



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 27 ნოემბრის №04/1393 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

<i>თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....</i>	<i>2</i>
1.1 განმცხადებლის პოზიცია	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	4
<i>თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....</i>	<i>5</i>
<i>თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....</i>	<i>9</i>
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	11
3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა.....	17
<i>თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....</i>	<i>22</i>

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2025 წლის 6 ოქტომბერს წარმოდგენილი იქნა

(პასპორტის ნომერი: (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) N01/5912 განცხადება შპს „რაპიდოს“ (ს/ნ 405213567) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 27 ნოემბრის №04/1393 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 23 დეკემბრის N01/7972 განცხადებით

2026 წლის 13 იანვრის N01/196 განცხადებით

და 2026 წლის 19 თებერვლის N01/1661

აგენტოს მომართეს შპს „რაპიდოს“ (ს/ნ 405213567) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 27 ნოემბრის №04/1393 ბრძანებით მოვაჭრის - შპს „რაპიდოს“ (ს/ნ 405213567) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით მომხმარებელმა ქიმწმენდის ქსელ „პრესტოში“ ქიმიური წმენდისთვის ჩააბარა ორი წყვილი ფეხსაცმელი. როგორც მომხმარებელი აღნიშნავს, მოვაჭრეს წინასწარ მიაწოდა ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ ფეხსაცმელების დასველება არ შეიძლებოდა. მოვაჭრემ მომხმარებელს დაუდასტურა ამ ინფორმაციის ჩანიშვნა და ჩაიბარა ნივთები მომსახურების გასაწევად. სერვისის დასრულების შემდგომ მომხმარებელმა მიაკითხა მის კუთვნილ ნივთებს, რომელთაგანაც ერთ-ერთი იყო სველი და ეტყობოდა სარეცხი მანქანის კვალი. მომხმარებლის მტკიცებით ორივე წყვილი ფეხსაცმელი არის დაზიანებული. მომხმარებელმა განცხადების დანართად წარმოადგინა, როგორც კუთვნილი ისე ახალი ფეხსაცმლის ფოტოსურათები.

განცხადების მიხედვით, 2025 წლის 19 ნოემბერს მომხმარებელმა ი. აბაშიძის N9-ში მდებარე „პრესტოს“ ფილიალში, ქიმიური წმენდის მიზნით ჩააბარა რბილი, ხავერდოვანი ზედაპირის მქონე დამუშავებული ტყავის ხელჩანთა. მოვაჭრის განმარტებით, მომსახურება უნდა გაწეულიყო 1 კვირის ვადაში, თუმცა აღნიშნული ვადა დაირღვა. 2025 წლის 26 თებერვლის მონაცემებით ჩანთა არ იყო გაწმენდილი. მომხმარებელმა მოითხოვა ჩანთის და მომსახურებაში გადახდილი თანხის დაბრუნება, 2025 წლის 9 დეკემბერს, ჩანთის დასაბრუნებლად მისულ მომხმარებელს მოვაჭრემ განუცხადა, რომ ჩანთა გაწმენდილია. მომხმარებლის მტკიცებით მიიღო დაზიანებული ჩანთა, დამწვარი ზედაპირით და ვარაუდობს, რომ დაზიანება გამოწვეულია ქიმიური ნივთიერებებით. მომხმარებელმა მოითხოვა ფოტოსურათები, რომელიც ნივთის ჩაბარებისას მოვაჭრემ გადაიღო, თუმცა მოვაჭრემ უარი განაცხადა ფოტოების ჩვენებაზე. მომხმარებელი ითხოვს დაზიანებული თანხის საფასურის ანაზღაურებას. მომხმარებლის განცხადებას თან ერთვის ჩანთის მდგომარეობის ამსახველი ფოტომასალა.

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2025 წლის 16 ნოემბერს შეიძინა ქურთუკი. 13 დეკემბერს სახელოსა და კაპიუშონზე შენიშნა ლაქა, რის მოსაშორებლადაც დაუყოვნებლივ მიმართა მოვაჭრეს. წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, ქიმიური წმენდის შემდგომ, მომხმარებელმა ქურთუკი მიიღო არაერთი დეფექტით, რომელიც მომსახურების მიღებამდე არ არსებობდა. მოვაჭრის მიერ ჩატარებული განმეორებითი წმენდის მიუხედავად ხარვეზები არ აღმოიფხვრა. მომხმარებელი ითხოვს სათანადო კომპენსაციის მიღებას, რაზეც მოვაჭრემ უარი განუცხადა. მომხმარებელმა წარმოადგინა ქურთუკის ფოტომასალა.

