



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 24 სექტემბრის №04/1124 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 საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 24 სექტემბრის №04/1124 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ 402033312) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ალტა რითეილს“ (ს/ნ 402033312) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „ალტა რითეილს“ (ს/ნ 402033312) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს

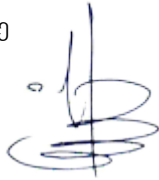


კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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 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
2025 წლის 24 სექტემბრის №04/1124 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	9
3.2. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები.....	11
3.2.1. „უსასყიდლოდ შეცვლა“ მომხმარებლის უფლებების კანონის მიზნებისთვის ...	13
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	17

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) შემოსულია მოქალაქე 2025 წლის 18 ივლისის №01/4326 და ს 2025 წლის 15 სექტემბრის №01/5454 განცხადებები, რომლებიც მიუთითებს შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ 402033312) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 24 სექტემბრის №04/1124 ბრძანების თანახმად, სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ 402033312) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

1.1. განცხადებლების პოზიცია

ს განცხადების შესაბამისად, მომხმარებელმა შეიძინა 3150 ლარის ღირებულების მობილური ტელეფონი SAMSUNG GALAXY Z FLIP 6, რომელიც არ აღმოჩნდა ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების. მოვაჭრემ მომხმარებლის უფლების აღდგენის მიზნით შესთავაზა ნივთის შეცვლა, თუმცა როგორც აღმოჩნდა შეცვლილ ტელეფონს არ მოჰყვებოდა ტელეფონის ყუთი და საგარანტიო დოკუმენტაცია.

ას განცხადების შესაბამისად, მომხმარებელმა შეიძინა 2899 ლარის ღირებულების მობილური ტელეფონი SAMSUNG GALAXY Z FLIP 6, რომელიც არ აღმოჩნდა ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების, კერძოდ, პერიოდულად ციმციმებდა ეკრანი და არ მუშაობდა ტელეფონის დინამიკი. მოვაჭრემ უფლების აღდგენის მიზნით მომხმარებელს შესთავაზა ტელეფონის შეცვლა, ტელეფონის ყუთისა და საგარანტიო დოკუმენტაციის გადაცემის გარეშე.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს მიერ 2025 წლის 18 ივლისის წერილით N02/3166, მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების შესახებ, ამავე წერილით გამოთხოვილი იქნა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით და ინფორმაცია სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლებთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი სავაჭრო წესების და პირობების ერთობლიობა) შესახებ, რომლის წარმოსადგენადაც განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე.

მოვაჭრემ 2025 წლის 29 ივლისის N01/4513 წერილში განმარტა, რომ მომხმარებელს სამსუნგმა შუცვალა ნივთი ახლით, ასევე კომპანია პასუხისმგებლობას იღებს შეცლილ ნივთზე და გარანტია გავრცელდება ჩვეულებრივ ორი წლის ვადით.

მოვაჭრემ 2025 წლის 20 აგვისტოს N01/4934 წერილით დამატებით დააზუსტა, რომ სადავო საკითხთან დაკავშირებით წერილი გაუგზავნეს სამსუნგის ოფიციალურ წარმომადგენლობას, პასუხი კი წარმოდგენილია დანართის სახით. დანართში წარმოდგენილია ვინმე ალექსანდრე მიძარას მონაწერი ტექპოინტის ჯგუფისთვის მეილიდან: aleksandre.d@partner.samsung.com. აღნიშნული მეილის შინაარსი შემდეგია: „CH SET-ები არის ორიგინალი და ახალი აპარატები. მათი გამოგზავნა ხდება ქარხნიდან საწყობში და საწყობიდან პირდაპირ სერვისში“.

მოვაჭრემ 2025 წლის 23 სექტემბრის N01/5629 წერილში დამატებით განმარტა, რომ ნივთს ექნება შესაბამისი გარანტია 2 წლის ვადით.

სააგენტოს მიერ 2025 წლის 29 სექტემბრის N02/4414 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 24 სექტემბრის №04/1124 ბრძანებით მოვაჭრის მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებული საქმის შესწავლის შესახებ. ამავე წერილით გამოთხოვილი იქნა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით და ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ, საგარანტიო პირობების ნაწილში, რომლის წარმოსადგენადაც განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე.

