საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1225
16/10/2025

ბრძანება

1225-01-4-202510161713

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 მარტის N04/245 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 მარტის N04/245 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. არ დადასტურდეს შპს „ელსივაიკიკი გეს“ (ს/ნ 404916114) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „კ“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
4. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
5. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64).

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე



სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 მარტის №04/245 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3

1.1 განმცხადებლების პოზიცია 3

1.2 მოვაჭრის პოზიცია 3

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 4

თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი 7

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი 9

თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი 14

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქეების

და

განცხადებები - შპს „ელსივაიკიკი გეს“ (ს/ნ 404916114) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 მარტის №04/245 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

განცხადების თანახმად, 2024 წლის 22 დეკემბერს მომხმარებელმა LC Waikiki-ის ფილიალში შეიძინა ბავშვის ქურთუკი, რომლის გადაცვლა სურდა. 2024 წლის 28 დეკემბერს მან მიმართა მაღაზიას ნივთის შეცვლის მოთხოვნით, თუმცა მოვაჭრემ ნივთის დაბრუნებაზე ან/და გადაცვლაზე განუცხადა უარი პროგრამული ქვითრის არ ქონის გამო.

განცხადების თანახმად, 2025 წლის 26 თებერვალს მომხმარებელმა LC Waikiki-ის ფილიალში შეიძინა ბავშვის ქურთუკი, რომლის გადაცვლა სურდა. განმცხადებელმა ნივთის შეძენიდან მეორე დღეს მიმართა მაღაზიას ნივთის შეცვლის მოთხოვნით, თუმცა მოვაჭრემ ნივთის დაბრუნებაზე ან/და გადაცვლაზე განუცხადა უარი პროგრამული ქვითრის არ ქონის გამო.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 20 თებერვლის N02/893 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებელ განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 27 თებერვლის N01/1389 წერილით განცხადებასთან დაკავშირებით განმარტა, რომ მოვაჭრეს კანონით არ აქვს ვალდებულება სარეწში ვაჭრობის დროს უპირობოდ დაიბრუნოს გაყიდული საქონელი, თუმცა ის სთავაზობს მომხმარებლებს ორიგინალი ჩეკის წარდგენის შემთხვევაში ნივთის შეძენიდან 3 კალენდარული დღის ვადაში დააბრუნოს ნივთი, ხოლო 14 კალენდარული დღის ვადაში გადაცვალოს პროდუქტი. მოცემულ შემთხვევაში კი, მომხმარებელს კომერციული გარანტიის სარგებლობისთვის არ შეუსრულებია პროდუქტის უპირობო გაცვლასთან დაკავშირებული მოვაჭრის შიდა პოლიტიკა. გარდა ამისა, მოვაჭრის მიერ 2025 წლის 28 თებერვლის N01/1401 წერილით სააგენტოში წარმოდგენილ იქნა მოვაჭრის სავაჭრო სივრცეში განთავსებული „სავაჭრო წესები და პირობები“ და ორიგინალი ჩეკის ნიმუში.

სააგენტოს 2025 წლის 4 მარტის N01/1157 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებელ განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. მოვაჭრემ სააგენტოში 2025 წლის 11 მარტის N01/1621 წერილით, მსგავსად 2025 წლის 27 თებერვლის N01/1389 წერილისა, წარმოადგინა უცვლელი პოზიცია მომხმარებლის განცხადებასთან და სავაჭრო პოლიტიკასთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2025 წლის 19 მარტის N02/1388 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 მარტის №04/245 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობის წესების და პირობების) წარმოსადგენად. სააგენტოს ზემოაღნიშნული წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ - საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის ამონაწერში მითითებულ მისამართზე (ქ. თბილისი, დიღმის სასწავლო საცდელი მეურნეობის ტერიტორია), თუმცა, აღნიშნული წერილების ჩაბარება მითითებულ მისამართზე ვერ განხორციელდა. შესაბამისად, სააგენტომ გამოიყენა მისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებამოსილება და სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, სააგენტოს 2025 წლის 19 მარტის N02/1388 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს - სსიპ შემოსავლების სამსახურის გადასახადის გადამხდელის ავტორიზებული მომხმარებლის გვერდის მეშვეობით. სააგენტოს ზემოაღნიშნულ წერილს მოვაჭრე გაეცნო 2024 წლის 15 მაისს.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კონსტიტუციის მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს სახელმწიფო ენა არის ქართული, ხოლო აფხაზეთის ავტონომიურ რესპუბლიკაში – აგრეთვე აფხაზური. სახელმწიფო ენა დაცულია ორგანული კანონით.

