



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 27 აპრილის №04/623 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, 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:

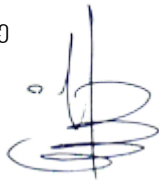
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 27 აპრილის №04/623 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „გრინ სტორს“ (ს/ნ 406492291) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-5 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „გრინ სტორს“ (ს/ნ 406492291) 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-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-5 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „გრინ სტორს“ (ს/ნ 406492291) 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 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 ლეჟვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 27 აპრილის №04/623 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	7
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი.....	12
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი	13
4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	13
4.2. ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევა	18
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	28

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე 2026 წლის 11 მარტის №01/2237 განცხადება (შემდგომში - განცხადება) მოვაჭრის - შპს „გრინ სთორის“ (ს/ნ 406492291) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 27 აპრილის №04/623 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2025 წლის 26 აგვისტოს მაღაზია „მეტრომარტში“ (შპს „გრინ სთორ“ (ს/ნ 406492291)) შეიძინა „ლენოვოს“ ფირმის ლეპტოპი ნაწილ-ნაწილ გადახდით. გადახდის დასრულებისთანავე ლეპტოპი მწყობრიდან გამოვიდა, კერძოდ, ეკრანი ნახევრად შავდებოდა, ზოგიერთ შემთხვევაში კი საერთოდ არ ირთებოდა. საგარანტიო სერვის ცენტრში მიმართვის შემდგომ, მომხმარებელს განუცხადეს, რომ ლეპტოპს ჰქონდა პროგრამული ხარვეზი და შეკეთდა. სახლში მიტანისას კი განმეორდა პრობლემა და კვლავ არ ჩაირთო, რის შემდგომაც მომხმარებელმა ისევ მიმართა სერვის ცენტრს. „ტექპოინტის“ (შპს „სერვის პლაზა“) 2026 წლის 21 თებერვლის ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ დასკვნის თანახმად, დიაგნოსტიკის პროცესში დაფიქსირდა დეფექტი, რომელიც უკავშირდება დედა დაფის გაუმართაობას. განხორციელდა ბიოსის განახლება, თუმცა პრობლემა კვლავ ფიქსირდება. მოწყობილობას უჭირს ჩართვა. აღნიშნულისა და იმ ფაქტის გათვალისწინებით, რომ სერვის ცენტრისადმი პირველი მიმართვისას ვერ მოხდა სწორი დიაგნოსტიკა და შეკეთება, მომხმარებელმა უარი განაცხადა ლეპტოპის შეკეთებაზე და მოითხოვა გადახდილი თანხის დაბრუნება. მოვაჭრემ უარი განაცხადა მომხმარებლის მოთხოვნასა და ნივთის დაბრუნებაზე, იმ მიზეზით, რომ იგი ექვემდებარება შეკეთებას.

განმცხადებელმა თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა ნივთის შეძენის დამადასტურებელი ქვითარი, სერვის ცენტრის დასკვნა ნივთის ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ და ვიდეო ფაილები მისი გაუმართაობის სადემონსტრაციოდ.

სააგენტოში 2026 წლის 14 აპრილს წარმოდგენილი №01/3236 წერილით დააზუსტა მოთხოვნა და აღნიშნა, რომ ითხოვს გადახდილი თანხის სრულად დაბრუნებას ან ნივთის შეცვლას.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 18 მარტის №02/1788 წერილით, მოვაჭრეს გაეგზავნა განცხადება თანდართულ დოკუმენტებთან ერთად და განესაზღვრა აღნიშნული წერილის ჩაბარებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2026 წლის 18 მარტის №02/1788 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2026 წლის 27 მარტს, წარმოადგინა N01/2804 წერილი, სადაც ადასტურებს, რომ სერვის ცენტრის დასკვნის საფუძველზე, ნივთს დაუდგინდა ტექნიკური (ქარხნული) ნაკლი - დედა დაფის გაუმართაობა. აღნიშნული ნაკლი ექვემდებარება შეკეთებას (საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში). ამასთან, ნივთის დათვალიერებისას გამოიკვეთა, რომ ლეპტოპს აღენიშნება მნიშვნელოვანი გარეგანი დაზიანებები, რომელიც გამოწვეულია მომხმარებლის მიერ ნივთის ექსპლუატაციის შედეგად, რაც არ უკავშირდება მითითებულ თავდაპირველ ნაკლს და მისი შეცვლა გამოიწვევს არათანაზომიერ ხარჯებსა და კომპანიის დაუსაბუთებელ ზიანს. შესაბამისად, ამ კონკრეტულ შემთხვევაში, პრიორიტეტი უნდა მიენიჭოს ნივთის შეკეთებას, რათა მოხდეს უფლებების თანაზომიერების პრინციპის დაცვა. შესაბამისად, ვინაიდან ნივთის ვიზუალური მდგომარეობა არსებითად გაუარესებულია და მისი პირვანდელი სახით აღდგენა შეუძლებელია, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ ნივთის შეცვლა ან თანხის სრულად დაბრუნება არათანაზომიერ ზიანს აყენებს მოვაჭრეს.

სააგენტოს 2026 წლის 27 აპრილის №02/2693 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე.

სააგენტოს 2026 წლის 27 მაისის №02/3524 წერილით მოვაჭრეს განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 10 დღის ვადა შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

- შესაბამისი მტკიცებულება იმისა, რომ მომხმარებლის მიერ წაყენებული მოთხოვნა, სადავო ნივთის შეცვლასთან ან თანხის დაბრუნებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრისათვის გამოიწვევს არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს.
- შესაბამისი მტკიცებულება (მაგალითად: ექსპერტიზის დასკვნა) სადავო ნივთის შეკეთების შემთხვევაში, მისი საბაზრო ღირებულების თაობაზე (ნივთის შეკეთება განაპირობებს თუ არა მისი საბაზრო ღირებულების ცვლილებას, კერძოდ, შემცირებას).

ამასთან, მოვაჭრეს ეთხოვა ზემოაღნიშნულ ვადაში შემდეგი ინფორმაციის წარმოდგენა:

- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის შესახებ;

- კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების შესახებ.

სააგენტოს 2026 წლის 27 მაისის №02/3524 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2026 წლის 11 ივნისის №01/5324 წერილით წარმოადგინა საქონელმცოდნის, დიმიტრი დიდმარხვაშვილის (პ/ნ 01029014536) შეფასება, რომლის თანახმად, იგი ეფუძნება ავტორიზებული სერვისცენტრის დასკვნას; მეორადი კომპიუტერული ტექნიკის ბაზარზე დამკვიდრებულ შეფასების პრაქტიკას; საქონელმცოდნეობის ზოგად პრინციპებს. აღნიშნული შეფასება ყურადღებას ამახვილებს გამოვლენილ დაზიანებებზე, კერძოდ:

- ეკრანის ნაკაწრები - მნიშვნელოვანი დეფექტია, რადგან იგი ეკრანის სამუშაო არეალშია და მუშაობისას თვალს ჭრის ან ტექსტის აღქმას უშლის ხელს, ის მნიშვნელოვან დეფექტად ითვლება, რაც საბაზრო ღირებულებას დაახლოებით 30-40%-ით ამცირებს;
- კორპუსის მექანიკური დაზიანება (კორპუსის ატკეჩილი და შეზნექილი დაზიანება მიეკუთვნება მექანიკურ/სტრუქტურულ დაზიანებას. ის უფრო სერიოზულია, ვიდრე უბრალო კოსმეტიკური ნაკაწრი, რადგან მიუთითებს ძლიერ დარტყმაზე ან დავარდნაზე, რასაც შესაძლოა შიდა კომპონენტების ფარული დეფექტებიც მოჰყოლოდა. ასეთი დაზიანება ლეპტოპის საბაზრო ღირებულებას მნიშვნელოვნად, დაახლოებით 30%-დან 40%-მდე ამცირებს.
- ფასის კლებაზე მოქმედებს შემდეგი ფაქტორები: შიდა კომპონენტების რისკი: შეზნექილი კორპუსი შესაძლოა შიგნიდან მიაწვეს ელემენს (Battery), დედაპლათას ან გაგრილების სისტემას. ეს ზრდის მოწყობილობის მოულოდნელი გაფუჭების რისკს, რაც მყიდველისთვის დიდ საფრთხეს წარმოადგენს.
- ვიზუალური მხარე: პოტენციული მყიდველი ასეთ მოწყობილობას ყოველთვის პრობლემურად აღიქვამს, ამიტომ მისი გაყიდვა მხოლოდ ძალიან დაბალ ფასად არის შესაძლებელი.
- თუ დაზიანებები ეკრანზე და კორპუსზე მხოლოდ კუთხეშია და ლეპტოპი ტექნიკურად იდეალურად მუშაობს (ტესტები სტაბილურია), ფასის კლება 30%-ის ფარგლებში იქნება.

