



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის N04/1342 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 საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის N04/1342 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ფულის“ (ს/ნ:402036042) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ფულს“ (ს/ნ:402036042) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და აღმოფხვრას კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
4. შპს „ფულს“ (ს/ნ:402036042) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს

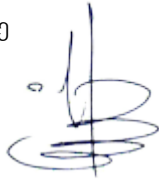


ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო

გადაწყვეტილება

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის N04/1342 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
<u>1.1.</u> განმცხადებლის პოზიცია.....	3
<u>1.2.</u> მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	10
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი	11
თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი.....	19

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2024 წლის 19 აგვისტოს წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე

(შემდგომში- განმცხადებელი/მომხმარებელი)

განცხადება (შემდგომში- განცხადება) შპს „ფულის“ (ს/ნ:402036042) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

მოქალაქე განცხადების საფუძველზე სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის N04/1342 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე განცხადების თანახმად, მან მაღაზიაში „Va Bene“ შეიძინა იტალიური ბრენდის ფეხსაცმელი 2540 ლარად, განცხადებით. ფეხსაცმელი აღმოჩნდა უხარისხო, რადგან გამოუვლინდა ნაკლი, რამაც შეუძლებელი გახადა მისით სარგებლობა. მოვაჭრემ მომხმარებელს შესთავაზა მეწადის მომსახურება, რაზეც განმცხადებელი აცხადებს უარს და სურს ნივთის შეცვლა. თავდაპირველად, მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ფეხსაცმელი შეიცვლებოდა ან იმავე მოდელში ან იმავე ფასის განსხვავებულ მოდელში, თუმცა, მომხმარებლის მაღაზიაში ვიზიტის შემდგომ, მოვლენები საპირისპიროდ განვითარდა და მომხმარებელს უარი ეთქვა მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე.

სააგენტომ, 2024 წლის 26 სექტემბრის N02/3556 წერილით მომხმარებელს აცნობა მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციის შესახებ, რომელითაც იგი ადასტურებს, რომ მომხმარებელს ნივთი გადაეცა ვიზუალური დათვალიერების შემდგომ, უნაკლო მდგომარეობაში. აღნიშნულთან დაკავშირებით მომხმარებელმა განაცხადა რომ იგი რჩება იმავე პოზიციაზე და ითხოვს თანხის დაბრუნებას ან ფეხსაცმლის შეცვლას.

სააგენტოს 2024 წლის 30 დეკემბრის წერილით, მომხმარებელს გაეგზავნა მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნა, რომლითაც მოვაჭრე ადასტურებს, რომ ფეხსაცმელს არ აღენიშნება „ქარხნული წუნი“ და დაზიანება შესაძლოა გამოწვეული იყოს ფიზიკური ზემოქმედების, ქიმიური დამუშავების, ან/და რეცხვის შედეგად. მომხმარებელს განემარტა, რომ მას, როგორც დაინტერესებულ მხარეს საქმის წარმოების პროცესში, ჰქონდა უფლება წარმოედგინა ალტერნატიული

ექსპერტიზის დასკვნა, რომელიც დაადასტურებდა მის პოზიციას, რისთვისაც განესაზღვრა 10 სამუშაო დღის ვადა.

