლის დაწყების მიზანშეწონილობის შეფასების ეტაპზე გამოკვლეული ინფორმაციიდან გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე არც თავისი ოფიციალურ ვებ.გვერდის და არც საგარანტიო ფურცლის საშუალებით არ აწვდის მომხმარებლებს კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 4 ივნისის N04/488 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „რონიუსის“ მიერ მომხმარებლის უფლებების შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

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

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

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

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

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

მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. C-179/21 და C-529/19 საქმეებზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის

მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.²

ევროკავშირის სასამართლო, გადაწყვეტილებაში C-430/17 ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.³

ამრიგად, მომხმარებლის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენის შესახებ გონივრული და დასაბუთებული გადაწყვეტილების მისაღებად საჭირო ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ, განმსაზღვრელ ფაქტორს წარმოადგენს და აღნიშნული კუთხით, საქართველოს კანონმდებლობა სრულად იზიარებს ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილ პრაქტიკასა თუ საკანონმდებლო მოწესრიგებას.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს მიერ მოვაჭრის შპს „რონიუსის“ (ს/ნ 400080693) სარეალიზაციო ვებ.გვერდის www.roniuswatches.com გადამოწმების, მოვაჭრისა და მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი პოზიციის/დოკუმენტაციის გამოკვლევის შედეგად გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ არის კანონთან სრულად შესაბამისი.

როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრის მიერ ინფორმირებულობის სტანდარტის დასაცავად, უმნიშვნელოვანესია მომხმარებლისათვის კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდება ხელშეკრულების დადებამდე. მოვაჭრის ვებ.გვერდზე www.roniuswatches.com განთავსებული [წესები და პირობები](#) არ შეიცავს კანონით გათვალისწინებულ აუცილებელ ინფორმაციას. კერძოდ, მე-5 მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის): საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

² CJEU, *absolut-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

³ CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

ხოლო, მე-10 მუხლის მიხედვით, დისტანციურად განხორციელებული ვაჭრობის შემთხვევაში, მომხმარებელს დამატებით უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია; დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე თავის ვებ. გვერდზე, სარეალიზაციოდ განთავსებული ყველა საქონლის აღწერაში არ უთითებს ნივთის არსებით მახასიათებლებს, მაგალითად, სექციაში „სამკაულები“ (სამაჯური, ბეჭედი, საყურე), თითოეული ნივთის აღწერაში მოცემულია მხოლოდ საქონლის დასახელება და ფასი. ხოლო, სხვა არსებითი მახასიათებლები (მაგ. რა მასალისგანაა ნივთი დამზადებული, მათი მოვლის წესები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)) მითითებული არ არის.

(იხ.: <https://roniuswatches.com/home/ka/gel/B-4-Man/0>
<https://roniuswatches.com/home/ka/gel/QE7/0>
<https://roniuswatches.com/home/ka/gel/BR12/0>).

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრე მომხმარებლებს წინასახელშეკრულებო ეტაპზე არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი საგარანტიო პირობების შესახებ და აღნიშნულთან დაკავშირებით, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი საგარანტიო ფურცლის მიხედვით, რომელიც ასევე განთავსებულია საიტზე სექციაში „საათები“ და თითოეული საათის მახასიათებლებში თანდართულია დოკუმენტი სახელწოდებით „ინსტრუქცია“ (<https://roniuswatches.com/home/ka/GEL/FOOTBALL-FG9-C/0>), მოცემულია შემდეგი ჩანაწერი:

შექნის დღიდან თქვენს საათზე ვრცელდება 1 წლიანი საგარანტიო მომსახურება-ელემენტზე და მექანიზმზე.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტი ითვალისწინებს კანონისმიერი გარანტიის პირობებს, რომლის თანახმადაც: „მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა“. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ საგარანტიო ფურცელში კი ნივთზე (კონკრეტულად საათზე) ვრცელდება 1 წლიანი გარანტია, რაც ეწინააღმდეგება კანონის ჩანაწერს.

ამავე საგარანტიო ფურცლის მიხედვით, აღსანიშნია, რომ საგარანტიო მომსახურება ვრცელდება საათის მხოლოდ ელემენტსა და მექანიზმზე, ხოლო გარანტიის

გავრცელების გამონაკლისებში, აღნიშნულია, რომ გარანტია არ ვრცელდება საათის: **ბუდეზე, შუშაზე და სამაჯურზე**; მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ „*Ronius Punctua იტოვებს უფლებას თავად გადაწყვიტოს, შეცვალოს თუ შეაკეთოს გარანტიის ქვეშ მყოფი საათი*“, ასევე „*ჩვენ შევცდებით შეაკეთოთ თქვენი საათი, რომელზეც ვრცელდება საგარანტიო ვადა. იმ შემთხვევაში, თუ ვერ შევძელით შეკეთება, საათს შეგიცვლით ახლით*“