ექსპლუატაციის პერიოდი: მოწყობილობა გამოყენებული იყო დაახლოებით ერთ წლამდე განმავლობაში, რა დროსაც მას მიაღმა გარეგნული დაზიანებები, აღნიშნული გარემოება იწვევს ბუნებრივ მორალურ და ფიზიკურ ცვეთას. სავარაუდო გავლენა: 50%.

საწყისი საბაზრო ღირებულება	100%	2000 ლარი
ამორტიზაცია (1 წლამდე ექსპლუატაცია)	- 20%	- 400 ლარი
მექანიკური დაზიანებები (ეკრანი/კორპუსი)	- 30%	- 600 ლარი

ნივთის რეალური ღირებულება ჩაბარებისას	- 55%	1000 ლარი
შეკეთების ხარჯი (დედა დაფის გაუმართაობა)	- 50%	1000 ლარი

ზემოაღნიშნულის საფუძველზე, საქონელმცოდნე ასკვნის, რომ მოწყობილობას გააჩნია ისეთი მექანიკური დაზიანებები, რომლებიც დამოუკიდებელია ქარხნული დეფექტისგან და მნიშვნელოვნად ამცირებს მის საბაზრო ღირებულებას.

სავაჭრო პოლიტიკასთან დაკავშირებით, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ იქნა შემდეგი დოკუმენტები: „ვაჭრობის სტანდარტული პირობები“; „კომერციული გარანტია ფიზიკური პირებისთვის“; „კანონისმიერი გარანტია“; „ონლაინ შეძენილი პროდუქციის დაბრუნების პირობები“.

კომპანიამ 2026 წლის 13 ივლისის №01/6311 წერილით დამატებით წარმოადგინა საქონელმცოდნის შეფასება, „Lenovo IdeaPad Slim 5“ (სერიული_№_211107671/WC), საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში „Lenovo“-ს ოფიციალური სერვისცენტრის საგარანტიო მომსახურების გავლენისა და მეთოდოლოგიის შესახებ.

აღნიშნული შეფასების თანახმად, კვლევა განხორციელებულია საქონელმცოდნეობაში საყოველთაოდ აღიარებული შედარებითი საბაზრო მეთოდის (Market Approach) გამოყენებით. შეფასების პროცესში გამოყენებულ იქნა: მეორადი ბაზრის რეალური ფასებისა და შეთავაზებების ანალიზი; იდენტური ან მსგავსი ტექნიკური მახასიათებლების მქონე მოწყობილობების შედარებითი კვლევა; ტექნიკური მდგომარეობის, ექსპლუატაციის პერიოდის, კომპლექტაციისა და ღირებულებაზე მოქმედი სხვა ფაქტორების შეფასება.

კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ „Lenovo“-ს ავტორიზებული სერვის ცენტრი დაზიანებული დედაპლატის ჩანაცვლებას ახორციელებს მხოლოდ მწარმოებლის მიერ მოწოდებული ორიგინალი სათადარიგო ნაწილით, მწარმოებლის ტექნიკური რეგლამენტისა და ხარისხის კონტროლის მოთხოვნების სრული დაცვით. ამასთან, ვინაიდან დედაპლატა წარმოადგენს კომპიუტერის ძირითად ელექტრონულ კომპონენტს, რომლის გამართულ ფუნქციონირებაზე დამოკიდებულია სისტემის საერთო მუშაობა, დაზიანებული დედაპლატის ახალი, ორიგინალი კომპონენტით ჩანაცვლების შედეგად მოწყობილობა სრულად აღადგენს მწარმოებლის მიერ განსაზღვრულ ტექნიკურ, ფუნქციურ და საექსპლუატაციო მახასიათებლებს.

საქონელმცოდნე აღნიშნავს, რომ ახალი ორიგინალი კომპონენტის სასარგებლო ექსპლუატაციის რესურსი ობიექტურად აღემატება მანამდე გამოყენებული და დაზიანებული კომპონენტის დარჩენილ რესურსს. შესაბამისად, ტექნიკური თვალსაზრისით ადგილი აქვს არა მოწყობილობის ხარისხობრივი მაჩვენებლების გაუარესებას, არამედ მისი ძირითადი კომპონენტის განახლებას მწარმოებლის ორიგინალი ნაწილით.

საქონელმცოდნეობრივი შეფასების პრაქტიკაში საბაზრო ღირებულების ცვლილება განისაზღვრება არა შეკეთების ფაქტით, არამედ იმით, თუ რამდენად აისახება აღნიშნული გარემოება რეალურ ბაზარზე ნივთის სამომხმარებლო ღირებულებასა და გასაყიდ ფასზე. ავტორიზებულ სერვის ცენტრში, ორიგინალი კომპონენტით განხორციელებული შეკეთება, რომელიც სრულად შეესაბამება მწარმოებლის ტექნიკურ სტანდარტებს, არ წარმოადგენს ისეთ გარემოებას, რომელიც იწვევს ლეპტოპის საბაზრო ღირებულების შემცირებას.

საქონელშემფასებელი დასკვნის სახით უთითებს, რომ დამატებითი კვლევის საფუძველზე დადგინდა, რომ „Lenovo“-ს ავტორიზებულ სერვის ცენტრში დაზიანებული დედაპლათის ახალი, ორიგინალი სათადარიგო ნაწილით ჩანაცვლება, საქონელმცოდნეობრივი თვალსაზრისით, არ წარმოადგენს ლეპტოპის საბაზრო ღირებულების შემცირების დამოუკიდებელ საფუძველს, ვინაიდან აღნიშნული შეკეთების შედეგად მოწყობილობა ინარჩუნებს ან სრულად აღადგენს მწარმოებლის მიერ განსაზღვრულ ტექნიკურ, ფუნქციურ და ხარისხობრივ მახასიათებლებს, ხოლო ახალი ორიგინალი კომპონენტი უზრუნველყოფს მოწყობილობის შემდგომ საიმედო და სრულფასოვან ექსპლუატაციას.

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, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია 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-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-12 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი აღქმა შესაძლებელი უნდა იყოს. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა. მე-3 პუნქტის შესაბამისად, სავაჭრო ვებ-გვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიოდ და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე. მე-4 პუნქტის შესაბამისად, თუ ხელშეკრულება იდება დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, რომელიც არ იძლევა საკმარის დროსა და ადგილს იმისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სულ მცირე თავისი ვინაობის (სახელწოდების) შესახებ ინფორმაცია და ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“ და „ზ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. დისტანციური ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ამ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. 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 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 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 ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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.

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

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, 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 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 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 მიადგეს.

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.

ამ კუთხით, სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული დირექტივების 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 ინდივიდუალურ ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე.

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადებიდან გამოიკვეთა, რომ შესაძლოა მოვაჭრე არ ასრულებდეს კანონით განსაზღვრულ ვალდებულებებს როგორც მომხმარებლის ინფორმირების ნაწილში, ასევე ნაკლოვანი ნივთის საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში, რამაც შესაძლოა სავარაუდო ზიანი მიაყენოს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან შეიძინოს საქონელი.

შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 27 აპრილის №04/623 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „გრინ სთორის“ (ს/ნ 406492291) მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი 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“-„ვ“ 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

² CJEU, *absoluts-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.

მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილ პრაქტიკასა თუ საკანონმდებლო მოწესრიგებას.

იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა, შპს „გრინ სტორის“ (ს/ნ 406492291) სარეალიზაციო მაღაზიებსა და კომპანიის სავაჭრო ვებგვერდზე - www.metromart.ge ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მოვაჭრის მიერ, საქმისწარმოების ფარგლებში მოწოდებული ინფორმაცია და ასევე, შეისწავლა მის სავაჭრო ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაცია.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოში არ წარმოუდგენია ადგილზე ვაჭრობისათვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება. ხოლო, 2026 წლის 11 ივნისის N01/5324 წერილით წარმოდგენილი და ვებ.გვერდზე (www.metromart.ge) განთავსებული „სტანდარტული პირობების“ მიხედვით, „თუ საქონლის მიღებიდან საგარანტიო პერიოდის დასრულებამდე მომხმარებელი აღმოაჩენს საქონლის ნაკლს (ქარხნულ დეფექტს), მომხმარებელი უნდა დაუკავშირდეს ავტორიზირებულ სერვის ცენტრს ნაკლის აღმოსაფხვრელად. ქარხნული დეფექტის არსებობა შეიძლება დადგინდეს მხოლოდ ავტორიზებული სერვის-ცენტრის მიერ. ამ შემთხვევაში, პროდუქტი ექვემდებარება შეკეთებას ან შეცვლას.“

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-17 მუხლის პირველი, მე-2, მე-3 და მე-4 პუნქტები განამტკიცებს მომხმარებლის უფლებას ნაკლოვანი საქონლის გადაცემის შემთხვევაში. კერძოდ, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. 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. კანონი მომხმარებელს უტოვებს არჩევანის შესაძლებლობას, ნაკლოვანი საქონლის შემთხვევაში, თავად აირჩიოს ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება. შეცვლა და შეკეთება ერთი თანრიგის უფლებაა და იერარქიულ განსხვავებას, ამ უფლებებს შორის, კანონი არ ითვალისწინებს. კანონის მე-20 მუხლი კი განამტკიცებს მოთხოვნის წაყენების ვადას ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებით, რაც შეადგენს საქონლის გადაცემიდან 2 წელს. ხოლო, ნაკლთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთის გადანაწილებაზე კანონი ადგენს, რომ 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.

მოვაჭრის მიერ შემუშავებული ჩანაწერი იმასთან დაკავშირებით, რომ მხოლოდ ქარხნული დეფექტის შემთხვევაში ექვემდებარება ნივთი შეკეთებას ან შეცვლას ეწინააღმდეგება კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს. ვინაიდან, კანონმდებელი მომხმარებელს უფლებას ანიჭებს გამოიყენოს დაცვის შესაბამისი საშუალება, ნივთის ნაკლის არსებობისას. აღნიშნული ჩანაწერით კი ნაკლის ცნება განიმარტება ვიწროდ - ქარხნული დეფექტით. ის გამორიცხავს უფლებრივი ნაკლის ცნებას, ასევე გამორიცხავს ზოგიერთი ნივთობრივი ნაკლის არსებობას. მაგალითად, ამ ჩანაწერის მიხედვით შესაძლოა საქონელი ნაკლის მქონედ არ ჩაითვალოს, თუკი ის კონტრაფაქციულია ან უფლებრივად ნაკლიანია. შესაბამისად ის ზღუდავს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლა/შეკეთება, რადგან თავად საქონელი ვერ იქნება მიჩნეული ნაკლის მქონედ. ამდენად, აღნიშნული ჩანაწერი არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს.

აღსანიშნავია ასევე ის გარემოებაც, რომ გრაფაში „კომერციული გარანტია ფიზიკური პირებისათვის“ მოვაჭრის მიერ განსაზღვრულია ერთ-ერთი შემდეგი პირობა: „საგარანტიო მომსახურების მისაღებად, მყიდველმა უნდა წარადგინოს კომერციული საგარანტიო ტალონი, გადახდის დამადასტურებელ დოკუმენტთან ერთად და მწარმოებლის კომერციული საგარანტიო ტალონი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში); კომერციულ საგარანტიო ტალონში აუცილებლად უნდა იყოს აღნიშნული ნივთის დასახელება, სერიული/იმეი კოდი, მყიდველის ვინაობა, შეძენის თარიღი, გამყიდველი კომპანიის ბეჭედი. წინააღმდეგ შემთხვევაში პროდუქტს კომერციული საგარანტიო მომსახურება არ შეეხება“.

კანონის მე-17 მუხლი აღნიშნულ დანაწესს არ ითვალისწინებს. აღნიშნული წესი ზღუდავს მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებულ უფლებას, ადგენს მომხმარებლის მიერ ნების გამოვლენის ფორმას და ასევე, იმ დოკუმენტების ამომწურავ ჩამონათვალს, რომლის წარდგენის ვალდებულება კანონით არ არის გათვალისწინებული.

კერძოდ, გარიგების არსებობის დასადასტურებლად სავალდებულო არ არის ზემოაღნიშნული დოკუმენტების წარდგენა ჩაკეტილი ჩამონათვალის პრინციპით, არამედ ნებისმიერი დოკუმენტის/მტკიცებულების წარდგენა უნდა იყოს საკმარისი ერთი მხრივ, ნივთის იდენტიფიცირებისა და მეორე მხრივ, გარიგების არსებობის დასადასტურებლად.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრის მიერ შემუშავებულ დოკუმენტში, „კომერციული გარანტია ფიზიკური პირებისათვის“, გათვალისწინებული პირობები ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს, მათ შორის, შემდეგი დებულებები: „ნივთის შეცვლა არ მოხდება შემდეგ შემთხვევებში:

1. ნივთის გააჩნია ნაკაწრი ან ნაჩხაპნი;
2. ნივთს აქვს მოხმარების კვალი;
3. ნივთი ჰიგიენური ხასიათისაა (მაგ: ყურსასმენი წვერსაპარსი და სხვ);

4. ნივთი დამონტაჟებულია (მაგ. ჩაშენებული ავეჯში, მიმაგრებული კედელზე და სხვ).“.

„კომერციული გარანტია არ ვრცელდება პროგრამულ უზრუნველყოფაზე, სისტემური ბლოკის კვების ბლოკზე, ნივთის ელემენტზე, ხუთ ჩამქრალ პიქსელამდე მეხსიერების ბარათზე, სადენებზე, გადამყვანებზე, სამუხტ მოწყობილობასა და სხვა აქსესუარებზე.“.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-19 მუხლი განსაზღვრავს კომერციულ გარანტიას, როგორც მოვაჭრის მიერ დამატებით, ნებაყოფლობით ნაკისრ ვალდებულებას, რომელიც მომხმარებელს ანიჭებს კანონისმიერი უფლებებისგან დამოუკიდებელ ან დამატებით უპირატესობებს. მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტი ადგენს ფუნდამენტურ პრინციპს, რომლის თანახმად: „კომერციული გარანტია არ ზღუდავს მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილ უფლებებს.“ აღნიშნული ნორმა ქმნის მკაცრ ნორმატიულ იერარქიას კანონისმიერ და კომერციულ გარანტიებს შორის. შესაბამისად, კომერციული გარანტია არ ზღუდავს და არ აუქმებს კანონისმიერ გარანტიას, არამედ მოქმედებს მასთან ერთად ან მასზე დამატებით. სააგენტო განმარტავს, რომ მოვაჭრეს აქვს უფლება, თავისი შეხედულებისამებრ განსაზღვროს კომერციული (დამატებითი) გარანტიის პირობები და ფარგლები. თუმცა, დაუშვებელია კომერციული გარანტიის პირობებით კანონისმიერი გარანტიის შეზღუდვა, ჩანაცვლება ან მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტი, რომელსაც ეწოდება „კომერციული გარანტია ფიზიკური პირებისათვის“ შინაარსობრივად არ წარმოადგენს კომერციულ გარანტიას. მასში ასახული პირობები მიმართულია არა მომხმარებლისათვის დამატებითი უპირატესობის მინიჭებისკენ, არამედ კანონით მინიჭებული უფლებების შეზღუდვისა და უგულებელყოფისკენ.