2025 წლის 28 იანვრის N01/542 წერილით მომხმარებელმა წარმოადგინა დასკვნა, რომლის თანახმადაც ფეხსაცმლის ვიზუალური დათვალიერებისა და დეტალური ანალიზის საფუძველზე დასტურდება, რომ დაზიანება გამოწვეული არ არის ექსპლუატაციის ან გარემო პირობებით და იგი წარმოების პროცესში გამოყენებული მასალების დაბალი ხარისხითაა გამოწვეული. აღნიშნული დეფექტის გამო, ფეხსაცმელს ვერ დაუბრუნდება პირვანდელი სახე, ხოლო მისი სრულყოფილად აღდგენა შეუძლებელია.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 26 აგვისტოს N02/3156 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 26 აგვისტოს N 02/3156 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2024 წლის 2 სექტემბერს წარმოადგინა №02/4427 წერილი, სადაც იგი უარყოფდა მისი მხრიდან მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტს. მომხმარებელს 8 აგვისტოს გაეგზავნა კომპანიის წერილი, სადაც გამოხატული იყო მოვაჭრის მზაობა მომხმარებელთან თანამშრომლობაზე და ფეხსაცმლის საკუთარი ხარჯებით შეკეთებაზე, თუმცა მომხმარებელმა მოვაჭრეს განუცხადა, რომ ფეხსაცმლის შეკეთება მისთვის არ იყო მისაღები. მოვაჭრე აღნიშნული წერილით აცხადებს, რომ მისი პოზიცია უცვლელია იმასთან დაკავშირებით, რომ მომხმარებელს ფეხსაცმელი გადაეცა ნივთობრივად უნაკლო მდგომარეობაში და კვლავ გამოთქვა მზაობა კეთილი ნების ნიშნად, საკუთარი ხარჯებით ფეხსაცმლის შეკეთებაზე.

სააგენტოს 2024 წლის 16 ოქტომბრის N02/3774 წერილით მოვაჭრეს განესაზღვრა 10 სამუშაო დღის ვადა, კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად წარმოედგინა შესაბამისი კვალიფიციური დასკვნა იმის შესახებ, რომ მომხმარებელს გადაეცა უნაკლო საქონელი.

სააგენტოს 2024 წლის 16 ოქტომბრის N02/3774 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2024 წლის 30 ოქტომბერს წარმოადგინა N01/5476 წერილი, რომლის თანახმადაც, კომპანიის პოზიცია ნივთის უნაკლოობასთან დაკავშირებით უცვლელია და თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა კომპანია „Bally“-ის ოფიციალური წერილი, რომლის თანახმადაც „Bally“-ის ყველა პროდუქცია, მათ შორის ფეხსაცმელები, გადის უმკაცრეს ინსპექციას წარმოების ყველა ეტაპზე მანამ, სანამ მოხდება მათი მიწოდება მოვაჭრისათვის. ხოლო, 2024 წლის 03 დეკემბრის N01/6165

წერილით წარმოადგინა შპს „დრესარიუმის“ (ს/ნ: 405248511) დირექტორის დასკვნა, რომლის თანახმადაც საკვლევად წარმოდგენილი ქალის კლასიკური ფეხსაცმლის მდგომარეობის შეფასების ცვეთის ხარისხის, ნახეთქების/აქერცვლის ბუნების გათვალისწინებით, კვლევის საგანს - ფეხსაცმელს არ აღენიშნება ქარხნული წუნი. დაზიანება შესაძლებელია გამოწვეული იყოს ფიზიკური ზემოქმედების, ქიმიური დამუშავების და/ან რეცხვის შედეგად.

მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ დასკვნასთან დაკავშირებით კი, მოვაჭრე, 2025 წლის 18 თებერვალს წარმოდგენილ N01/1095 წერილში აღნიშნავს, რომ იგი არ ეთანხმება დასკვნაში გაკეთებულ შეფასებებს შემდეგ გარემოებათა გამო: აღნიშნული ფეხსაცმელი წარმოადგენს პრემიუმ ხარისხის პროდუქტს და ამაზე მეტყველებს მწარმოებელი ბრენდის გლობალური რეპუტაცია და წარმოდგენილი წერილი, სადაც მწარმოებელი დეტალურად აღწერს იმ პროცედურებს, რომელსაც პროდუქცია გადის; დასკვნაში ფეხსაცმლის დაზიანების საბოლოო გამომწვევ მიზეზად დასახელებულია „კაპრონის“ ძაფის ხარისხი და ეს ფაქტებით არაა განმტკიცებული; ექსპერტის მიერ არ ჩატარებულა კვლევა, გარდა ვიზუალური დათვალიერებისა; დასკვნაში აღნიშნულია რომ არ არსებობს ქიმიური დამუშავების ან რეცხვის ნიშნები, მაგრამ არ არის ნახსენები ჩაუტარდა თუ არა ფეხსაცმელს ულტრაიისფერი დასხივების კვლევები, ქიმიური ნარჩენების ტესტები ან მიკროსკოპული გამოკვლევები.

მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ მხოლოდ ვიზუალური შემოწმება არ არის საკმარისი იმისათვის, რომ გაკეთდეს დასკვნა, ფეხსაცმლის გარე ფაქტორების ზეგავლენის შესახებ, როგორცაა მაგალითად მაღალი ტენიანობა, სიცხე ან არასათანადო მოვლა. ყოველივე ზემოაღნიშნულმა ფაქტორმა შესაძლოა გამოიწვიოს ძაფის შესუსტება, თუმცა, დასკვნაში აღნიშნული გარემოებები არაა გათვალისწინებული. მოვაჭრე ასევე აპელირებს იმ ფაქტთან დაკავშირებით, რომ მომხმარებლის დასკვნა ნივთის შეკეთების (თავდაპირველი მდგომარეობის აღდგენის) შეუძლებლობასთან დაკავშირებით, არის სპეკულაციური და კვალიფიციურ ხელოსანს შეუძლია ფეხსაცმლის აღდგენა მისი მთლიანობის დარღვევის გარეშე.

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 (შემდგომში-კანონი) მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

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

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს შემდეგი **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-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

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-3 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, 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 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.

საერთაშორისო კანონმდებლობა

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის¹ 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 მე-3 თავის მე-5 მუხლი შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამაღლოდ, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.²

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.

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.

ამავე დირექტივის მე-5 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მაიწოდოს საქონელი დირექტივის მე-6, მე-7 და მე-8 მუხლების შესაბამისად, ისე რომ არ დაირღვეს დირექტივის მე-9 მუხლი.

ამავე დირექტივის მე-7 პუნქტის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის მიხედვით, იმისთვის, რომ საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის შესაბამისად ჩაითვალოს, ის უნდა იყოს ისეთივე გამოყენების, როგორიც მისი მსგავსი საქონელი. აღნიშნულის დასადგენად, არსებობის შემთხვევაში, ყურადღება უნდა მიექცეს, ტექნიკურ სტანდარტებს ან შესაბამისი სექტორის მარეგულირებელ კანონმდებლობას.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების ნაკლოვანი შესრულების შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ჯეროვანი შესრულება - ნაკლის გამოსწორება (შეცვლა/შეკეთება) ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის საფუძველზე, ჯეროვანი შესრულების მიზნით, მომხმარებელს შეუძლია თავად გააკეთოს არჩევანი შეკეთებასა და შეცვლას შორის, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა მომხმარებლის მიერ გაკეთებული არჩევანი საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან მოვაჭრეს აკისრებს არათანაბარზომიერად დიდ ხარჯებს.

ამავე დირექტივის მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის თანახმად, შეცვლა ან შეკეთება უნდა განხორციელდეს უფასოდ.

ამავე დირექტივის მე-2 მუხლის მე-14 პუნქტის თანახმად, უფასო ნიშნავს საჭირო გადასახადებისგან გათავისუფლებას, რომლებიც წარმოიშობა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ხარისთან შესაბამისობაში მოსაყვანად, კერძოდ საფოსტო გაგზავნის, ტრანსპორტის, შესასრულებელი სამუშაოსა და მასალის ხარჯები.

ამავე დირექტივის მე-21 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით ყველა შეთანხმება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მომხმარებლის ამ დირექტივიდან გამომდინარე, ნაციონალური კანონმდებლობით გათვალისწინებულ უფლებებს საქონლის ხელშეკრულების შესაბამისობასთან მიმართებით, არ შეიძლება იყოს სავალდებულო.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

კანონის 29 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“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული 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 მიაღწეს.

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.