მოვაჭრემ 2025 წლის 02 ოქტომბრის N01/5873 წერილით კიდევ ერთხელ დააზუსტა იმავე რაც წინა წერილებში განცხადებასთან დაკავშირებით. რაც შეეხება საკითხს, ამავე წერილით მოვაჭრემ აცნობა სააგენტოს, რომ საკითხი დახურულია, მომხმარებელმა გაიტანა ტელეფონი და პრეტენზია არ გააჩნია.

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

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

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

კანონის მე-17 მუხლის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი.

მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომერციული გარანტია მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით მიაწოდოს.

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

ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

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 ამავედროულად, 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.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29 დირექტივის (შემოდგომში 2005/29 დირექტივა) მიზანია ხელი შეუწყოს შიდა ბაზრის გამართულ ფუნქციონირებას და მომხმარებლების დაცვას მაღალ დონეზე მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესებისთვის საზიანო არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკის შესახებ წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოების გზით.

2005/29 დირექტივის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკა უნდა აიკრძალოს. ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად კომერციული პრაქტიკა, ასევე, მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანად, თუ, მის ფაქტობრივ კონტექსტში, ყველა მისი მახასიათებლისა და გარემოების და საკომუნიკაციო საშუალებების

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.

შეზღუდვების გათვალისწინებით, ის არ შეიცავს მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს სჭირდება, კონტექსტიდან გამომდინარე, რათა შესყიდვის შესახებ მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება და, შესაბამისად, ის იწვევს ან სავარაუდოდ, გამოიწვევს საშუალო მომხმარებლის მიერ შესყიდვის შესახებ ისეთი გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც ის სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის 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.

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

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

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

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს.

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე ვერ ახდენს საგარანტიო პირობების სათანადო რეალიზებას, კერძოდ, ნივთის ჩანაცვლების კანონით გარანტირებული უფლება მოვაჭრის მიერ შეთავაზებულია მომხმარებლისთვის არახელსაყრელი პირობებით, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ

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

მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები

საქმის შესწავლის პროცესში სააგენტომ ასევე გამოიკვლია მოვაჭრის მიერ და უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტი.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ამავე მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად, 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.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. 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.

საქმეზე C-52/18 ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44³ დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამოდ აღმოჩნდება.

ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან

³ შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა.

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

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

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, სწორედ მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ მიწოდებული ნასყიდობის საგანი არის უნაკლო. აქედან გამომდინარე, მოვაჭრის მხრიდან უფლების აღდგენის შემთხვევაშიც, სწორედ მოვაჭრის მტკიცების კატეგორიაში შემავალ გარემოებას წარმოადგენს მომხმარებლისთვის უფლების კანონშესაბამისად აღდგენის ფაქტი.

მომხმარებლის უფლების აღდგენის საშუალებებთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია ევროკავშირის სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება საქმეზე Weber/Putz (გაერთიანებული საქმეები C-65/09 და C-87/09)⁴, სადაც სასამართლომ იმსჯელა მომხმარებლის უფლების შესაბამისი წესით აღდგენასთან დაკავშირებით ნაკლოვანი საქონლის კონტექსტში 1999/44/EC დირექტივიდან გამომდინარე (მოქმედი დირექტივის (EU) 2019/771 წინამორბედი).

აღნიშნული გადაწყვეტილებით კიდევ ერთხელ არის განსაზღვრული შეცვლა/შეკეთების პირველი რიგის უფლებად განსაზღვრის განზრახული მიზანი. კანონი უპირატესობას ანიჭებს მის შესრულებას, გარდა ამისა ეს ორი ბოლო ალტერნატიული საშუალება არ უზრუნველყოფს მომხმარებლებისთვის იმავე დონის დაცვას, როგორც საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა. საქონლის სახელშეკრულებო პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა მოიაზრებს, მოვაჭრის ვალდებულებას უზრუნველყოს ისეთი მდგომარეობის აღდგენა, თითქოს საქონელი თავდაპირველადვე იყო შესაბამისი, რაც გულისხმობს ანალოგიური თვისებების, ფუნქციონალისა და ღირებულების მქონე საქონლის გადაცემას და ყველა საჭირო ხარჯის სრულ დაფარვას მომხმარებლისთვის დამატებითი ტვირთის დაკისრების გარეშე.

