საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1533
28.09.2026

ბრძანება

1533-01-4-202609281513

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის პირველი მაისის №04/668 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 2026 წლის პირველი მაისის №04/668 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.

2. დადასტურდეს **შპს „ჯეოსტაკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406458783)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით **შპს „ჯეოსტაკეტს“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406458783)** დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.

4. **შპს „ჯეოსტაკეტს“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406458783)** დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს

ინფორმაცია, ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.

6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქალაქ თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მისამართი: ქალაქი თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე

საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის პირველი მაისის №04/668 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი 3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია 3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია 3
თავი II. ნორმატიული რეგულირება 4
2.1. საქართველოს კანონმდებლობა 4
2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა 7
თავი III. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი 8
3.1. სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება 8
3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა 9
თავი IV. სამოტივაციო ნაწილი 10
4.1. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი 10
4.2. მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა და ნაკლის აღმოფხვრის ვალდებულების შესრულების საკითხი 15
თავი V. სარეზოლუციო ნაწილი 17

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა **ი[redacted] გ[redacted]ის (პირადი ნომერი [redacted])** (შემდგომში – მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2026 წლის 6 აპრილის №01/3117 განცხადება მოვაჭრის – **შპს „ჯეოსტაკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406458783)** (შემდგომში – მოვაჭრე) – მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის პირველი მაისის №04/668 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

ი[redacted] გ[redacted]ის განცხადების მიხედვით, მან მოვაჭრის საქმიანობის შესახებ სოციალური ქსელის მეშვეობით შეიტყო. იგი დაუკავშირდა მოვაჭრის წარმომადგენელს – ალექსანდრე ჩხარტიშვილს – და შეუთანხმდა სოფელ დიდი ლილოს მიმდებარე მიწის ნაკვეთის ღობის მშენებლობაზე. მოვაჭრემ ააშენა ღობე, თუმცა ვინაიდან გამოყენებული იქნა დაბალი ხარისხის ბეტონი, ღობე დაახლოებით ორ თვეში დაინგრა. მომხმარებელი დაუკავშირდა მოვაჭრეს და მოითხოვა დანგრეული ღობის აღდგენა, თუმცა მოვაჭრე მრავალი დაპირების მიუხედავად, აღნიშნულ ვალდებულებას არ ასრულებს.

განცხადებას დართულია დაზიანებული ღობის ამსახველი ფოტოსურათები, მოვაჭრის წარმომადგენელთან მიმოწერის ამსახველი სურათები და საბანკო ანგარიშზე თანხის გადარიცხვის დამადასტურებელი ქვითრები. წარმოდგენილი დოკუმენტაციით დასტურდება მომხმარებლის მიერ ჯამში 21525 (ოცდაერთი ათას ხუთას ოცდახუთი) ლარის გადარიცხვის ფაქტი.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ 2026 წლის 6 აპრილის №02/2293 წერილით აცნობა მოვაჭრეს მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადების თაობაზე და განუსაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრში დაცული შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოების სარეგისტრაციო დოკუმენტაციაში მითითებული ელექტრონული ფოსტის მისამართზე (bokuchavanodo@gmail.com). 2026 წლის 20 აპრილს მოვაჭრის წარმომადგენელმა აღნიშნული წერილის საპასუხოდ მითითებული ელექტრონული ფოსტის გამოყენებით, სააგენტოს აცნობა, რომ მომხმარებელთან შეთანხმებით ჩატარდა დაზიანებული ღობის სადემონტაჟო სამუშაოები და ახალი ღობის მშენებლობას დაიწყებდნენ 22 აპრილიდან.

სააგენტოს 2026 წლის 5 მაისის №02/2937 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა როგორც განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად, ასევე, მომხმარებელთან დადებული ხელშეკრულებისა და მოვაჭრის მიერ შემუშავებული სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლისათვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების ერთობლიობა) დოკუმენტის წარმოსადგენად.

ზემოაღნიშნული წერილი მოვაჭრეს ორჯერ გაეგზავნა როგორც იურიდიულ მისამართზე (ქალაქი თბილისი, ისნის რაიონი, ბოგდან ხმელნიცკის ქუჩა №3, ბინა №26), ასევე, ზემოაღნიშნულ ელექტრონულ ფოსტაზე, თუმცა მისი ჩაბარება ვერ მოხერხდა. აღნიშნულის გათვალისწინებით, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს[1] თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში – პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, ზემოაღნიშნული წერილი საჯაროდ გავრცელდა 2026 წლის 3 სექტემბერს, სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით.

პროცედურის თანახმად, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვლება ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს. შესაბამისად, წერილი ჩაბარებულად ჩაითვალა 2026 წლის 10 სექტემბერს, თუმცა მოთხოვნილი ინფორმაცია, მოვაჭრის მიერ, სააგენტოში, წარმოდგენილი არ ყოფილა.

თავი II. ნორმატიული რეგულირება

2.1. 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.