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილი განცხადებებიდან გამოიკვეთა, რომ შესაძლოა მოვაჭრე არ ასრულებდეს კანონით განსაზღვრულ ვალდებულებებს ნაკლოვანი ნივთის საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში, რამაც შესაძლოა სავარაუდო ზიანი მიაყენოს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან შეიძინოს საქონელი. ამდენად, შესაძლოა მოვაჭრეს თავის სავაჭრო პოლიტიკაში (მომხმარებლებთან ურთიერთობის წესებსა და პირობებში) გათვალისწინებული ჰქონდეს კანონით განმტკიცებული საგარანტიო პირობები, თუმცა მისი შესაბამისი აღსრულება მოვაჭრის მიერ არ ხდებოდეს, რამაც შესაძლოა დააზარალოს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის N04/1342 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „ფულის“ (ს/ნ:402036042) მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის ადგილზე ვაჭრობის პოლიტიკა, თუ როგორ აღსრულებს იგი მის მიერ ნაკისრ ვალდებულებას კანონისმიერი საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში და საკითხის შეფასება განახორციელა მხარეთა მიერ წარმოდგენილ დოკუმენტებზე დაყრდნობით.

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 მიჰყვება ევროპული კავშირის დირექტივებით დადგენილ სტანდარტებს. კერძოდ, (EU) 2019/771 დირექტივა (შემდგომში - SGD დირექტივა)³ 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,

³ „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.

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 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, უმნიშვნელო 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.**

აღნიშნულ 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.

თუმცა, ვიდრე მომხმარებელი პირველი რიგის მეორეული მოთხოვნის უფლებით ისარგებლებს (შეცვლა/შეკეთება) მნიშვნელოვანია მტკიცების ტვირთი თუ ვის მიერ დაირღვა სახელშეკრულებო ვალდებულება და ნაკლი წარმოადგენს თუ არა თავდაპირველს, რადგან დადგეს მოვაჭრის პასუხისმგებლობის საკითხი.

მომხმარებლის განცხადების შეფასება

განსახილველ შემთხვევაში მომხმარებელი აპელირებს ნივთის თავდაპირველ ნაკლთან დაკავშირებით და მიუთითებს, რომ მის მიერ შეძენილ ფეხსაცმელს ჰქონდა თავდაპირველი ნაკლი. როგორც უკვე აღინიშნა, სააგენტომ მოვაჭრისაგან მოითხოვა შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება იმისა, რომ მან მომხმარებელს გადასცა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საქონელი (უნაკლო ნივთი).

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

ამდენად კანონმდებელი მოვაჭრეს აკისრებს იმის ვალდებულებას, რომ საქონელი იყოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხისა და მახასიათებლის ან თუკი ასეთი შეთანხმება არ არსებობს, საქონელი იყოს მისი ჩვეულებრივი (დანიშნულებისამებრ) გამოყენებისთვის ვარგისი.

ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მე-5 და მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის (ა) ქვეპუნქტები.⁴

განსახილველ საქმეში, განმცხადებლის მითითებით, საქონელს აღენიშნებოდა თავდაპირველი ნაკლი, რაც გამოიხატა იმაში, რომ ფეხსაცმელი, მეორედ მოხმარების შემდგომ გაიხსნა ქუსლთან ნაკერში, რაც მის გამოყენებას შეუძლებელს ხდიდა. მომხმარებელმა მოითხოვა ნივთის შეცვლა, რადგან მან შეიძინა მაღალი ხარისხის ფეხსაცმელი, რომლის მწარმოებელიც სწორედ ხარისხით გამოირჩევა და მას არ სურდა ისეთი საქონელი, რომელიც რამოდენიმე მოხმარების შედეგად ზიანდება და საჭიროებს მეწადის ჩარევას.

⁴ 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.