⁴ CJEU, Joined Cases C-65/09 and C-87/09, Gebr. Weber GmbH v Jürgen Wittmer and Ingrid Putz v Medianess Electronics GmbH (16 June 2011)

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, იმისათვის, რომ დადგინდეს მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონთან შესაბამისობა მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ ნივთის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, **სხვა შემთხვევაში კი უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის უფლების კანონშესაბამისად აღდგენა.**

მოცემულ შემთხვევაში ნივთის ნაკლი მოვაჭრის მიერ სადავო არ გამხდარა, რის პასუხადაც მოვაჭრემ ნივთი შეუკეთა, თუმცა ნივთმა მოკლე ვადაში კვლავ გამოავლინა ხარვეზი. მოვაჭრის განმარტებით, ნივთი შეკეთებას აღარ ექვემდებარებოდა, აქედან გამომდინარე მოვაჭრემ მომხმარებელს შესთავაზა ნივთის შეცვლა. 2025 წლის 4 ივლისს მომხმარებელი მივიდა ახალი ნივთის მისაღებად, თუმცა ახალი ნივთი არ აღმოჩნდა დამაკმაყოფილებელი, კერძოდ, ნივთს არ მოჰყვებოდა საგარანტიო ფურცელი და ყუთი.

შემთხვევაში კი მას პირდაპირ შესთავაზეს ნივთის შეცვლა ანალოგიური პირობებით.

აღნიშნულ შემთხვევაში, მოვაჭრის მტკიცების კატეგორიაში შემავალ საგანს წარმოადგენს, იმის დადასტურება, რომ მის მიერ ჯეროვნად ხდება კანონის მე-17 მუხლით დადგენილი უფლების აღდგენის რეალიზება. ამ შემთხვევაში კი მოვაჭრეს უნდა დაედასტურებინა, რომ მან სწორად დაიცვა ნივთის შეცვლასთან დაკავშირებული პროცედურები.

3.2.1. „უსასყიდლოდ შეცვლა“ მომხმარებლის უფლებების კანონის მიზნებისთვის

უფლების კანონშესაბამისად აღდგენა ნივთის შეცვლა/შეკეთების კონტექსტში უკავშირდება ნაკლის „უსასყიდლოდ“ გამოსწორების პრინციპს. როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-17 მუხლის უფლების აღდგენის საშუალებად ითვალისწინებს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთებას ან შეცვლას.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტით განმარტებულია, რომ 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-17 მუხლის პირველი პუნქტის ანალოგიური ჩანაწერია დირექტივის 1999/44/EC (მოქმედი დირექტივის (EU) 2019/771 წინამორბედი) მე-3(4) მუხლში. ევროპული სასამართლოს Quelle AG-ის გადაწყვეტილებაში განმარტებულია, ტერმინი „უსასყიდლოდ“ ზემოაღნიშნული დირექტივის მე-3(4) მუხლის მიზნებისათვის. გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ

კანონმდებლის მიერ გამოყენებული კონკრეტული ზმნიზედა (particularly) მიუთითებს, რომ ეს ჩამონათვალი არის საილუსტრაციო და არა ამომწურავი.⁵

აღსანიშნავია, მსგავსი სიტყვათშეთანხმების როლს ქართული კანონმდებლობის ჩანაწერში ასრულებს „მათ შორის“. ჩანაწერში: *უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას.*

ევროპული სასამართლო Quelle AG-ის გადაწყვეტილებაში დირექტივის ფორმულირებიდან და მიზნებიდან გამომდინარე განმარტავს, რომ კანონმდებლის განზრახვას წარმოადგენდა მოვაჭრის მიერ საქონლის ხელშეკრულებასთან შესაბამისობაში მოყვანის ვალდებულების „უსასყიდლო“ ასპექტი ექცია დირექტივით მომხმარებლისთვის მინიჭებული დაცვის არსებით ელემენტად.