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად კი, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამასთან, კანონის მე-4 მუხლის „მ“ ქვეპუნქტის თანახმად, საქონელი არის ნებისმიერი მოძრავი ნივთი, აგრეთვე მასში განთავსებული ან/და ციფრული ფორმით გავრცელებული ქონებრივი სიკეთე. შესაბამისად, კანონისმიერი გარანტია ვრცელდება ყველა მოძრავ ნივთზე და მის შემადგენელ ნაწილზეც, მათ შორის ბუდეზეც, სამაჯურზეც და შუშაზეც. ხოლო, მოვაჭრის მითითება საქონლის უპირატესად შეკეთებასთან დაკავშირებით და თუკი არ დაექვემდებარება შეკეთებას, მხოლოდ ამის შემდგომ დაექვემდებარება შეცვლას, ასევე წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-17 მუხლის ჩანაწერთან. კერძოდ ის, რომ საქონლის შეცვლა/შეკეთება კანონმდებელმა მიიჩნია ერთი თანრიგის უფლებად და მათ შორის იერარქია არ არსებობს. ნაკლის შემთხვევაში საქონელი დაექვემდებარება შეცვლას თუ შეკეთებას ეს ყოველი კონკრეტული შემთხვევის ანალიზის შედეგად უნდა გადაწყდეს.

ამრიგად, მოვაჭრის მიერ დადგენილი ზემოხსენებული პირობა (1 წლიანი საგარანტიო ვადის გავრცელება მხოლოდ საათის სამაჯურსა და მექანიზმზე) ეწინააღმდეგება კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწს გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების დარღვევა

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

ხაზგასმით უნდა აღინიშნოს, რომ როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ისე ხელშეკრულების დადებიდან პირველივე შესაძლებლობისას, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს კანონით გათვალისწინებული აუცილებელი ინფორმაცია. მათ შორის ისიც, რომ მომხმარებელს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება აქვს ყოველგვარი მიზეზის გარეშე, ხელშეკრულების დადებიდან 14 დღის განმავლობაში.

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

დისტანციურ/სარეწს გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უპირობოდ უარის თქმის უფლებასთან დაკავშირებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია. ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული, ეკონომიკურად უფრო სუსტი და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.

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. მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის სარეალიზაციო ვებ.გვერდზე, სექციაში „ხ.დ.კ“ (ხშირად დასმული კითხვები <https://roniuswatches.com/home/ka/gel/page/fag/4>) ნივთის დაბრუნებასთან დაკავშირებით მითითებული აქვს, რომ **„ნივთის დაბრუნება**

შესაძლებელია თუ ის არ არის დაზიანებული, თუ წარმოადგინეთ ნივთის თანმხლები ყველა ნაწილი და დოკუმენტი, თუ ნივთი ვიზუალურად და ფუნქციონალურად შესაბამება პირვანდელ მდგომარეობას. ხოლო, არ უთითებს თუ რა ვადაში და როგორ შეუძლია მომხმარებელს ნივთი დააბრუნოს. გარდა აღნიშნულისა, ამავე სექციაში „ხ.დ.კ“, მითითებულია, რომ **„საყურის დაბრუნება შესაძლებელი არ არის.“** თუმცა, გაურკვეველია თუ რატომ დაექვემდებარა საყურე ხელშეკრულების უარის თქმასთან დაკავშირებულ გამონაკლისებს, რომელსაც კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტი ადგენს და ამომწურავად ჩამოთვლის იმ წინაპირობებს, რა შემთხვევაშიც მომხმარებელს ერთმევა უფლება უპირობოდ უარი თქვას დისტანციურად დადებულ ხელშეკრულებაზე.

ამრიგად, მოვაჭრის მიერ ადგილი აქვს კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

4.2. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

წარმოდგენილი საქმის მასალებიდან და ასევე, სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ვებ.გვერდის გადამოწმების შედეგად გამოკვლეული გარემოებები ასევე ცხადყოფს, რომ მოვაჭრის მხრიდან შესაძლოა ადგილი ჰქონდეს ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობების არსებობას მომხმარებლებთან ურთიერთობისას. კერძოდ, მოვაჭრის მიერ ვებ.გვერდზე სექციაში „წესები და პირობები“ - გადახდის და გადაცვლის პირობები, მითითებულია, რომ:

შპს “რონიუსი” იტოვებს შეკვეთების გაუქმების ან უარყოფის უფლებას.

შპს “რონიუსი” არ არის პასუხისმგებელი ფასთა სხვაობის, ტიპოგრაფიული ან სხვა სახის შეცდომებზე და იტოვებს უფლებას გააუქმოს ნებისმიერი შეკვეთა, რომელიც წარმოიშობა ასეთი შეცდომებით.