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

სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენის არცოდნა არ შეიძლება მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის მოტივი იყოს.

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის

ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

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

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

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

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

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

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის[1] 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 მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე,

[1] ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.[2]

სსიპ 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.

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 ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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

თავი 3. 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

[2] ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

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.[3]

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

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

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან გამოიკვეთა ვარაუდი, რომ მოვაჭრე არ ახორციელებს მისი სავაჭრო პოლიტიკის შესაბამის საქმიანობას, რასაც სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 მარტის №04/245 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებებში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

[3] Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

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

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევაც. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC 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/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.

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, რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EC 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.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში წარმოადგინა სავაჭრო პოლიტიკა (მომხმარებელთან უთიერთობის წესების და პირობების ერთობლიობა), რომელიც განთავსებულია მის სავაჭრო ობიექტებში მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომ ადგილზე (სალაროსთან).

მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკის შეფასების შედეგად დადგინდა, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული იყო მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტზე. კერძოდ, მე-5 მუხლის „კ“ქვეპუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია - არსებობის შემთხვევაში ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

განსახილველ შემთხვევაში უნდა შეფასდეს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა ყოველგვარი მიზეზის გარეშე პროდუქტის შეცვლა ან დაბრუნების ნაწილში, რომელსაც იგი მომხმარებლებს აწვდის შემდეგი ფორმულირებით:

„სავაჭრო ობიექტში პროდუქტის შეძენიდან გაქვთ 3 (სამი) კალენდარული დღე, იმისათვის, რომ შეძენილი პროდუქტი ყოველგვარი მიზეზის გარეშე უკან დააბრუნოთ ან შეცვალოთ იმავე, მეტი ან ნაკლები ღირებულების სხვა პროდუქტში.

პროდუქტის შეძენიდან 3 (სამი) დღის გასვლის შემდეგ, მაგრამ არაუგვიანეს პროდუქტის შეძენიდან 14 (თოთხმეტი) კალენდარული დღის განმავლობაში, თქვენ უფლება გაქვთ შეძენილი პროდუქტი შეცვალოთ მხოლოდ იმავე ან მეტი ღირებულების სხვა პროდუქტში.

პროდუქტის დარბუნება/შეცვლა ხდება ელსი ვაიკიკის ნებისმიერ ფილიალში.

გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ სავაჭრო ობიექტში შეძენილი პროდუქტის და შესაბამისად თანხის უპირობოდ უკან დაბრუნება არ მოხდება, თუ შეძენისას თანხის გადახდა განხორციელდა კონკრეტული ტიპის საკრედიტო ბარათის (მაგ. „ამერიკან ექსპრესი“, „ერთგული ბარათი" და ა.შ.) საშუალებით.