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2026 წლის 22 იანვარს ქიმწმენდის ქსელ „პრესტოს“ ბახტრიონის ფილიალში დატოვა ქურთუკები, რომლებიც გაწმენდილ მდგომარეობაში მომხმარებელს უნდა დაბრუნებოდა 26-27 იანვარს. მომხმარებელს ერთი ქურთუკი („Jack Wolfskin“-ის ბრენდის) დაუბრუნდა შეთანხმებულ ვადაში, თუმცა ქურთუკის ელვა შესაკრავებსა და სხვა რკინის დეტალებზე საღებავის საფარი იყო დაზიანებული. ნაკლის აღმოფხვრის მიზნით, მოვაჭრემ ქურთუკი დაიტოვა და მომხმარებელს დაუბრუნა 2 თებერვალს. მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ ქურთუკის დეტალები უხარისხოდაა შეღებილი. მეორე ქურთუკი მომხმარებელს ჩაბარდა მოგვიანებით. ქურთუკის შგთავსი იყო

დაზიანებული და ფორმა დაკარგული. ნაკლის გამოსწორების მიზნით დატოვებული ქურთუკი მომხმარებელმა მიიღო უარეს მდგომარეობაში.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

2025 წლის 15 ოქტომბრის N02/4823 წერილით, სააგენტომ მოვაჭრისგან გამოითხოვა პოზიცია 2025 წლის 6 ოქტომბრის №01/5912 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. 2025 წლის 11 ნოემბრის N01/6942 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ დადგენილი წესის მიხედვით ფეხსაცმლის რეცხვა არ ხორციელდება. წმენდისათვის მომსახურების გამწევი იყენებს მშრალი ქაფს, ვაკუუმსა და ორთქლს. მისი განმარტებით მომხმარებელს პრეტენზია ჰქონდა 2 წყვილ ფეხსაცმელზე, თუმცა უარი განაცხადა პრეტენზიის ფორმის შევსებაზე. შედეგად, მოვაჭრემ ვერ შეძლო ნივთის მდგომარეობის შეფასება და მომხმარებლის უფლების აღდგენა.

სააგენტოს 2025 წლის 5 დეკემბრის №02/6129 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს 2025 წლის 27 ნოემბრის №04/1393 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე.

სააგენტოს 2026 წლის 20 იანვრის №02/306 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 27 ნოემბრის №04/1393 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში 2025 წლის 23 დეკემბრის N01/7972 განცხადების ჩართვის თაობაზე და გახეხა ზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

2026 წლის 30 მარტის N01/2865 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ გადატვირთული რეჟიმიდან გამომდინარე მოხდა მომსახურების გაწევის ვადის გადაცილება. მოვაჭრე განმარტავს, რომ ჩანთების წმენდის მომსახურება ხორციელდება ხელით, მშრალი ქაფის, ვაკუუმისა და ორთქლის გამოყენებით. მიუხედავად მოვაჭრის სიფრთხილისა, ზამშის ქსოვილის თვისებისა და ჩანთის მდგომარეობიდან გამომდინარე, მისი ზედაპირი მაინც გაუხეშდა. მოვაჭრის მიერ შეთავაზებულ კომპენსაციაზე მომხმარებელს უკუკავშირი არ განუხორციელებია.

2026 წლის პირველი აპრილის N02/2091 წერილით სააგენტომ მოვაჭრისგან დამატებით გამოითხოვა ნივთის ჩაბარებისას მომსახურების გამწევის მიერ გადაღებული ფოტოსურათები.

2026 წლის 2 აპრილის N01/3029 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ ფოტოსურათები ხელმისაწვდომი აღარ არის.

სააგენტოს 2026 წლის 28 იანვრის №02/570 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მიმდინარე საქმის შესწავლაში , 2026 წლის 13 იანვრის N01/196 განცხადების ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

2026 წლის 2 თებერვლის N01/953 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს განუმარტა, რომ წმენდის შედეგად მართლაც დაზიანდა მომხმარებლის ქურთუკის დეტალები. წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, მომხმარებლისთვის შეთავაზებული იქნა ქურთუკის წმენდის მომსახურებაში გადახდილი თანხის ხუთმაგი ოდენობით დაბრუნება, რაც მოვაჭრის მტკიცებით დადგენილია შიდა პოლიტიკით. მომხმარებელმა უარი განაცხადა შეთავაზებაზე.