სასამართლომ გაიზიარა გენერალური ადვოკატის მოსაზრება იმასთან დაკავშირებით, რომ „უსასყიდლობის“ მოთხოვნა მიზნად ისახავს მომხმარებლის დაცვას ფინანსური ტვირთის რისკისგან, ასეთი დაცვის არარსებობამ კი შესაძლოა ხელი შეუშალოს მომხმარებლის უფლებების ეფექტურ დაცვას. დებულება განმარტებულია იმგვარად, რომ ნებისმიერი შეკეთება ან შეცვლა უნდა დასრულდეს არა მხოლოდ გონივრულ ვადაში, არამედ მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი უხერხულობის გარეშე.

Weber/Putz⁶ გადაწყვეტილებით განსაზღვრულია მომხმარებლის შემდეგი რიგის უფლებებზე გადასვლის წინაპირობები და კონსტრუქცია. გადაწყვეტილებაში უარყოფილია ყოველგვარი ლოგიკა, რაც მომხმარებლისთვის დამატებითი ხარჯის დაკისრების სივრცეს ტოვებს საგარანტიო პერიოდის ფარგლებში. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს მოითხოვოს შეუსაბამო შეცვლილი საქონლის ნაცვლად შესაბამისი ფასის შემცირება ან ხელშეკრულებიდან გასვლა, დირექტივის მე-3(5) მუხლის ბოლო აბზაცის შესაბამისად, რადგან ის ფაქტი, რომ მომხმარებლისთვის ნაკლიანი საქონლის შესაბამისობაში მოყვანა დაკავშირებულია გარკვეულ ფინანსურ ზარალთან, წარმოადგენს მომხმარებლის უფლების შეზღუდვას.

ნორმის ტელეოლოგიური განმარტებისა და ევროპული სასამართლოს პრაქტიკის შეჯერების საფუძველზე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ნორმაში ტერმინი „უსასყიდლოდ შეცვლა“ ფართო გაგებით არის გამოყენებული და ნიშნავს არა მხოლოდ იმას, რომ მომხმარებელმა თანხა არ გადაიხადოს შეცვლის პროცესში, არამედ მოიცავს არსებულ ყველანაირ ჰიპოთეტურ თუ რეალურ ფინანსურ რისკს, რამაც შეიძლება მომხმარებელს უხერხულობა შეუქმნას.

ტელეფონის ყუთი წარმოადგენს ტელეფონის შესყიდვის დროს კომპლექტაციის არსებით შემადგენელ ნაწილს და ამ ნაწილის გარეშე მიწოდება შესაძლებელია დაკავშირებული იყოს

⁵ CJEU, Case C-404/06, Quelle AG v Bundesverband der Verbraucherzentralen (17 April 2008).

⁶ CJEU, Joined Cases C-65/09 and C-87/09, Gebr. Weber GmbH v Jürgen Wittmer and Ingrid Putz v Medianess Electronics GmbH (16 June 2011)

რეალურ უარყოფით ეკონომიკურ ეფექტთან. მომხმარებელს შეიძლება შეექმნას გარანტიით სარგებლობის პრობლემა, შეუმცირდეს მეორად ბაზარზე ღირებულება და ა. შ.

სააგენტოს 2024 წლის 17 ივლისის N04/638 ბრძანებით დამტკიცებული გადაწყვეტილებით, „მოვაჭრის მხრიდან, ნასყიდობის საგნის არასრული შემადგენლობით, კერძოდ, საკუთვნებლის გარეშე მიწოდება უთანაბრდება ნივთობრივ ნაკლს, ვინაიდან ნივთი არ არის შესაბამისი მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის არსებული შეთანხმების, რაც წარმოშობს მომხმარებლისთვის კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებული უფლებების ამოქმედებას“.⁷