გთხოვთ გაითვალისწინოთ, რომ პროდუქტის დასაბრუნებლად/შესაცვლელად აუცილებელია წარმოადგინოთ (1) ორიგინალი სალაროს ჩეკი (რომელშიც დეტალურად არის ჩამოთვლილი თქვენ მიერ შეძენილი პროდუქცია და ღირებულება), ამასთანავე, (2) პროდუქტს არ უნდა ეტყობოდეს გამოყენების კვალი, წინააღმდეგ შემთხვევაში პროდუქტის დაბრუნება/შეცვლა არ მოხდება.“

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში ერთ-ერთ ფუნდამენტურ პრინციპს წარმოადგენს მომხმარებლის წინასწარ, დროულად და მკაფიოდ ინფორმირება. ინფორმაციის ადეკვატური მიწოდება უზრუნველყოფს მომხმარებლის მიერ

ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებას, რაც პირდაპირ აისახება მის ეკონომიკურ ინტერესებსა და უფლებრივი მდგომარეობის დაცვაზე. სწორედ ამიტომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს ავალდებულებს, მომხმარებელს მიაწოდოს ის სავალდებულო ინფორმაცია, რომელიც აუცილებელია პროდუქტის შეძენასთან დაკავშირებული სამართლიანი და დაბალანსებული ურთიერთობის უზრუნველსაყოფად.

მნიშვნელოვანია, რომ ინფორმაციის მიწოდება მოხდეს არა ფორმალურად, არამედ რეალურად მომხმარებლისთვის გასაგები, მკაფიო და ადვილად მისაწვდომი სახით. ინფორმაცია, რომელიც განთავსებულია სავაჭრო ობიექტში თვალსაჩინო ადგილას, მკაფიოდ გამოხატავს მოვაჭრის პოლიტიკას და მომხმარებელს აძლევს საშუალებას წინასწარ გაეცნოს იმ პირობებს, რომლებიც უკავშირდება პროდუქტის დაბრუნებას ან შეცვლას. ინფორმაციის არასრული, ბუნდოვანი ან გაურკვეველი ფორმით მიწოდება არ უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებრივი მდგომარეობის დაცვას და შესაძლოა გამოიწვიოს მისი შეცდომაში შეყვანა.

განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია ხელშეკრულებიდან გასვლის (უარის თქმის) შესაძლებლობას. ეს მექანიზმი ქმნის ბალანსს მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის, ვინაიდან მომხმარებელს ეძლევა შანსი გადახედოს საკუთარ გადაწყვეტილებას, თუ პროდუქტი ვერ აკმაყოფილებს მის მოლოდინს ან აღმოჩნდება, რომ შეძენა ნაჩქარევად განხორციელდა. ხელშეკრულებიდან გასვლის შესაძლებლობა წარმოადგენს არა მხოლოდ ინდივიდუალური მომხმარებლის ინტერესის დაცვას, არამედ მთლიანად სამომხმარებლო გარემოს გამჭვირვალობისა და სამართლიანობის ხელშეწყობას.

ამ კონტექსტში გადამწყვეტია, რომ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაცია იყოს სრულყოფილი და კონკრეტული. მაგალითად, როდესაც მოვაჭრე სთავაზობს მომხმარებელს პროდუქტის ყოველგვარი მიზეზის გარეშე დაბრუნების ან შეცვლის შესაძლებლობას, იგი უნდა მიუთითებდეს არა მხოლოდ ვადებსა და პროცედურებს, არამედ იმ აუცილებელ ფორმალურ მოთხოვნებსაც, რომლებიც უკავშირდება აღნიშნული უფლების რეალიზებას - მათ შორის ქვითრის წარდგენას. სწორედ ქვითრის წარდგენის მოთხოვნა არის ის მინიმალური ფორმალობა, რომელიც უზრუნველყოფს ორივე მხარის ინტერესთა დაცვას.

ინფორმაციის სწორი მიწოდება ქმნის მომხმარებლისთვის ლეგიტიმურ მოლოდინს და განსაზღვრავს მის ქცევას. თუ ინფორმაცია სრულყოფილად და ნათლად არის მიწოდებული, მომხმარებელი შეგნებულად იღებს გადაწყვეტილებას შეინახოს ქვითარი და საჭიროების შემთხვევაში გამოიყენოს დაბრუნების ან შეცვლის უფლება. ამავე დროს, ინფორმაციის მიუწოდებლობამ ან ბუნდოვნად მიწოდებამ შეიძლება შეაფერხოს მომხმარებლის შესაძლებლობა ისარგებლოს მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული პირობებით, რაც არსებითად ზღუდავს მის ინტერესებს.