სააგენტოს 2026 წლის 26 მარტის №02/1937 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლაში , 2026 წლის 19 თებერვლის N01/1661 განცხადების ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

2026 წლის 15 აპრილის N01/3316 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ მიუხედავად იარლიყზე დატანილი ინსტრუქციის გათვალისწინებისა ორ ნივთს გაუჩნდა დეფექტები. მოვაჭრის მტკიცებით განმეორებითი სერვისის შედეგად ხარვეზები აღმოიფხვრა, ხოლო მომხმარებლისთვის შეთავაზებული იქნა უფასო სერვისი.

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 შემენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

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

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

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

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

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

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა)

მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

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

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 მოვაჭრებს 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 დაცვის 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 ამავედროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.

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

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

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

პროცედურის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა

ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

სანამ საკითხის არსებით შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ 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 მიაღწეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, რომლებზეც 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.¹

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

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

უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“², რომლის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღწია.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828³ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრის ქმედება ზიანს აყენებდა არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ჰქონდა სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

²Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

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 ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁴

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,⁵ 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

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁵ იქვე, აბზაცი 53

მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁶

კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკა, რომელიც განთავსებულია სავაჭრო ობიექტებში, აკმაყოფილებს კანონის მოთხოვნებს მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულების თვალსაზრისით. მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის და მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებების შესახებ, თუმცა მოვაჭრის მიერ არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის თვალსაზრისით.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე 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. ხოლო მე-4 პუნქტი აზუსტებს, რომ დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

განსახილველ შემთხვევაში მომხმარებელმა შეუკვეთეს კუთვნილი ნივთების ქიმიური წმენდა. ის, რომ წმენდის შედეგად მოხდა ნივთების დაზიანება მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ კორესპონდენციებში არ არის უარყოფილი. ასევე, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია მტკიცებულებები, რომელიც დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლისთვის გაწეული მომსახურება იყო უნაკლო. აღსანიშნავია მოვაჭრის პოზიცია მომხმარებელთათვის ზიანის ანაზღაურების შეთავაზებასთან დაკავშირებით. განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოდგენილ პოზიციაში მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელმა უარი განაცხადა ნივთების

⁶ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

ობიექტში დატოვებასა და პრეტენზიის ფორმის შევსებაზე, რის გამოც ვერ მოხდა სათანადო რეაგირება.

შეთავაზებული იქნა კომპენსაცია სერვისში გადახდილი თანხის შესაბამისად, რომელიც მოვაჭრის მტკიცებით განსაზღვრულია სავაჭრო პოლიტიკით.

კი შეთავაზებული იქნა უფასო სერვისი. ყველა ზემოაღნიშნულ შემთხვევაში, ზიანის ანაზღაურების შეთავაზებასთან ერთად მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომსახურების გაწევა განხორციელდა იარლიყებზე დატანილი წესების შესაბამისად და გადაცდომებს არ ჰქონია ადგილი. საყურადღებოა მიერ წარმოდგენილი ეკრანის ანაბეჭდი, რომელზეც აღბეჭდილია მოვაჭრის პოზიცია მის პრეტენზიასთან დაკავშირებით. მოვაჭრე ადასტურებს მომსახურების ნაკლს. ასევე, მომხმარებელს განუმარტავს, რომ არსებული ხარვეზები აღმოიფხვრა და ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნა უსაფუძვლოა. მოვაჭრე მომხმარებელს სთავაზობს სერვისში გადახდილი თანხის დაბრუნებას და ათმაგი ოდენობის უფასო სერვისს. მნიშვნელოვანია შეფასდეს რამდენად შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებელთათვის ზიანის ანაზღაურების წესი მის სავაჭრო პოლიტიკასა და კანონის მოთხოვნებს. მოვაჭრე 2026 წლის 2 თებერვლის N01/953 წერილში აღნიშნავს, რომ შესთავაზა უფასო სერვისი და სერვისში გადახდილი თანხის ხუთმაგი ოდენობით ანაზღაურება. მისი მტკიცებით აღნიშნული გაწერილია სავაჭრო წესებსა და პირობებში. წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკის 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. 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.

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.