ხოლო, სექციაში „ხ.დ.კ“, მითითებულია, რომ: ***ვიტოვებთ უფლებას უარი ვთქვათ პროდუქციის მიყიდვაზე ნებისმიერი მომხმარებლისთვის ან/და ქვეყანაში.***

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, უპირველესად უნდა შეფასდეს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობების კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტთან შესაბამისობა. აღნიშნული პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

აღნიშნული საკანონმდებლო ჩანაწერის მიხედვით, იმისთვის, რომ ხელშეკრულების პირობა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული, საჭიროა, რომ: 1) ეწინააღმდეგებოდეს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს; 2) იწვევდეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანხმაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებთან მიმართებით, აღიარებულია „სუსტი“ და „ძლიერი“ მხარის არსებობა სახელშეკრულებო ურთიერთობისას. კანონმდებლობით კი ხდება „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვა.

მოვაჭრეს, საქმიანობის თავისებურება აქცევს ხელშეკრულების ძლიერ მხარედ, მისთვის ვაჭრობა წარმოადგენს ჩვეულებრივ, სახასიათო საქმიანობას. სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მოვაჭრე არის ხელშეკრულების პირობებისა და ბუნების განმსაზღვრელი. „მოვაჭრე, როგორც წესი, აკონტროლებს ხელშეკრულების პირობების უმეტესობას, თუ ყველას არა, სტანდარტული პირობების დადგენით, სადაც მომხმარებლის არჩევანი შეზღუდულია ამ პირობების მიღებით ან ხელშეკრულების დადებაზე უარის თქმით“.⁴

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ, სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით.⁵

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/146 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

როგორც აღინიშნა, მოვაჭრის მიერ დადგენილი ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არ უნდა ეწინააღმდეგებოდეს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით კი, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას. კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი.

⁴ ლაკერბაია თ., „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, 2021, 75.

⁵ ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

⁶ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება საქმე C-421/14.

კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.⁷ კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.⁸

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ *Banco Primus-ის* საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.⁹

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პირობები: **1) „შპს „რონიუსი“ იტოვებს შეკვეთების გაუქმების ან უარყოფის უფლებას“ და 2) „შპს „რონიუსი“ არ არის პასუხისმგებელი ფასთა სხვაობის, ტიპოგრაფიული ან სხვა სახის შეცდომებზე და იტოვებს უფლებას გააუქმოს ნებისმიერი შეკვეთა, რომელიც წარმოიშობა ასეთი შეცდომებით“, 3) ვიტოვებთ უფლებას უარი ვთქვათ პროდუქციის მიყიდვაზე ნებისმიერი მომხმარებლისთვის ან/და ქვეყანაში.** არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს და წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს, შემდეგი საფუძვლით:

კანონის 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, თუ რისი გათვალისწინებით უნდა იქნას ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მიჩნეული უსამართლოდ. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

⁷ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020

⁸ „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მიითითებულია კერესელიძე დ. კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84

⁹ CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59

სტანდარტული პირობების განსაზღვრისას, ხელშეკრულების „ძლიერი“ და „სუსტი“ მხარის თავისუფლების ხარისხი იზღუდება „სუსტი“ მხარის სასარგებლოდ, რათა არ იქნას ხელყოფილი მისი ინტერესები.

კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის ზ) ქვეპუნქტის მიხედვით, ბათილია „დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ცალმხრივად თქვას უარი ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც მომხმარებელს არ ეძლევა ასეთივე უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობა“. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ გაწერილი დებულების თანახმად, **„შპს “რონიუსი” იტოვებს შეკვეთების გაუქმების ან უარყოფის უფლებას, „ვიტოვებთ უფლებას უარი ვთქვათ პროდუქციის მიყიდვაზე ნებისმიერი მომხმარებლისთვის ან/და ქვეყანაში.“** არ ხდება სხვა ნაწილით/ჩანაწერით, განსახილველი პირობის შინაარსის დაბალანსება. აღნიშნული წარმოადგენს ისეთ სტანდარტულ პირობას, რომელიც მოვაჭრეს ცალმხრივად ანიჭებს ხელშეკრულების უარყოფის უპირატესობას და რომლისგანაც „სუსტი“ მხარე, მომხმარებელი, ვერ დაიცავს თავს და მას არც ამ უფლების საპირწონე უფლება გააჩნია.