ამრიგად შეაფერხოს მომხმარებლის შესაძლებლობა ისარგებლოს მოვაჭრის მიერ შოადგენს აუცილებელ წინაპირობას სამართლიანი სამომხმარებლო ურთიერთობებისათვის. ხელშეკრულებიდან გასვლის შესაძლებლობა არის მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტი, რომლის ეფექტიანი რეალიზება უშუალოდ დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად სწორად და დეტალურად მიაწვდის მოვაჭრე მომხმარებელს ყველა არსებით ინფორმაციას. სწორედ

ამიტომ, ქვითრის წარდგენის მოთხოვნის შესახებ მკაფიო ინფორმირება განიხილება როგორც სამართლიანი და პროპორციული პირობა, რომელიც უზრუნველყოფს როგორც მომხმარებლის, ისე მოვაჭრის ინტერესთა დაცვას და სრულად შეესაბამება საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობას.

მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი წერილებიდან ირკვევა, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს სთავაზობს პირობებს, კერძოდ, სარეწში დადებული ხელშეკრულების საფუძველზე მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს შეძენილი ნივთის ყოველგვარი მიზეზის გარეშე უკან დაბრუნება/შეცვლა შეძენიდან სამი კალენდარული დღის ვადაში, ხოლო შეძენიდან სამი დღის შემდეგ, მაგრამ არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღის განმავლობაში შეცვალოს იმავე ან მეტი ღირებულების სხვა პროდუქტში. აღნიშნულით სარგებლობის უფლება მომხმარებელს ეძლევა ფილიალში ორიგინალი ჩეკის წარდგენის შემთხვევაში.

სამომხმარებლო ურთიერთობებში პროდუქტის დაბრუნების ან შეცვლის საკითხი მნიშვნელოვან როლს ასრულებს როგორც მომხმარებლის, ასევე მოვაჭრის ინტერესების დაცვის თვალსაზრისით. თუმცა, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი არ ითვალისწინებს მომხმარებლის მიერ სარეწში შეძენილი საქონლის ყოველგვარი მიზეზის გარეშე დაბრუნების უფლებას. შესაბამისად, როდესაც მოვაჭრე ობიექტში, სადაც იგი კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს, მომხმარებელს სთავაზობს პროდუქტის დაბრუნების ან შეცვლის შესაძლებლობას ყოველგვარი საფუძვლის გარეშე, ეს წარმოადგენს მოვაჭრის მიერ შეთავაზებულ პოლიტიკას, რომელიც არ არის მისი პირდაპირი სამართლებრივი ვალდებულება. კერძოდ, სარეწში ვაჭრობის შემთხვევაში კანონი არ განსაზღვრავს მომხმარებელის უფლებას ყოველგვარი მიზეზის გარეშე დააბრუნოს ან შეცვალოს პროდუქტი, თუ ის არ არის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი ან არ გააჩნია სხვა სამართლებრივი საფუძველი.