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ნასყიდობის არასრული შემადგენლობა, მოიცავს არამართო საკუთვნებელს და ნივთის ფუნქციონირებასთან უშუალოდ დაკავშირებულ ნივთს, არამედ კომპლექტაციის ყველა ნაწილს, რაც წარმოადგენდა თავდაპირველი შეთანხმების საგანს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ნივთის არასრული კომპლექტაციის გადაცემისას ჰიპოთეტური ფინანსური რისკები თავისთავად პრეზუმირებულია, შესაბამისად, საჭირო არ არის მომხმარებლისგან იმის მტკიცება, რომ უყუთო ტელეფონის გადაცემით მან მიიღო ფინანსური ზიანი. ნივთის ჩანაცვლებით მომხმარებელი უნდა იღებდეს ხელშეკრულების საგანს იგივე ფუნქციური, ეკონომიკური ღირებულებითა და სრული კომპლექტაციით, წინააღმდეგ შემთხვევაში, იქმნება მომხმარებლის ფინანსური დანაკარგის (მათ შორის, ჰიპოთეტური რისკების) საფრთხე, რაც გამორიცხავს კანონით დადგენილი „უსასყიდლო შეცვლის“ პრინციპის დაცვას.

რაც შეეხება მოვაჭრის კვალიფიციურ შედავებას, მოვაჭრემ აღნიშნული პრეზუმფციის გასაქარწყლებლად წარადგინა ეკრანის ანაბეჭდი, რომელზეც ასახულია მიმოწერა ალტას საგარანტიო სერვისის ჯგუფსა და ვინმე ალექსანდრე ძაძარიას შორის. აღნიშნული მეილის შინაარსი შემდეგია: „CH SET-ები არის ორიგინალი და ახალი აპარატები. მათი გამოგზავნა ხდება ქარხნიდან საწყობში და საწყობიდან პირდაპირ სერვისში“. იმ შემთხვევაშიც, თუ სააგენტო აღნიშნულ მტკიცებულებას სარწმუნოდ მიიჩნევს ტელეფონის ორიგინალობის დადასტურების ნაწილში, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ტელეფონის მიწოდება ყუთის გარეშე, წარმოადგენს არასრულ კომპლექტაციას, იმისდა მიუხედავად, არსებობს თუ არა ნივთის კონტრაფაქციულად ნაწარმად ცნობის ეჭვი. ამასთან, ტელეფონის ორიგინალობის დადასტურება კვლავაც ვერ უზრუნველყოფს, ყველა ფინანსური რისკის მოსპობას. მაგალითად, კვლავ შენარჩუნებულია ფასის დაცემის რისკი მეორეული ბაზრისათვის.

კიდევ ერთ კრიტიკულ რისკს წარმოადგენს შეკეთებული (Refurbished) ტელეფონის რეალიზაციის რისკი. შესაძლოა, ტელეფონი არ იყოს კონტრაფაქციული ნაწარმი, თუმცა ეს კვლავაც არ ნიშნავს იმას, რომ ის ქარხნულად ახალია (Brand New). შეთავაზებული პროდუქტი შესაძლოა მიწოდებული იყოს არასტანდარტული სქემით (ქარხნიდან - სერვისში/სერვისიდან

⁷ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს გადაწყვეტილება „ინფინიტი ენერჯი სერვისის“ საქმე, 2024 წლის 17 ივლისი, N 04/638.

- მომხმარებელთან) და ნივთი იყოს შეკეთებული (Refurbished). ეს ნიშნავს, რომ მომხმარებელი იხდის ახალი ნივთის ღირებულებას იმ პროდუქტში, რომელსაც აქვს წინარე გამოყენების, დეფექტის ან შეკეთების ისტორია. სააგენტო მიიჩნევს, Refurbished პროდუქციის გაყიდვა მომხმარებლისთვის ამ ფაქტის მკაფიო აღნიშვნის გარეშე არღვევს სამომხმარებლო უფლებებს. მოვაჭრე არასრული კომპლექტაციით ნივთის მიწოდებისას ვერ უზრუნველყოფს ინფორმაციის გამჭვირვალობას და არღვევს მომხმარებლის უფლებას, მიიღოს სრული და უტყუარი ინფორმაცია საქონლის რეალური მდგომარეობის, წარმოშობისა და სტატუსის შესახებ.