სააგენტო განმარტავს, რომ კანონისმიერი გარანტიის არსი მდგომარეობს იმაში, რომ მომხმარებელს მიეცეს შესაძლებლობა საქონლის ექსპლუატაციის პროცესში გამოავლინოს ფარული ნაკლი. ნივთზე ვიზუალური ნაკაწრის, ნაჩხაპნის ან მოხმარების კვალის არსებობა წარმოადგენს მისი დანიშნულებით გამოყენების ბუნებრივ შედეგს. მოვაჭრეს უფლება აქვს უარი თქვას საგარანტიო ვალდებულებაზე მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ დაამტკიცებს, რომ ნივთის კონკრეტული ნაკლი გამოწვეულია უშუალოდ მომხმარებლის მიერ ექსპლუატაციის წესების დარღვევით. ხოლო ზოგადი აკრძალვის დაწესება, რომ ნებისმიერი ნაკაწრის ან მოხმარების კვალი გამორიცხავს ნივთის შეცვლას - წარმოადგენს მომხმარებლის კანონისმიერი უფლებების არამართლობიერ შეზღუდვას. დათქმა, რომ ნებისმიერი „ნაკაწრი ან მოხმარების კვალი“ ავტომატურად აუქმებს საგარანტიო ვალდებულებას, წარმოადგენს მტკიცების ტვირთის უკანონო გადაკისრებას მომხმარებელზე და უარყოფს მიზეზ-შედეგობრივი კავშირის დადგენის აუცილებლობას ნივთის ნაკლსა და მის ვიზუალურ მდგომარეობას შორის. თუ ჰიგიენურ ნივთს ან ჩაშენებულ/დამონტაჟებულ ტექნიკას გააჩნია თავდაპირველი ნაკლი, მოვაჭრე უპირობოდ ვალდებულია უზრუნველყოს კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებული უფლებების რეალიზება (უფასო შეკეთება ან შეცვლა).

ამასთან, კვების ბლოკი, სამუხტი მოწყობილობა, სადენები და სხვა აქსესუარები წარმოადგენს ძირითადი ტექნიკური მოწყობილობის ფუნქციონირებისათვის აუცილებელ, განუყოფელ კომპონენტებს. მათი ნაკლოვანება შესაძლოა პირდაპირ განაპირობებდეს მთლიანი ნივთის დანიშნულებისამებრ გამოყენების შეუძლებლობას. შესაბამისად, გარანტია ვრცელდება როგორც ძირითად ნივთზე, ისე მის ნასყიდობის კომპლექტაციაში შემავალ ყველა შემადგენელ ნაწილსა და აქსესუარზე. გარდა ამისა, „ხუთ ჩამქრალ პიქსელამდე“ დათქმასთან მიმართებით უნდა აღინიშნოს, რომ ეკრანის მცირე დაზიანებაც (მათ შორის 1 ჩამქრალი პიქსელი) წარმოადგენს ნივთის ნაკლს (ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობას), თუ ყიდვის მომენტში მომხმარებლისთვის აღნიშნულის შესახებ წინასწარ, მკაფიო და ინდივიდუალური ფორმით არ ყოფილა ცნობილი და შეთანხმებული. ამგვარი ზღვრის ცალმხრივად დაწესება პასუხისმგებლობისგან განთავისუფლების მიზნით, წარმოადგენს მომხმარებლისთვის ზიანის მომტან და უთანასწორო პირობას.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ დადგენილი დებულებები ქმნის მცდარ აღქმას, თითქოს დასახელებულ ნივთებზე (კვების ბლოკი, ელემენტი, სადენები, დამტენი და სხვა) საერთოდ არ ვრცელდება არანაირი საგარანტიო პასუხისმგებლობა, ამასთან, მოვაჭრის მცდელობა საგარანტიო დოკუმენტში შეტანილი შეზღუდვებით გამორიცხო კანონის მე-17–მე-20 მუხლებით გარანტირებული უფლებები — წარმოადგენს კანონისმიერი გარანტიის არამართლზომიერ ჩანაცვლებას და პირდაპირ ეწინააღმდეგება კანონის მოთხოვნებს. კომპანიის მიერ შემუშავებული „საგარანტიო პირობები“ ფორმალურად იღებს კომერციული გარანტიის სახეს, თუმცა შინაარსობრივად ახდენს კანონისმიერი გარანტიის იმპერატიული ნორმების ჩანაცვლებას მომხმარებლის საზიანო შეზღუდვებით.

ზემოაღნიშნულ გარემოებათა ანალიზის საფუძველზე, სააგენტო ადგენს, რომ ხსენებული პირობების საგარანტიო დოკუმენტაციაში მითითებითა და გავრცელებით, მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ უტყუარ, სრულ და მკაფიო ინფორმაციას საგარანტიო პირობებისა და მომხმარებლის უფლებების შესახებ. მოვაჭრის მიერ საგარანტიო ტექსტში კანონისმიერი უფლებების შემზღუდველი დებულებების განსაზღვრა ლახავს ინფორმაციულ ბალანსს და მომხმარებელს აწვდის მცდარ ინფორმაციას, რაც აბრკოლებს მომხმარებელს საკუთარი კანონიერი უფლებების რეალიზებაში და წარმოადგენს არაკეთილსინდისიერ პრაქტიკას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მხრიდან ადგილი აქვს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

4.2. ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევა

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. კანონის ეს ჩანაწერი გამომდინარეობს ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი პრინციპიდან, რომლის თანახმადაც, ვალდებულების შესრულება გულისხმობს მოვალისგან იმ ქმედების განხორციელებას, რომლის მოთხოვნის უფლება კრედიტორს გააჩნია. „pacta sunt servanda” - ხელშეკრულების უზენაესი პრინციპია, რომელიც სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობას უზრუნველყოფს.

ზემოაღნიშნული დათქმის შეუსრულებლობა, ანუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსაბამო ნივთის გადაცემა მომხმარებლისათვის, უკვე ხელშეკრულების დარღვევაა. იმისათვის, რომ დადგეს მოვაჭრის პასუხისმგებლობის საკითხი, აუცილებელია სახეზე იყოს ხელშეკრულების დარღვევა და მისი შემადგენლობა. მეორადი მოთხოვნის უფლებები კი წარმოიშობა იმ შემთხვევაში, თუ ხელშეკრულების დადების მომენტიდან მხარეები არ ასრულებენ ნაკისრ ვალდებულებებს კეთილსინდისიერად და ჯეროვნად და არღვევენ ხელშეკრულებით დაკისრებულ პირველად ვალდებულებებს.

კანონის თანახმად, ნაკლის მქონე საქონლის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დარღვევაა და არაჯეროვანი შესრულების ერთ-ერთ გავრცელებულ ფორმას წარმოადგენს. აღსანიშნავია, რომ 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.

აღსანიშნავია, რომ ქართული კანონმდებლობა მიყვება ევროპული კავშირის დირექტივებით დადგენილ სტანდარტებს. კერძოდ, (EU) 2019/771 დირექტივა (შემდგომში - SGD დირექტივა)⁴ 8 ადგენს მკაფიო სახელმძღვანელო მითითებებს მომხმარებელთა უფლებების შესახებ ნაკლის მქონე საქონლის შეკეთებასა და შეცვლასთან დაკავშირებით. კერძოდ, SGD დირექტივის მე-13 და მე-14 მუხლების თანახმად, როდესაც საქონელი არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა, ანუ ნაკლის აღმოფხვრა, შეკეთების ან შეცვლის გზით. მომხმარებელს შეუძლია აირჩიოს ამ ორ საშუალებას შორის ერთ-ერთი და შესაბამისი მოთხოვნით მიმართოს მოვაჭრეს.

ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტი, რომელიც ადგენს, რომ 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

⁴ „საქონლის გაყიდვის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული გარკვეული ასპექტების შესახებ“ ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის (EU) 2019/771 დირექტივა, რომელიც არის ევროკავშირის 2017/2394 რეგულაციის და ევროსაბჭოს 2009/22/EC დირექტივის შესწორება და აუქმებს 1999/44/EC დირექტივას.

შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. აღნიშნული ჩანაწერი კი გულისხმობს, რომ კანონმდებელი მომხმარებელს უტოვებს არჩევანს, მოითხოვოს ნაკლიანი საქონლის შეკეთება ან შეცვლა.

თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლის ეს არჩევანი არ არის აბსოლუტური და შესაძლოა შეიზღუდოს, როდესაც არჩეული ვარიანტის განხორციელება საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან არათანაზომიერ, შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. მოვაჭრე კი ვალდებულია, რომ საქონლის შეცვლა/შეკეთება განახორციელოს უსასყიდლოდ, რაც გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

აღსანიშნავია, რომ SGD დირექტივის პრეამბულის 48-ე პარაგრაფის მიხედვით, „ნაკლიანი საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანის შემთხვევაში, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს არჩევანი შეკეთებასა და შეცვლას შორის.

მომხმარებლის არჩევანი ამ ორ საშუალებას შორის უნდა შეიზღუდოს მხოლოდ მაშინ, როდესაც არჩეული ვარიანტი იურიდიულად ან ფაქტობრივად შეუძლებელი იქნება, ან მოვაჭრეს დააკისრებს არაპროპორციულ ხარჯებს სხვა ხელმისაწვდომ ვარიანტთან შედარებით. მაგალითად, არაპროპორციული შეიძლება იყოს საქონლის შეცვლის მოთხოვნა მცირე ნაკაწრის გამო, რადგან მისი ახლით ჩანაცვლება გამოიწვევს მნიშვნელოვნად დიდ ხარჯებს მოვაჭრისათვის, მაშინ, როცა იგი შეიძლება შეკეთდეს.“

როგორც აღინიშნა, SGD დირექტივა საშუალებას აძლევს მოვაჭრეს უარი თქვას მომხმარებლის მიერ წაყენებულ მოთხოვნაზე გარკვეული წინაპირობების არსებობისას. კერძოდ: „მომხმარებელს არ შეუძლია მოსთხოვოს მოვაჭრეს საქონლის შეკეთება ან შეცვლა, თუ არჩეული საშუალების განხორციელება 1) შეუძლებელია ან 2) არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. აღნიშნული კი მოვაჭრეს აძლევს მომხმარებლის მოთხოვნის საპირისპიროდ შედავების შესაძლებლობას. მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნულ კრიტერიუმებზე დაფუძნებული შედავება კი უნდა იყოს დასაბუთებული. ამასთან, ასეთ დროს მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

SGD დირექტივა ასევე ხაზს უსვამს, რომ თანაზომიერების/პროპორციულობის შეფასება უნდა ითვალისწინებდეს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში, ნაკლის მნიშვნელობას/ხარისხს და მომხმარებელზე ზემოქმედებას, თუ რამდენადაა შესაძლებელი რომ ნაკლი შეფერხების გარეშე აღმოიფხვრას.

პროპორციულობის პრინციპთან და მისი შეფასების ტესტთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია ევროკავშირის სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება საქმეზე Weber/Putz (გაერთიანებული საქმეები C-65/09 და C-87/09), სადაც სასამართლომ იმსჯელა პროპორციულობის პრინციპზე მომხმარებლის უფლების, ნაკლოვანი საქონლის შეცვლა/შეკეთების კონტექსტში 1999/44/EC დირექტივიდან გამომდინარე (მოქმედი დირექტივის (EU) 2019/771 წინამორბედი).

ზემოაღნიშნული დავა მოიცავდა ორ ცალკეულ საქმეს:

Weber - ვებერის საქმე: მომხმარებელმა იყიდა იატაკის ფილები, რომლებიც მოგვიანებით აღმოჩნდა ნაკლოვანი. მოვაჭრემ შესთავაზა ნაკლოვანი ფილების შეცვლა, მაგრამ უარი განაცხადა ნაკლოვანი ფილების მოხსნისა და ახლის დამონტაჟების ხარჯების დაფარვაზე.

Putz - პუცის საქმეშიც ანალოგიურად, მომხმარებელმა იყიდა ჭურჭლის სარეცხი მანქანა, რომელიც აღმოჩნდა ნაკლოვანი. მომხმარებელი ითხოვდა არა მხოლოდ შეცვლას, არამედ იმ ხარჯების ანაზღაურებასაც, რომელიც დაკავშირებული იყო გაუმართავი ჭურჭლის სარეცხი მანქანის დემონტაჟსა და ახლის დამონტაჟებასთან.

განსახილველ საქმეებში ძირითადი სამართლებრივი კითხვა მდგომარეობდა შემდეგში: იყო თუ არა მოვაჭრე, 1999/44/EC (მოქმედი დირექტივა (EU) 2019/771) დირექტივის მიხედვით ვალდებული დაეფარა ნაკლის მქონე საქონლის დემონტაჟისა და ახალი საქონელის მონტაჟის ხარჯები. მოვაჭრეები ამტკიცებდნენ, რომ ასეთი ხარჯების გაღება არაპროპორციული იქნებოდა, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც ეს ხარჯები მნიშვნელოვნად აღემატებოდა თავად საქონლის ღირებულებას.

ზემოაღნიშნულ საქმეში ევროკავშირის სასამართლომ დაადგინა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია დაფაროს ყველა ხარჯი, რომელიც დაკავშირებულია საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანასთან (ნაკლის აღმოფხვრასთან), მათ შორის საქონლის დემონტაჟისა და ახალი, ჩანაცვლებული საქონლის დამონტაჟების ხარჯების ჩათვლით. იმ პირობით, რომ ნაკლის აღმოფხვრის შერჩეული საშუალება (შეცვლა/შეკეთება) არ არის შეუძლებელი ან არაპროპორციული. ამასთან, სასამართლომ განმარტა თუ რას გულისხმობს პროპორციულობის პრინციპი:

1999/44/EC დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება (შეკეთება ან შეცვლა) განიხილება არაპროპორციულად, თუ იგი აკისრებს გამყიდველს არაგონივრულ ხარჯებს ალტერნატიულ საშუალებებთან მიმართებაში. ხარჯების პროპორციულობა კი უნდა შეფასდეს შემდეგ გარემოებებზე დაყრდნობით:

- საქონლის ღირებულება, მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში (ნაკლის არარსებობის შემთხვევაში);
- ნაკლის ხარისხი;
- ალტერნატიული საშუალების გამოყენების მიზანშეწონილობა მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი შეფერხების შექმნის გარეშე;

უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლასთან დაკავშირებით, ევროკავშირის სასამართლომ ხაზგასმით აღნიშნა, რომ მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი საშუალება უნდა იყოს უსასყიდლო მომხმარებლისთვის, რაც მოიცავს ყველა საჭირო ხარჯის დაფარვას საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანისთვის. ეს შეესაბამება დირექტივის

მიზანს, უზრუნველყოს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონე და დააბალანსოს ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობის მონაწილეთა ინტერესები.

სასამართლომ ასევე განასხვავა აბსოლუტური და ფარდობითი პროპორციულობა გამოყენებულ/გამოსაყენებელ საშუალებათა შეფასებისათვის. მოვაჭრეს არ შეუძლია უარი თქვას საქონლის შეკეთებაზე ან შეცვლაზე მხოლოდ იმიტომ, რომ ხარჯები მაღალია აბსოლუტური თვალსაზრისით. თუმცა, მას შეუძლია უარი თქვას, თუ ხარჯები არაგონივრულად მაღალია სხვა ხელმისაწვდომ საშუალებასთან შედარებით, როგორცაა მაგალითად შეკეთება, შეცვლის ნაცვლად.

ამრიგად, ტერმინი „არაპროპორციული“ (არათანაზომიერი) განიხილება როგორც ერთი რიგის უფლებებთან მიმართებაში (შეცვლა/შეკეთება) ასევე სხვა დაცვის საშუალებასთან მიმართებაშიც.