მოცემულ შემთხვევაში, ორიგინალი ქვითრის (საკონტროლო სალარო აპარატის ჩეკის) წარდგენის მოთხოვნა არ განიხილება როგორც გადაჭარბებული ან არაპროპორციული ბიუროკრატიული ტვირთი მომხმარებლისთვის, რომელიც მიმართულია სავაჭრო ურთიერთობის გამჭვირვალობის, სიცხადისა და მხარის ინტერესთა დაცვის უზრუნველყოფისკენ. ქვითარი, როგორც საგადახდო დოკუმენტი, წარმოადგენს ერთ-ერთ სამართლებრივ მტკიცებულებას, რომელიც ადასტურებს კონკრეტული საქონლის შეძენის ფაქტს, დროს, ფასსა და სხვა არსებით პირობებს. აღნიშნული უკავშირდება პოლიტიკას, რომელსაც მოვაჭრე თავად აწესებს პროდუქტის ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დაბრუნების ან შეცვლის უფლების რეალიზებისთვის. როგორც წესი, მომხმარებელი ფლობს ქვითარს ნივთის შეძენის მომენტიდან და აქვს შესაძლებლობა შეინახოს იგი სულ მცირე რამდენიმე დღის განმავლობაში, განსაკუთრებით იმ შემთხვევაში, თუ მას აქვს მოლოდინი, რომ შეიძლება პროდუქტი დაუბრუნოს სავაჭრო ობიექტს ყოველგვარი მიზეზის მითითების გარეშე.

მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული პოლიტიკა არ ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს და შეიცავს მკაფიოდ ჩამოყალიბებულ მითითებებს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

სარეწში შეძენილი საქონლის ყოველგვარი მიზეზის მითითების გარეშე საქონლის დაბრუნების და შეცვლის ნაწილში მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული პირობების გაცნობის შემდეგ მომხმარებელს უჩნდება ლეგიტიმური მოლოდინი, რომ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაცია წარმოადგენს რეალობას, ხოლო შეძენილი ნივთის უპირობოდ დაბრუნების შემთხვევაში წარმოეშობა ქვითრის (საკონტროლო სალარო აპარატის ჩეკის) წარდგენის ვალდებულება. აღსანიშნავია ისიც, რომ ქვითრის წარდგენის ვალდებულების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება გადამწყვეტი ფაქტორია მომხმარებლისთვის საბოლოო გადაწყვეტილების მისაღებად შეინახოს თუ არა ორიგინალი ქვითარი (საკონტროლო სალარო აპარატის ჩეკი) მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ვადების შესაბამისად მაშინ, როდესაც მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში დარჩენა მისთვის მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული ვადების ფარგლებში საყოყმანოა.

წინამდებარე განხილვის საფუძველზე სააგენტო განმარტავს, რომ მომხმარებლის მიერ სარეწში შეძენილი ნივთის ყოველგვარი მიზეზის გარეშე დაბრუნება/შეცვლა წარმოადგენს მოვაჭრის მიერ დამატებით შეთავაზებულ პოლიტიკას და არ არის მისი კანონით დადგენილი ვალდებულება. აღნიშნული უფლების რეალიზებისთვის მოვაჭრეს უფლება აქვს დააწესოს გონივრული პირობები, რომლებიც არ ეწინააღმდეგება საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობას. ქვითარი წარმოადგენს სამართლებრივ მტკიცებულებას და არ ითვლება მომხმარებლისთვის დაკისრებულ გადაჭარბებულ ტვირთად.

შესაბამისად, მომხმარებლის მიერ სარეალიზაციო ობიექტში შეძენილი პროდუქტის ყოველგვარი მიზეზის მითითების გარეშე დაბრუნება ან შეცვლა შესაძლებელია მოვაჭრის მიერ დადგენილი წესებისა და ვადების შესაბამისად, ქვითრის წარდგენის შემთხვევაში.

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის საკითხებში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება სამართლიანობისა და ბალანსის დაცვას მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის. „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას, მომხმარებელს მიაწოდოს სრული, ზუსტი და მკაფიო ინფორმაცია, მათ შორის იმ პირობების შესახებ, რომლებიც უკავშირდება ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესაძლებლობას. თუმცა, კანონმდებლობა არ ითვალისწინებს სარეწში შეძენილი პროდუქტის ყოველგვარი მიზეზის გარეშე დაბრუნების ან შეცვლის ვალდებულებას მოვაჭრის მხრიდან. ეს ნიშნავს, რომ აღნიშნული უფლება მომხმარებელს მხოლოდ იმ შემთხვევაში გააჩნია, თუკი მოვაჭრე დამატებით, საკუთარი შეხედულებით შესთავაზებს მას კონკრეტულ პოლიტიკას.