აღნიშნულ დოკუმენტში არსებული ჩანაწერი ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებით თავსებადია კანონის მე-18 მუხლის დანაწესთან, თუმცა პრაქტიკაში მოვაჭრე ზიანის ანაზღაურების ოდენობას განსაზღვრავს სერვისში გადახდილი თანხის ხუთმაგი ოდენობით ან უფასო სერვისის შეთავაზებით. აღნიშნული ჩანაწერი, როგორც წინასწარ განსაზღვრული პირობა სავაჭრო პოლიტიკაში არ იძებნება. შესაბამისად მოვაჭრე ნაკლის აღმოფხვრისას არ მოქმედებს წინასწარ დადგენილი, კანონშესაბამისი წესებისა და პირობების შესაბამისად.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება კეთილსინდისიერების ფაქტს. საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020 სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული. კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შეძენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, - სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, ***სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობები.***

საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მომხმარებელთა პრეტენზიებს კონკრეტული ნივთის ნაკლთან - ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე სათანადოდ არ პასუხობს. მოვაჭრე ვალდებული იყო მომსახურების ნაკლთან დაკავშირებით კანონით გათვალისწინებული ვალდებულება შეესრულებინა. კერძოდ, კანონის მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტი განსაზღვრავს, რომ მომხმარებელს უფლება აქვს უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

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

კანონის მე-20 მუხლის 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.

მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ასევე აღსანიშნავია ევროკავშირის პრაქტიკა, კერძოდ 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. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა პირველ რიგში, 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

შემდეგ 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.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოში საქმის შესწავლის პერიოდში, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომლითაც უდავოდ დაადასტურებდა, რომ მომხმარებელთათვის მომსახურების გაწევისას ხელმძღვანელობდა ნივთებზე დატანილი ინსტრუქციის შესაბამისად და დაზიანებები არ ყოფილა მისი ბრალეულობით გამოწვეული. ამდენად მოვაჭრე ვალდებულია **მომხმარებელთა მიერ ნივთების** ღირებულების (ნივთის საბაზრო ღირებულება იმ დაზიანებამდე, რომელიც მოვაჭრის მიერ ქიმიური წმენდის მომსახურების გაწევის შედეგად დადგა) დამადასტურებელი მტკიცებულების წარდგენისთანავე აუნაზღაუროს მათ ღირებულება.

3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები. დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ამგვარ ინფორმაციას მიეკუთვნება, მაგალითად, ინფორმაცია პროდუქტის ხელმისაწვდომობის, ბუნების, ფასის, ფასის გაანგარიშების, მახასიათებლების, იდენტიფიკაციის შესახებ და სხვა. უსამართლო კომერციულ პრაქტიკად ასევე ჩაითვლება უმოქმედობა, ფაქტების დაფარვა, რაც მნიშვნელოვანია გადაწყვეტილების მისაღებად.

იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჰემმარიტ და სრულყოფილი ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29/EC დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს არ უწევს დაადგინოს მოვაჭრის შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა იყო განზრახი თუ გაუფრთხილებელი. დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრების მიხედვით, აღნიშნულს მართოდენ სანქციის დაკისრების ეტაპზე აქვს მნიშვნელობა.⁷ მსგავსი განმარტება გააკეთა ევროკავშირის მართლმასჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მაისის C-388/13 გადაწყვეტილებაშიც.⁸

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. წინამდებარე მუხლის მე-2 ნაწილი ადგენს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ზოგად წინამდებარეებს, რომლის პირველი ბაზისია კეთილსინდისიერების მოთხოვნების დარღვევა მოვაჭრის მიერ, ხოლო მეორე ბაზისს წარმოადგენს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის ცვლილება უარყოფით კონტექსტში.

უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 25-ე მუხლის მე-2 ნაწილის შესაბამისად, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც

⁷ Patti, Francesco Paolo. (2016). 'fraud' and 'misleading commercial practices': modernising the law of defects in consent. *European Review of Contract Law*, 12(4), 307-334. გვ. 328.

⁸ საქმე: C-388/13 (ECJ, 14.05.2013)

მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

25-ე მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია „ვ“ ქვეპუნქტით მოიცავს, მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე ინფორმაციას.

კანონის მე-5 პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია როგორც მათი კანონით დადგენილი უფლებების შესახებ, ასევე მოვაჭრის მიერ კომერციული გარანტიის ფარგლებში მინიჭებული პრივილეგიების შესახებ.

მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ევროპის სასამართლო C-529/19 გადაწყვეტილებაში უთითებს, რომ ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებულ ინფორმაციასთან ერთად მომხმარებლის უფლებების და მათი რეალიზების გზების შესახებ ინფორმაცია არის ერთ-ერთი, რაც განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით. მომხმარებელმა უნდა იცოდეს იმ ხელშეკრულების შედეგი, რომლის ხელისშემკვრელი მხარეც ხდება.