Weber/Putz-ის გადაწყვეტილებამ შექმნა პრეცედენტი იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა შეფასდეს პროპორციულობა, რამაც გავლენა მოახდინა განახლებული დირექტივის (EU) 2019/771 (მე-13 და მე-14 მუხლები) შემდგომ ინტერპრეტაციებზეც, რომელიც ასევე ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მნიშვნელობას, ხოლო მოვაჭრეებისათვის უზრუნველყოფს გარკვეულ მოქნილობას შეცვლისა და შეკეთების ხარჯების მართვაში.

გარდა ზემოაღნიშნული სტანდარტისა, გადაწყვეტილებამ ასევე შექმნა პრეცედენტი იმასთან დაკავშირებით თუ როგორ უნდა განიმარტოს მოვაჭრის მიერ ნაკლის „უსასყიდლოდ“ აღმოფხვრის ვალდებულება. კერძოდ ის, რომ თუ მოვაჭრე გადაწყვეტს ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლას, მომხმარებელს არ უნდა მოეთხოვოს საქონლის ნორმალური გამოყენებისთვის (ცვეთისათვის) გადაიხადოს საფასური. მაგალითად, პირობითად თუ მომხმარებელი დანიშნულებისამებრ იყენებს მობილურ მოწყობილობას ნაკლის აღმოჩენამდე შვიდი თვის განმავლობაში, მას უფლება აქვს შეცვალოს ნაკლოვანი ნივთი რაიმე დამატებითი გადასახადის გადახდის გარეშე და "ნორმალური ცვეთის" ხარჯი მხედველობაში არ მიიღება. ამასთან, თუკი ნაკლის აღმოფხვრისათვის მნიშვნელოვანია ჯერ ამ საქონლის დემონტაჟი, მნიშვნელოვანია მოვაჭრემ ეს თავისი ხარჯებით განახორციელოს.

ევროკავშირის სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკიდან გამომდინარე, პროპორციულობის პრინციპის ზემოაღნიშნული კრიტერიუმები უზრუნველყოფს დაბალანსებულ მიდგომას, რაც საშუალებას აძლევს მოვაჭრეებს უარი თქვან მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილ საშუალებებზე მხოლოდ მაშინ, როდესაც ნაკლის აღმოფხვრის ეს საშუალება გამოიწვევს არაპროპორციულად ზედმეტ ხარჯებს ალტერნატიულ ვარიანტებთან შედარებით, რითაც დაცულია როგორც მომხმარებელთა უფლებები, ასევე ბიზნეს ინტერესები. შესაბამისად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხარჯები არაპროპორციულია, მოვაჭრეს ეკისრება და სააგენტოს შეფასებით, მნიშვნელოვანია არსებობდეს საამისო წინაპირობები, რათა „არაპროპორციულობა“ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში შეფასდეს შესაბამისი კვალიფიციური მტკიცებულების საფუძველზე.

როგორც აღინიშნა, პროპორციულობის პრინციპის სამართლებრივი კონცეფცია SGD ღირებულების მე-13 და მე-14 მუხლებშია კოდიფიცირებული. ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტი, რომლის თანახმადაც:

იმის განსაზღვრისას, თუ რამდენად არათანაზომიერია ან შეუსაბამოდ დიდია ხარჯი, გათვალისწინებული უნდა იქნეს შემდეგი პირობები:

ა) საქონლის ან მომსახურების ფასი მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობის ხარისხი;

გ) საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიული შესაძლებლობა.

„ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი აფასებს საქონლის ღირებულებას, ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში. მოვაჭრემ ობიექტურად უნდა შეაფასოს მნიშვნელოვნად შემცირდება თუ არა ნივთის ღირებულება მის მიერ არჩეული საშუალებით (შეკეთებით) და წარმოადგინოს შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება, რომ ნივთის შეკეთებით ნაკლი აღმოიფხვრა და მომხმარებლის მიერ შეძენილი საქონლის ღირებულება ბაზარზე, მნიშვნელოვნად არ შემცირდა.

„ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი ადგენს თუ რამდენად მძიმეა ნაკლი და რამდენად მოქმედებს იგი საქონლის ფუნქციასა და გამოყენებადობაზე. უმნიშვნელო კოსმეტიკური პრობლემა შეიძლება არ ამართლებდეს მთლიანი ნივთის შეცვლის მოთხოვნას. მაშინ, როცა ნაკლი რომელიც საქონელს ხდის გამოუსადეგარს და უკარგავს ფუნქციას, გაამართლებს მომხმარებლის მოთხოვნას საქონლის შეცვლასთან დაკავშირებით.

„გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი ადგენს საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიულ შესაძლებლობას. აღნიშნული კრიტერიუმი კი ითვალისწინებს, შესაძლებელია თუ არა ალტერნატიული საშუალება (შეკეთება ან შეცვლა) განხორციელდეს გონივრულ ვადაში მომხმარებლისთვის უხერხულობის, დისკომფორტის შექმნის გარეშე. არჩეულმა საშუალებამ ზედმეტად არ უნდა შეაფერხოს მომხმარებლის შესაძლებლობა საქონელი გამოიყენოს დანიშნულებისამებრ.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მსჯელობით, ზემოაღნიშნული 3 წინაპირობა, პროპორციულობის შესაფასებლად, განიხილება კუმულატიურად, რაც იმას ნიშნავს, რომ მნიშვნელოვანია მოვაჭრის მიერ, განხორციელებულ შედავებაში განხილული იყოს სამივე კრიტერიუმი და წარმოდგენილ იქნას შესაბამისი დამადასტურებელი კვალიფიციური მტკიცებულებები.

ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობის ის პირობა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს აირჩიოს შეკეთებასა და შეცვლას შორის ერთ-ერთი, მეტწილად ეყრდნობა უნაკლო საქონლის ღირებულების კონცეფციას. ეს კი გულისხმობს შემდეგს: მოვაჭრეს ეკისრება მტკიცების ტვირთი რომ მის მიერ არჩეული საშუალება, როგორცაა შეკეთება, მნიშვნელოვნად არ შეამცირებს ბაზარზე ნივთის ღირებულებას შეცვლასთან შედარებით. მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ არჩეული საშუალებით იგი აღადგენს ნივთის პირვანდელ მდგომარეობასა და ფუნქციონირებას ისე, რომ ნივთს მნიშვნელოვნად არ შეუმცირდება ბაზარზე ღირებულება და იგი დაუბრუნდება იმ მდგომარეობას, რა მდგომარეობაშიც იქნებოდა ნაკლის გამოვლენის გარეშე.

ამრიგად, ევროკავშირის პრაქტიკა ხაზს უსვამს მომხმარებლის უფლების მნიშვნელობას ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოითხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა, შეცვლით ან შეკეთებით, ხოლო მოვაჭრეს შესაძლებლობა აქვს უარყოს მომხმარებლის მოთხოვნა და შეუპირისპიროს შედავება იმ შემთხვევებში, როდესაც შეკეთება ან შეცვლა გამოიწვევს არაპროპორციულად გადაჭარბებულ ხარჯებს. მოვაჭრის შედავება კი, როგორც ზემოთ აღინიშნა, უნდა ეფუძნებოდეს ობიექტურ ფაქტორებს.

კანონის ზემოთ მოცემული მოთხოვნების შეფასებას, მოცემულ შემთხვევაში, სააგენტო განიხილავს მომხმარებლის განცხადებაში მითითებული გარემოებების გათვალისწინებით.