ასეთ შემთხვევებში მოვაჭრე თავად განსაზღვრავს გონივრულ და სამართლიან პირობებს, რომლებიც არ ეწინააღმდეგება საქართველოს მოქმედ კანონმდებლობას და უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინტერესთა დაცვას. სწორედ ამ კონტექსტში განსაკუთრებულ მნიშვნელობას იძენს ქვითრის როგორც საგადახდო დოკუმენტის წარდგენა. ქვითარი წარმოადგენს სამართლებრივ მტკიცებულებას, რომელიც ადასტურებს კონკრეტული საქონლის შეძენის ფაქტს, დროს, ფასსა და სხვა არსებით გარემოებებს.

აღსანიშნავია, რომ განსახილველ შემთხვევაში, ქვითრის წარდგენის მოთხოვნა არ შეიძლება შეფასდეს, როგორც მომხმარებლისთვის გადაჭარბებული ან არაპროპორციული ტვირთი. ქვითარი ჩვეულებრივ გადაეცემა მომხმარებელს პროდუქტის შეძენის მომენტში და მისი შენახვა რამდენიმე დღის ან კვირის განმავლობაში წარმოადგენს მინიმალურ და ადვილად

შესასრულებელ ფორმალობას. მომხმარებლისგან ქვითრის წარდგენის მოთხოვნა ემსახურება გამჭვირვალობას და მომხმარებლის ინტერესების დაცვას.

ასევე მნიშვნელოვანია, რომ მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული პოლიტიკა მკაფიოდაა ჩამოყალიბებული და მომხმარებლისთვის წინასწარ ხელმისაწვდომია. აღნიშნული ქმნის ლეგიტიმურ მოლოდინს, რომ მომხმარებელი ინფორმირებულია არა მხოლოდ პროდუქტის დაბრუნების ან შეცვლის შესაძლებლობის შესახებ, არამედ იმ კონკრეტული ფორმალური მოთხოვნის შესახებაც (ქვითრის წარდგენა), რომელიც დაკავშირებულია ამ უფლების რეალიზებასთან.

ამრიგად, სავაჭრო ობიექტში შეძენილი პროდუქტის ყოველგვარი მიზეზის გარეშე დაბრუნების შესაძლებლობა მისასალმებელ პრაქტიკას წარმოადგენს, რომელიც აძლიერებს სამომხმარებლო კულტურას, ხელს უწყობს მომხმარებელთა ნდობის გაზრდას და საბოლოო ჯამში აძლიერებს ბაზრის გამჭვირვალობას. განსახილველ შემთხვევაში, ქვითრის წარდგენის მოთხოვნა განიხილება როგორც გონივრული, პროპორციული და სამართლიანი მინიმალური ფორმალობა, რომელიც ემსახურება სამომხმარებლო ურთიერთობის გამჭვირვალობასა და სამართლიანობას. აღნიშნული პირობა, ერთი მხრივ, უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას ისარგებლოს მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული დამატებითი პოლიტიკით, ხოლო მეორე მხრივ, იცავს მოვაჭრის კანონიერი ინტერესებს.

განსახილველ შემთხევავაში, შპს „ელსივაიკიკი გეს“ (ს/ნ 404916114) მაღაზიაში შესულ მომხმარებლებს შესაძლებლობა აქვთ, კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის „კ“ ქვეპუნქტის თანახმად, სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიიღონ უტყუარი და სრული ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი არ აქვს შპს „ელსივაიკიკი გეს“ (ს/ნ 404916114) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „კ“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

არ დადასტურდეს შპს „ელსივაიკიკი გეს“ (ს/ნ 404916114) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „კ“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.