---

[1] ამჟამად – სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო

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 მუხლის „კ“ პუნქტის თანახმად, სარეწი არის ნებისმიერი უძრავი ობიექტი ან მოძრავი ობიექტი, სადაც მოვაჭრე, ჩვეულებრივ, კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს.

კანონის მე-4 მუხლის „ლ“ პუნქტის თანახმად, სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულება არის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის სარეწის გარეთ და მოითხოვს მოვაჭრისა და მომხმარებლის ფიზიკურ თანაყოფობას; ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია სარეწში ან დისტანციური კომუნიკაციის ნებისმიერი საშუალების გამოყენებით, დაუყოვნებლივ მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა ხელშეკრულების დადების შესახებ ინდივიდუალური შეთავაზება უშუალოდ მიიღო მოვაჭრისგან სარეწის გარეთ, მოვაჭრისა და მომხმარებლის ფიზიკური თანაყოფობისას; ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია ექსკურსიის დროს, რომელიც მოვაჭრის მიერ იყო ორგანიზებული საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობისთვის ან ასეთ შედეგს იწვევს. სანოტარო ბიუროში სანოტარო მოქმედებების შესრულების შედეგად დადებული ხელშეკრულება სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებად არ მიიჩნევა.

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

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;

ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;

გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

2.2. 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 დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.[2]

№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.

თავი III. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

3.1. სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

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

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

---

[2] 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.

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

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

3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“. დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც,

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

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

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

განსახილველ საქმეში, შეფასების საგანია მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებისათვის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების საკითხი, რაც მიემართება არა ცალკეულ მომხმარებლებს, არამედ, მომხმარებელთა ფართო, განუსაზღვრელ ჯგუფს, ვინაიდან მოვაჭრის ამგვარმა ქმედებამ შესაძლებელია ზიანი მიაყენოს ნებისმიერ მომხმარებელს, რომელიც მოვაჭრეს შესაბამისი საქონლის მიწოდების მიზნით დაუკავშირდება. ამასთანავე, შეფასების საგანია არა მხოლოდ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ჯეროვანი შესრულება, ასევე, მოვაჭრის მიერ ნაკლის აღმოფხვრის ვალდებულების შესრულება, რაც დაკავშირებულია მოვაჭრის მიერ კომერციული საქმიანობის ფარგლებში არა მხოლოდ კანონის მოთხოვნათა დაცვასთან, არამედ, ასევე, კეთილსინდისიერების პრინციპის შესაბამისად მოქმედებასთან. გარდა ამისა, ცალკე აღნიშვნას იმსახურებს ის გარემოებაც, რომ მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ეწევა სოციალური ქსელის საშუალებით, რომელსაც არ გააჩნია გეოგრაფიული საზღვრები და მისი საქმიანობა ვრცელდება სოციალური ქსელის დაფარვის მთელ არეალზე, ხოლო უშუალოდ კომერციული საქმიანობის დისტანციური ფორმა მომხმარებლებს კიდევ უფრო მოწყვლად მდგომარეობაში ამყოფებს. აღნიშნული გარემოებების შეჯერების შედეგად იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესისათვის ზიანის მიყენების ფაქტი.

თავი IV. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე 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.[3]

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,[4] 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 ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.[5]

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EC დირექტივის მე–6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი

---

[3] 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.

[4] იქვე, პუნქტი 53.

[5] 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.

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 დისტანციურად, Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდის საშუალებით. მოვაჭრეს საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა. ამავდროულად, სააგენტომ შეისწავლა სავაჭრო გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია და დაადგინა, რომ მოვაჭრეს განთავსებული არ აქვს მომხმარებლისათვის განკუთვნილი, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ამსახველი დოკუმენტი.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადების, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერებისა და Facebook სავაჭრო გვერდის (ბმული: https://www.facebook.com/profile.php?id=61556226404461) 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. ამრიგად, ამ არსებითი ხასიათის ინფორმაციის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიუწოდებლობა ინფორმირების კანონით დადგენილი ვალდებულების არსებით დარღვევას წარმოადგენს.

- მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და საიდენტიფიკაციო ნომრის, ასევე, იურიდიული მისამართის თაობაზე.

- 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.

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.[6] 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.[7] მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა დაუშვებელია.

---

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

[7] 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.

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.[8]

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.[9] 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.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნები დაირღვა და იგი ვალდებულია, თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მოთხოვნებს შეუსაბამოს.

ამდენად, სააგენტოს შეფასებით, დასტურდება მოვაჭრე **შპს „ჯეოსტაკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406458783)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

---

[8] 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.

[9] 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.

4.2. მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა და ნაკლის აღმოფხვრის ვალდებულების შესრულების საკითხი

ცალკე შეფასებას იმსახურებს მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა და მოგვიანებით, ნაკლის აღმოფხვრის ვალდებულების შესრულების საკითხი.

ხელშეკრულება მხარეთა შორის წერილობით არ დადებულა, შესაბამისად, სააგენტო ხელშეკრულების შინაარსსა და მის პირობებზე იმსჯელებს საქმის შესწავლის ფარგლებში წარმოდგენილ დოკუმენტაციაზე დაყრდნობით.