განმცხადებლის საქმესთან დაკავშირებით, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე არ აცხადებს უარს გამოიყენოს ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება - ნივთის შეკეთება, თუმცა, მომხმარებლის მიერ წაყენებული მოთხოვნა - *მის მიერ შეძენილი ლეპტოპი შეიცვალოს ახალი მოწყობილობით ან დაუბრუნდეს გადახდილი თანხა*, მოვაჭრის მიერ მიღებულ იქნა როგორც შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯის გაწევა ნივთის შეკეთებასთან მიმართებით. იმისათვის, რომ სააგენტომ მოვაჭრის შედავება, გამოსაყენებელი საშუალების არაპროპორციულობასთან მიმართებაში, განიხილოს და მიიღოს გადაწყვეტილება, სააგენტოს 2026 წლის 27 მაისის N02/3524 წერილით გამოთხოვილ იქნა არაპროპორციულობის შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება და შესაბამისი კვალიფიციური საექსპერტო დასკვნა სადავო ნივთის შეკეთების შემთხვევაში, მისი საბაზრო ღირებულების თაობაზე, კერძოდ, რამდენად შემცირდებოდა ნივთის ღირებულება მისი შეკეთების შემთხვევაში, რათა განსაზღვრულიყო გამოიწვევდა თუ არა მოვაჭრის მიერ შერჩეული საშუალება (შეკეთება) ნივთის ღირებულების მნიშვნელოვან შემცირებას.

სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის (იხ. აღწერილობითი ნაწილი 1.2 პუნქტი - მოვაჭრის პოზიცია) საპასუხოდ კი, მოვაჭრემ 2026 წლის 11 ივნისის N01/5324 წერილით წარმოადგინა საქონელმცოდნის შეფასება, რომლის თანახმადაც, მოწყობილობის საწყისი ღირებულება შეადგენდა 2000 ლარს. იგი გამოყენებული იყო დაახლოებით ერთ წლამდე განმავლობაში, რა დროსაც მას მიაღება ვიზუალური დაზიანებები და გამოიწვია ფიზიკური ცვეთა, სავარაუდო გავლენა: 50%. შესაბამისად, ნივთის ღირებულება ჩაბარებისას შეადგენდა 1000 ლარს, ხოლო შეკეთების ხარჯი (დედა დაფის შეცვლა) შეადგენს 1000 ლარს.

ამასთან, 2026 წლის 13 ივლისის N01/6311 წერილით მოვაჭრემ დამატებით წარმოადგინა იმავე საქონელმცოდნის დასკვნა იმასთან დაკავშირებით, რომ ბრენდის (Lenovo) ავტორიზებულ სერვისცენტრში დაზიანებული დედაპლათის ახალი, ორიგინალი სათადარიგო ნაწილით ჩანაცვლება, არ წარმოადგენს ლეპტოპის საბაზრო ღირებულების შემცირების დამოუკიდებელ საფუძველს. პირიქით, ტექნიკური თვალსაზრისით, ადგილი აქვს არა მოწყობილობის ხარისხობრივი მაჩვენებლების გაუარესებას, არამედ მისი ძირითადი კომპონენტის განახლებას მწარმოებლის ორიგინალი ნაწილით.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი საქონელმცოდნის დასკვნა, მასში ასახული დამატებითი განმარტებების მიუხედავად, ვერ ჩაითვლება სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი გარემოების დამადასტურებელ სარწმუნო, ჯეროვან და საკმარის მტკიცებულებად. მტკიცებულებათა შეფასება ეფუძნება მათ ობიექტურობას, შემოწმებადობასა და ტექნიკურ-ეკონომიკურ დასაბუთებულობას. მოცემულ შემთხვევაში, წარმოდგენილი დოკუმენტები არ აკმაყოფილებს დასაბუთებულობის მინიმალურ სტანდარტს და ატარებს მხოლოდ დეკლარაციულ ხასიათს.

უპირველეს ყოვლისა, საქმეში არ არის წარმოდგენილი დასკვნის შემდგენი პირის შესაბამისი კვალიფიკაციის, განათლების, სერტიფიცირების ან აკრედიტაციის დამადასტურებელი არანაირი მტკიცებულება. შესაბამისი კვალიფიკაციისა და ექსპერტის სტატუსის დაუდასტურებლობის პირობებში, დოკუმენტში დაფიქსირებული პოზიცია ვერ ჩაითვლება საექსპერტო დასკვნად და იგი უთანაბრდება კერძო პირის სუბიექტურ მოსაზრებას, რომელსაც არ გააჩნია სამართლებრივი და მტკიცებულებითი ძალა.

ამასთანავე, დასკვნაში დაფიქსირებული მითითება იმის შესახებ, რომ კვლევა განხორციელდა „შედარებითი საბაზრო მეთოდის (Market Approach)“ გამოყენებით, მოიცავს მხოლოდ აღნიშნული მეთოდოლოგიის თეორიულ აღწერას და არ ასახავს უშუალოდ კვლევის პროცესსა და შედეგებს. კერძოდ, დასკვნაში მითითებულია, რომ გამოყენებულ იქნა „მეორადი ბაზრის რეალური ფასებისა და შეთავაზებების ანალიზი“, თუმცა არ არის წარმოდგენილი არცერთი კონკრეტული წყარო, მონაცემთა ბაზა, შედარებითი ანალიზის ცხრილი ან საკონტროლო ობიექტი, რომელზე დაყრდნობითაც განხორციელდა შედარება. უცნობია რა კონკრეტულ მონაცემთა ბაზებს, გაყიდვების პლატფორმებს ან საბაზრო სეგმენტებს დაეყრდნო საქონელმცოდნე, ასევე, ჩატარდა თუ არა ანალოგიური მოდელის შეკეთებული და შეუკეთებელი ლეპტოპების ფასების შედარებითი ანალიზი. შემოწმებადი მონაცემებისა და ფასების შედარებითი გაანგარიშების გარეშე, მხოლოდ მეთოდის დასახელებაზე მითითება ატარებს ფორმალურ ხასიათს და ვერ ადასტურებს, რომ ბაზარი შეკეთებულ (დედაპლათის შეცვლა) საქონელს ახალი/შეუკეთებელი საქონლის თანაბარმნიშვნელოვნად მიიჩნევს.

გარდა ამისა, დასკვნაში დაფიქსირებული მითითება „ავტორიზებული სერვისცენტრის დასკვნასა“ და „საქონელმცოდნეობის ზოგად პრინციპებზე“ საგნობრივად ვერ უზრუნველყოფს დასკვნის დასაბუთებულობას. სერვისცენტრის კომპეტენცია

შემოიფარგლება ნივთის ტექნიკური გამართულობის დადასტურებით, ხოლო საქონელმცოდნემ უნდა შეაფასოს აღნიშნული ტექნიკური ჩარევის ეკონომიკური შედეგი, რაც დოკუმენტში განხორციელებული არ არის.

სააგენტომ, საკითხის შეფასებისას იხელმძღვანელა საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობითა და ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკით და დაადგინა:

განსახილველ შემთხვევაში, საქონლის ნაკლი (დედაპლატის გაუმართაობა) მიემართება მოწყობილობის არსებით კომპონენტს, რაც პირდაპირ განსაზღვრავს ნივთის ფუნქციონირებას. იმ გარემოების გათვალისწინებით, რომ დედაპლატის ღირებულება საქონლის ღირებულების 50%-ს შეადგენს (რასაც ადასტურებს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი შეფასებაც) და მისი დაზიანება სრულად გამორიცხავს ლეპტოპის გამოყენებას, აღნიშნული ხარვეზი საქონლის არსებით ნაკლად უნდა შეფასდეს.