რაც შეეხება პირობას, **„შპს “რონიუსი” არ არის პასუხისმგებელი ფასთა სხვაობის, ტიპოგრაფიული ან სხვა სახის შეცდომებზე და იტოვებს უფლებას გააუქმოს ნებისმიერი შეკვეთა, რომელიც წარმოიშობა ასეთი შეცდომებით.“** ეწინააღმდეგება როგორც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს, ასევე არის ბუნდოვანი. კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის ა) ქვეპუნქტის მიხედვით, ბათილია ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა/დებულება, „რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა“.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე, ზემოაღნიშნული სტანდარტული პირობით პასუხისმგებლობისაგან თავისუფლდება, რაც ნიშნავს იმას, რომ შეცდომის დაშვების შემთხვევაში (ფასთა სხვაობის, ტიპოგრაფიული ან სხვა სახის შეცდომა), მომხმარებლებს ერთმევათ შესაძლებლობა მოსთხოვონ მოვაჭრეს მათი უფლებების აღდგენა. შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ დადგენილი სტანდარტული პირობები უსამართლოა და ეწინააღმდეგება კანონის 22-ე მუხლის „ა“ და „ზ“ ქვეპუნქტების მოთხოვნებს.

4.3. ნაკლის აღმოფხვრასთან ან/და ნივთის შეცვლასთან დაკავშირებული ვალდებულებების დარღვევა - ნინო ურიდიას განცხადება

საქმის შესწავლის შედეგად გამოკვლეული ინფორმაციის/დოკუმენტაციის საფუძველზე დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ, ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებულ, კანონის მე-16 და მე-17 მუხლებით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევას.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის გადაცემული 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.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2015 წლის 28 სექტემბრის გადაწყვეტილებაში საქმეზე № ას-708-674-2015¹⁰ საკასაციო პალატა აღნიშნავს, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამონათულია იმპერატიული ფორმით. მატერიალური კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ზოგიერთ საგამონაკლისო შემთხვევებში, ფაქტების და მტკიცების ტვირთი ერთმანეთს უნდა გაემიჯნოს. კანონის მე-20 მუხლის 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.

განსახილველ შემთხვევაში, მოხმარებელმა 2024 წლის თებერვალში, დისტანციურად შეიძინა რონიუსის ბრენდის საათი, რომელიც კურიერმა ჩააბარა 19 თებერვალს. ნივთის შეძენიდან 1 თვის შემდეგ კი მომხმარებელი დაუკავშირდა კომპანიას იმ მიზეზით, რომ საათის სამაჯურის ჩამკეტმა შეიცვალა ფერი. მხარეთა მიერ წარმოდგენილი მასალების/პოზიციების გამოკვლევის შედეგად ირკვევა, რომ მომხმარებლის პრეტენზიებს კონკრეტული ნივთის ნაკლთან და ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობების შეუსაბამობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე თავად მომხმარებლის მიერ ექსპლუატაციის წესების დარღვევას უკავშირებს.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, საქონლის ნაკლთან/უნაკლობასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი, მომხმარებლის მიერ ნივთის შეძენიდან 6 თვის განმავლობაში მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, 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.

¹⁰ იხილეთ გადაწყვეტილება № ას-1020-963-2015, 25 ნოემბერი, 2015 წელი.

აღსანიშნავია, რომ საქმის შესწავლის განმავლობაში სააგენტოს არაერთი მოთხოვნის მიუხედავად, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია უტყუარი მტკიცებულება, რომლითაც დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლისთვის გადაცემული ნივთი შესაბამისი იყო მხარეთა შორის არსებული ხელშეკრულების პირობებთან. მოვაჭრე სააგენტოში წარმოდგენილი წერილებით განმარტავს, რომ მან მომხმარებელს უნაკლო ნივთი გადასცა, თუმცა ამ არგუმენტის გამამყარებელი მტკიცებულება არ წარმოუდგენია. საქმეში წარმოდგენილი მასალებით დაადასტურდა, რომ მოვაჭრემ ვერ დაძლია ნივთის უნაკლოობასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი, შესაბამისად 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. კერძოდ, კანონის მე-17 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტის თანახმად თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოცემულ სიტუაციაში, ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან არ იყო გასული 6 თვე და მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრებოდა, განსახილველ შემთხვევაში მომხმარებლის მითითებით საქონელის ნაკლოვანების შესახებ, მან მოვაჭრეს მიმართა ნივთის გადაცემიდან (2024 წლის 19 თებერვალი) 1 თვის ვადაში. ვინაიდან მომხმარებელმა პრეტენზია განაცხადა ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვემდე ვადაში, საქონლის უნაკლოობის მტკიცების ტვირთი ეკისრებოდა მოვაჭრეს, სწორედ მას უნდა დაემტკიცებინა, რომ საქონელს არ აღენიშნებოდა თავდაპირველი ნაკლი და არც იმის დამადასტურებელი მტკიცებულება წარმოუდგენია, რომ ფერის ცვლილება არათუ თავდაპირველი ნაკლით, არამედ მომხმარებლის ზემოქმედების შედეგად შეიძლებოდა გამოწვეულიყო.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევას.

თავი 5. 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 N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „რონიუსის“ (ს/ნ: 402023886) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების, 22-ე მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტის „ა“ და „ზ“ ქვეპუნქტების დარღვევის ფაქტი.