საგულისხმოა, რომ სადავო გარემოებას არ წარმოადგენს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ღობე აშენდა თუ არა იმ ინდივიდუალური მახასიათებლების შესაბამისად, რაც მხარეებმა ხელშეკრულებით გაითვალისწინეს. სადავო გარემოებაა აქვს თუ არა ნივთს ამ სახეობის საქონლის თვისებები და ფუნქციონირებს თუ არა ისე, როგორც აღნიშნული სახეობის საქონელი, ამასთანავე, რისი გონივრული მოლოდინიც მომხმარებელს შეიძლებოდა ჰქონოდა საქონლის ბუნებიდან და იმ საჯარო განცხადებებიდან გამომდინარე, რომლებიც გააკეთა მოვაჭრემ, მწარმოებელმა, მისმა წარმომადგენელმა ან ბაზარზე განთავსებისთვის პასუხისმგებელმა სხვა პირმა, მათ შორის, რეკლამის ან/და ეტიკეტის საშუალებით. აღნიშნული გულისხმობს, უპირველესად, ღობის კონსტრუქციულ სიმტკიცესა და მედეგობას, რაც პირდაპირაა დაკავშირებული მისი ექსპლუატაციის ვადებთან.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ფოტომასალით დასტურდება ღობის დაზიანების, ჩამონგრევის ფაქტი, რაც, თავის მხრივ, მოვაჭრეს სადავოდ არ გაუხდია. რაც შეეხება აღნიშნული ნაკლის გამომწვევ მიზეზს, საგულისხმოა, რომ მომხმარებლის განმარტებით, ღობის დაზიანება დაბალი ხარისხის ბეტონის გამოყენებამ გამოიწვია.

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

ზემოაღნიშნული ნორმა შეესაბამება ევროკავშირის პრაქტიკას. ევროკავშირის სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13), სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. ამავდროულად, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა

აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა უპირველესად, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორიც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას.

თავის მხრივ, მოვაჭრემ, რომელმაც სააგენტოს აცნობა, რომ მომხმარებელთან შეთანხმებით ღობის დემონტაჟი მოხდა და იწყებენ ხელახალ მშენებლობას, ფაქტობრივად აღიარა აღნიშნული გარემოება და მშენებლობის პროცესში დაშვებული ხარვეზები, რამდენადაც ხელახალი მშენებლობა განსახილველ შემთხვევაში დაკავშირებულია მხარეთა შორის პირვანდელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ნაკლიანი შესრულების აღმოფხვრასთან და არა მომხმარებლის მიერ ახალი ხელშეკრულების დადებასთან. ამრიგად, მოვაჭრეს არც უცდია კანონით გათვალისწინებული მტკიცების ტვირთის დაძლევა, შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ დასტურდება მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ნაკლიანი შესრულება.

ზემოხსენებულის შემდეგ, შეფასების საგანია მოვაჭრის მიერ ნაკლის აღმოფხვრის საკითხი. კანონის მიხედვით, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. განსახილველ შემთხვევაში, მხარეები ღობის შეცვლაზე (პირვანდელი ღობის დემონტაჟი და ახლის მშენებლობა) შეთანხმდნენ, რაც შეესაბამება მოვაჭრის მიერ ნაკლის გამოსწორების ვალდებულებას, თუმცა როგორც ეს მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი წერილებით დასტურდება, მოვაჭრემ მართალია მოახდინა ღობის დემონტაჟი, თუმცა ახალი ღობის მშენებლობის სამუშაოების მხოლოდ მიზერული ნაწილი შეასრულა და ისიც რამდენიმე თვის განმავლობაში, რაც პირდაპირ მიუთითებს მოვაჭრის მიერ თავის მიერვე აღიარებული ვალდებულების შესრულებისათვის თავის არიდებაზე. მოვაჭრეს

სააგენტოსათვის არ წარმოუდგენია ინფორმაცია ნაკლის აღმოფხვრის თაობაზე და არც აღნიშნულის დამადასტურებელი მტკიცებულებები.

დამატებით აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა მოვაჭრეს მნიშვნელოვანი ვადა მისცა ნაკლის აღმოსაფხვრელად, შესაბამისად, მომხმარებელმა შეასრულა მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულება, თუმცა აღნიშნულს შედეგი არ მოჰყოლია.

ნაკლის აღმოფხვრის შეუძლებლობის შემთხვევაში, კანონი მომხმარებელს ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებას ანიჭებს. თავის მხრივ, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა გულისხმობს პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას და ამდენად, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის გადახდილი თანხის დაბრუნებას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ დასტურდება მოვაჭრე **შპს „ჯეოსტაკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406458783)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი. აღნიშნული დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, მოვაჭრემ განმცხადებელს უნდა დაუბრუნოს ღობის მშენებლობისათვის გადახდილი თანხა 21525 (ოცდაერთი ათას ხუთას ოცდახუთი) ლარის ოდენობით.

თავი V. 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 **შპს „ჯეოსტაკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406458783)** მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.