მტკიცებულებების შეფასებასთან მიმართებით საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 9 ოქტომბრის №ბს-375 (კ-22) გადაწყვეტილების თანახმად, არც ერთ მტკიცებულებას არ აქვს წინასწარ დადგენილი ძალა. საქმის განხილვისას ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში, მტკიცებულებები უნდა შეფასდეს შინაგანი რწმენის საფუძველზე. შინაგანი რწმენა, კი მტკიცებულებათა ყოველმხრივ, სრულ და ობიექტურ განხილვას უნდა ემყარებოდეს.⁵ ამდენად სააგენტომ გარემოებებისა და მტკიცებულებების ურთიერთშეჯერების საფუძველზე უნდა მიიღოს გადაწყვეტილება გაიზიარებს თუ არა მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ პოზიციასა და თანდართულ დოკუმენტაციას ნივთის ღირებულებასთან დაკავშირებით.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 15 ივნისის №ბს-300(კ-23) გადაწყვეტილების თანახმად, „თითოეულმა მხარემ უნდა დაამტკიცოს გარემოებანი, რომელზეც ამყარებს თავის მოთხოვნებსა და შესაგებელს. მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილების ინსტიტუტს გააჩნია არა მხოლოდ საპროცესო-სამართლებრივი, არამედ მატერიალურ-სამართლებრივი მნიშვნელობაც, რაც მდგომარეობს იმაში, რომ ფაქტის დაუმტკიცებლობის არახელსაყრელი შედეგები უნდა დაეკისროს იმ მხარეს, რომელსაც ამ ფაქტის დამტკიცება ევალებოდა.“

შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებები იმის შესაფასებლად, მნიშვნელოვნად შეუმცირებოდა თუ არა მოწყობილობას საბაზრო ღირებულება, არ არის გასაზიარებელი. ამასთან, მოვაჭრემ, მტკიცების ტვირთის დასაძლევად სააგენტოში ვერ წარმოადგინა შესაბამისი დამადასტურებელი კვალიფიციური მტკიცებულება იმისა, რომ მომხმარებლის მიერ წაყენებული მოთხოვნა (საქონლის შეცვლა ან თანხის დაბრუნება) მისთვის გაუმართლებელ და არაპროპორციულ ხარჯს წარმოშობდა. ამ კუთხით სააგენტო ყურადღებას ამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ წარმოდგენილ საქონელმცოდნის

⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 9 ოქტომბრის გადაწყვეტილება №ბს-375(კ-22)

შეფასებაში სადავო ნივთის ექსპლუატაციის ვადად მითითებულია დაახლოებით ერთი წელი. თუმცა, საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დასტურდება, რომ მომხმარებელმა ნივთი შეიძინა 2025 წლის 26 აგვისტოს, ხოლო სერვის ცენტრის დასკვნა დედა პლატის გაუმართაობასთან დაკავშირებით თარიღდება 2026 წლის 21 თებერვლით. შესაბამისად, ნივთი მომხმარებლის ექსპლუატაციაში იმყოფებოდა არა ერთ წლამდე, არამედ ექვს თვემდე ვადით, რაც წარმოადგენს არსებით ფაქტობრივ ცდომილებას. ისეთი მოწყობილობის შემთხვევაში, როგორიც ლეპტოპია, ექვს თვემდე და ერთ წლამდე ექსპლუატაციის პერიოდებს შორის განსხვავება შესაძლოა თვისობრივად ცვლიდეს ნივთის საექსპლუატაციო რესურსს, ბუნებრივ ცვეთასა და საბაზრო გაუფასურების ხარისხს. ამდენად, ერთწლიან პერიოდზე გათვლილი 20%-იანი გაუფასურების მაჩვენებლის გავრცელება ექვსი თვის განმავლობაში გამოყენებულ ნივთზე, შესაძლოა სრულიად ცვლიდეს შეფასების საბოლოო შედეგს.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-17 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ მოვაჭრემ საქონელი გონივრულ ვადაში არ შეაკეთა ან არ შეცვალა და მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

2024 წლის 15 აპრილის №ას-1130-2023 გადაწყვეტილებაში, საქართველოს უზენაესი სასამართლო განმარტავს, რომ „ვალდებულების შესრულების ლეგიტიმური სახელშეკრულებო ინტერესი სამართლებრივი დაცვის თვალსაზრისით, განსაკუთრებული სიკეთეა ნებისმიერ სამართლებრივ სისტემაში. სახელშეკრულებო ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას. ამ მოთხოვნების შეუსრულებლობა უკვე ვალდებულების დარღვევაა. ვალდებულების დარღვევისათვის სამოქალაქო-სამართლებრივი პასუხისმგებლობა გამოხატულებას პოვებს მოვალეზე კანონით დადგენილი ქონებრივი ზემოქმედების ზომებში. სამოქალაქო სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე, რომელიც არღვევს ვალდებულებას, პასუხს აგებს დაზარალებულის წინაშე. დაზარალებულს უფლება აქვს მოითხოვოს დარღვეული უფლების დაცვა. ხელშეკრულებიდან გასვლა გამოიყენება მხოლოდ კანონით ან მხარეთა შეთანხმებით ზუსტად განსაზღვრულ შემთხვევებში, ამიტომ კანონი ამომწურავად განსაზღვრავს ხელშეკრულებიდან გასვლის საფუძვლებსა და წესს, კერძოდ, იმას, თუ როდის შეუძლია ხელშეკრულების მხარეს მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა.“

კანონის თანახმად, ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნის ერთ-ერთი კანონისმიერი წინაპირობაა: მოვაჭრემ საქონელი გონივრულ ვადაში არ შეაკეთა ან არ შეცვალა და მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, საკასაციო პალატა, თავის 2023 წლის 11 ოქტომბრის №ას620-2023 გადაწყვეტილებაში ასევე განმარტავს რომ: „ხელშეკრულების დადების მომენტიდან მხარეები ვალდებული არიან შეუდგნენ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას. მათ არ შეუძლიათ ცალმხრივად თქვან უარი ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების მოთხოვნა მხარეების

მხრიდან პირველადი მოთხოვნის ხასიათს ატარებს, რომლის შეუსრულებლობაც იწვევს მეორადი მოთხოვნის უფლების წარმოშობას. ამ უკანასკნელს კი მიეკუთვნება ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნა.“

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი 2026 წლის 14 აპრილის N01/3236 წერილით აზუსტებს მოთხოვნას და ითხოვს ნივთის შეცვლას ან გადახდილი თანხის დაბრუნებას. ეს უკანასკნელი საკანონმდებლო მოთხოვნების შესაბამისად, წარმოადგენს ხელშეკრულებიდან გასვლას.

როგორც უკვე აღინიშნა, მომხმარებელს ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნის დაყენების უფლება აქვს გარკვეული წინაპირობების არსებობისას. განსახილველ შემთხვევაში კი, მომხმარებლის განმარტებით, საგარანტიო სერვისის ცენტრისათვის პირველადი მიმართვისას განხორციელებული დიაგნოსტიკა არაზუსტი აღმოჩნდა: მოწყობილობის გაუმართაობის მიზეზად მიეთითა პროგრამული ხარვეზი, რომელიც სერვისის ცენტრის განცხადებით, გამოსწორდა. თუმცა, ნივთის ექსპლუატაციაში შესვლისთანავე პრობლემა განმეორდა. მხოლოდ განმეორებითი მიმართვის შემდგომ დადგინდა, რომ სახეზე იყო არა პროგრამული ხარვეზი, არამედ დედაპლატის გაუმართაობა.

აქედან გამომდინარე, მომხმარებლის მხრიდან პირველი რიგის დაცვის საშუალების (შეკეთება/შეცვლა) გამოყენებამ დაკარგა ინტერესი. მოვაჭრის/სერვისის ცენტრის მიერ პირველივე მიმართვაზე ვერ განხორციელდა ნაკლის სწორი დიაგნოსტიკა, ხოლო განმეორებითი მიმართვისას გამოვლენილი დედაპლატის გაუმართაობა მიუთითებს საქონლის არსებით ნაკლზე. შექმნილ ვითარებაში, როდესაც შეკეთების მცდელობამ ვერ უზრუნველყო ნივთის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა და მისი ჯეროვანი ფუნქციონირება, მომხმარებელს სრულიად ლეგიტიმურად წარმოეშვა უფლება, ისარგებლოს კანონით გათვალისწინებული მეორეული უფლებით - გავიდეს ხელშეკრულებიდან, რაც გულისხმობს ორმხრივ რესტიტუციასა და გადახდილი თანხის სრულად დაბრუნებას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად ადგილი აქვს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-17 მუხლის 1-5 პუნქტებით გათვალისწინებული მომხმარებლის უფლებების დარღვევას და მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა, კერძოდ, უზრუნველყოს ნივთის შეცვლა ან გადახდილი თანხის დაბრუნება.

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 „გრინ სტორის“ (ს/ნ 406492291) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-5 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.