იტალიის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესაბამისმა ორგანომ კომერციული პრაქტიკა მიიჩნია მომხმარებელთა შეცდომაში შემყვანად, ვინაიდან მოვაჭრე განსაკუთრებული აქცენტით რეკლამირებდა ერთწლიანი კომერციული გარანტიას და მომხმარებლებს სთავაზობდა შესაბამისი ფასის გადახდის საფუძველზე ამ გარანტიის სამ ან ხუთწლამდე გაგრძელებას. მოვაჭრე სათანადოდ არ უზრუნველყოფდა

მომხმარებელთა ინფორმირებას კანონისმიერი საგარანტიო 2 წლიანი ვადისა და სხვა კანონით მინიჭებული უფლებების შესახებ.

მომხმარებლისთვის მისი უფლებების შესახებ ინფორმაციის ცოდნა დაცვის უპირველესი გარანტორია, სწორედ აქედან გამომდინარეობს მოვაჭრის კანონით დადგენილი ვალდებულება მომხმარებელს თავისი უფლებების შესახებ მიაწოდოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად უტყუარი და სრული ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ. ამ ინფორმაციასთან დაკავშირებული მოვაჭრის მარკეტინგული თუ სხვა მიზნობრიობის მანიპულაციური ქმედებები კი იძლევა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შემადგენლობას.

საშუალო მომხმარებლის ნიშნულზე მსჯელობისას აღინიშნა, რომ ვინაიდან საქართველოში მომხმარებლის უფლებების დაცვის ეფექტური საკანონმდებლო ჩარჩო და მისი აღსრულების მექანიზმები ახალი ჩამოყალიბებულია სამომხმარებლო განათლების დონე დაბალია, მომხმარებლები ნაკლებად ინფორმირებულნი და უფრო მეტად მოწყვლადი არიან უსამართლო კომერციული პრაქტიკის მიმართ. ისინი ასევე ნაკლებად არიან ინფორმირებულები მომხმარებლის კანონით მინიჭებული უფლებებისა და გარანტიების შესახებ, რაც კიდევ უფრო მნიშვნელოვანსა და კრიტიკულს ხდის მოვაჭრის ვალდებულებას ამ ნაწილში.

ასევე აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ განთავსებული ინფორმაცია მომხმარებელთა უფლებების შესახებ, გარდა იმისა, რომ უზრუნველყოფს მომხმარებლების ინფორმირებულობას მათი უფლებების შესახებ, მეორე მხრივ საშუალო მომხმარებელში აყალიბებს იმის რწმენას, რომ მოვაჭრე ამ უფლებების რეალიზების გარანტორიაა. აქედან გამომდინარე, მომხმარებელი დებს ან შესაძლოა დადოს ისეთი გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა, ვინაიდან მომხმარებელმა შესაძლოა სწორედ ამ გარანტიების საფუძველზე შექმნილი ნდობით შეაჩეროს არჩევანი კონკრეტულ მოვაჭრეზე. საბოლოოდ, კი როდესაც მომხმარებელი უფლების რეალიზებას ცდილობს მოვაჭრისთვის მოთხოვნის დაფიქსირებით ან წინა სახელშეკრულებო პერიოდში გამოხატავს დაინტერესებას დეტალებთან დაკავშირებით აღმოჩნდება, რომ მოვაჭრის მიერ გაცემული გარანტიები არ სრულდება.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ სავაჭრო პოლიტიკის შეუსრულებლობა ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

ყოველივე ზემოთთქმულიდან გამომდინარე, სახეზეა პოტენციური რისკი მომხმარებლის ჯგუფზე უარყოფითად ზემოქმედებისა და მოვაჭრის ზემოაღნიშნული ქმედებები წარმოადგენს გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას კანონის 25-ე მუხლის მეორე პუნქტის საფუძველზე.

სააგენტომ უნდა შეაფასოს, როგორც მოვაჭრის უმოქმედობა მომხმარებლის პრეტენზიებთან მიმართებით დარღვეული უფლების აღდგენის თაობაზე, ასევე კომერციული საქმიანობის კანონთან შესაბამისობისას რამდენად ახდენს მსგავსი საქმიანობა გავლენას მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესზე. აგრეთვე, უნდა განიმარტოს, რომ მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან

ამასთან, მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრის ინტერესებზე სავარაუდო ზიანის მიყენების ფაქტი ვლინდება მოვაჭრის ისეთი ქმედებებით, როდესაც მის სავაჭრო ონლაინ პლატფორმაზე არ არსებობს კანონთან შესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკა დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ და შესაბამისად, მომხმარებლები მოვაჭრისგან ვერ იღებენ კანონით გათვალისწინებულ ფაქტობრივ შედეგს.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „რაპიდოს“ (ს/ნ 405213567) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

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 „რაპიდოს“ (ს/ნ 405213567) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.