მნიშვნელოვანი განმარტება გააკეთა ევროპულმა სასამართლომ **Quelle AG-ის საქმეში**, რომლის მიხედვით, უარყო მოსაზრება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის უფლების აღდგენის პროცესში მომხმარებლის უსაფუძვლო გამდიდრების ვარაუდთან დაკავშირებით. გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ თუ მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის შეუსაბამო საქონელს, ის ვერ ასრულებს ხელშეკრულებით აღებულ ვალდებულებას და შესაბამისად, უნდა დაეკისროს არასათანადო შესრულების შედეგები. შეუსაბამო საქონლის ნაცვლად ახალი საქონლის მიღებით, მომხმარებელი - რომელმაც, თავის მხრივ, გადაიხადა საფასური და შესაბამისად, სწორად შეასრულა თავისი სახელშეკრულებო ვალდებულება - **უსამართლოდ არ მდიდრდება**. ის უბრალოდ დაგვიანებით იღებს ხელშეკრულების სპეციფიკაციებთან შესაბამის საქონელს, რომელიც თავიდანვე უნდა მიეღო.⁸

განსახილველ შემთხვევაში, ორივე მომხმარებელმა შეიძინა „სამსუნგის“ ბრენდის მობილური ტელეფონი **სრული კომპლექტაციით**, რაც გულისხმობდა როგორც თავად მოწყობილობას, ასევე მის თანმხლებ აქსესუარებსა და ორიგინალ შეფუთვას (ყუთს). მომხმარებლის ლეგიტიმური მოლოდინი სწორედ ასეთი სრული პაკეტის მიღებასა და მის შეუფერხებელ ფუნქციონირებას ეფუძნებოდა, თუმცა გამოვლენილი ნაკლის გამო ვერ გამართლდა მათი მოლოდინი. კანონმდებლობის თანახმად, მომხმარებელს, პირველ რიგში, წარმოეშვა **შეკეთების ან შეცვლის** მოთხოვნის უფლება.

საქმის მასალების შესწავლის შედეგად გამოვლინდა, რომ ნივთები არ ექვემდებარებოდნენ შეკეთებას, ხოლო შეცვლა ვერ განხორციელდა სათანადო წესისა და პრინციპების დაცვით. რაც შეეხება, მეორე რიგის უფლებებს, რომელსაც წარმოადგენს ფასის შემცირება ან ხელშეკრულებიდან გასვლა, აღნიშნული ოფციები მომხმარებლისთვის საერთოდ არ ყოფილა შეთავაზებული. ზემოთგანვითარებული მსჯელობის თანახმად, მოვაჭრემ ვერ დაძლია მტკიცების ტვირთი იმ ნაწილში, რომ მის მიერ მომხმარებლის უფლების აღდგენისთვის გამოყენებული ღონისძიებები იყო ადეკვატური.

⁸ CJEU, Case C-404/06, Quelle AG v Bundesverband der Verbraucherzentralen (17 April 2008).

მოვაჭრის მიერ განხორციელებული ქმედებების ერთობლიობაში შეფასებით სააგენტო ასკვნის, რომ მოვაჭრის პოლიტიკა საგარანტიო პირობების შესრულების ნაწილში არ არის კანონშესაბამისი. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებები ვერ რეალიზდა სათანადო სტანდარტით, ხოლო მეორე რიგის უფლებები უგულებელყოფილი იქნა, რაც ნიშნავს იმას, რომ მოვაჭრე ჯეროვნად არ ახდენს მომხმარებლისთვის კანონის მე-17 მუხლით დადგენილი უფლებების რეალიზებას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრის მიერ დარღვეულია ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები.

მოვაჭრე ვალდებულია, სრულად აღადგინოს იმ მომხმარებელთა სავარაუდოდ დარღვეული უფლებები, რომელთაც მისი საქმიანობის შედეგად ზიანი მიაღდათ. კერძოდ, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია განახორციელოს ტელეფონების შეცვლა შესაბამისი სტანდარტით, ხოლო სხვა შემთხვევაში უზრუნველყოს თანხის დაბრუნება/ფასის შემცირება.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე, შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ 402033312) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევას.

თავი 4. 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 საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს, შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ 402033312) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.