შეესაბამება თუ არა საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, აღნიშნული წარმოადგენს მტკიცების საგანს. კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის 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. ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტი.⁵

ვინაიდან მომხმარებელმა, საქონლის ნაკლთან მიმართებით, პრეტენზია განაცხადა ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვემდე ვადაში (2 თვის შემდგომ), საქონლის უნაკლოობის მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს, სწორედ მან უნდა ამტკიცოს, რომ საქონელს არ აღენიშნებოდა თავდაპირველი ნაკლი.

განსახილველ საქმეში, მოვაჭრემ 2024 წლის 3 დეკემბრის N01/6165 წერილით წარმოადგინა დასკვნა, რომლის მიხედვითაც: *„საკვლევად წარმოდგენილი ქალის კლასიკური ფეხსაცმლის მდგომარეობის შეფასების, ცვეთის ხარისხის, ნახეთქების/აქერცვლის ბუნების გათვალისწინებით კვლევის საგანს, ფეხსაცმელს არ აღენიშნება ქარხნული წუნი. დაზიანება შესაძლებელია გამოწვეული იყოს ფიზიკური ზემოქმედების, ქიმიური დამუშავების და/ან რეცხვის შედეგად“.*

საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის (შემდგომში- სზაკ) 96-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ადმინისტრაციული ორგანო ვალდებულია ადმინისტრაციული წარმოებისას გამოიკვლიოს საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე ყველა გარემოება და გადაწყვეტილება მიიღოს ამ გარემოებათა შეფასებისა და ურთიერთშეჯერების საფუძველზე.

ხოლო, პროცედურის მე-11 მუხლის მე-7 პუნქტის თანახმად, მხარეს უფლება აქვს სააგენტოსგან დამოუკიდებლად უზრუნველყოს ექსპერტიზის ჩატარება. ამ შემთხვევაში ექსპერტის დასკვნა სააგენტოს უნდა წარედგინოს საქმის შესწავლის დასრულებამდე. სააგენტო, საქმის გარემოებების და სხვა მტკიცებულებების გათვალისწინებით, თავად წყვეტს ხსენებული ექსპერტის დასკვნის გაზიარების საკითხს.

მტკიცებულებების შეფასებასთან მიმართებით საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 9 ოქტომბრის №ბს-375 (კ-22) გადაწყვეტილების

⁵ 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.

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.⁶ ამდენად სააგენტომ გარემოებებისა და მტკიცებულებების ურთიერთშეჯერების საფუძველზე უნდა მიიღოს გადაწყვეტილება გაიზიარებს თუ არა ექსპერტიზის დასკვნას.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის №ას-380-2023 განჩინებაში აღინულებს რომ „ექსპერტიზის დასკვნა, ესაა მტკიცებულების ერთ-ერთი სახე, რომელიც შესაძლებელია გამოყენებული იქნეს საქმის გარემოებათა დასადგენად. იმის მიხედვით, თუ საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე რა გარემოებაა დასადგენი. თავად ექსპერტი კი, პროცესის მონაწილე დამხმარე სუბიექტია, რომელიც ფლობს სპეციალურ ცოდნას მეცნიერების, ტექნიკის, მედიცინის, ხელოვნების ან ხელობის დარგში. მის მიერ შედგენილ დასკვნაში გადმოცემულია გამოკვლევის შინაარსი, შედეგები და პასუხი მის წინაშე დასმულ კითხვებზე. საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის 162-ე მუხლის ნორმატიული გაგებით, მტკიცების ამ საშუალებით შესაძლებელია საქმისათვის მნიშვნელოვანი ფაქტის დადგენა, ხოლო ამგვარი მტკიცებულების გარეშე, ზოგიერთ შემთხვევაში, საქმეზე გადაწყვეტილების გამოტანა შეუძლებელია. ექსპერტიზის საჭიროება საქმეზე დასადგენი გარემოებების თავისებურებიდან გამომდინარეობს. ექსპერტიზის დასკვნა, როგორც სპეციალური ცოდნით აღჭურვილი პირის კვლევის წერილობითი შედეგი, პასუხს სცემს საქმესთან დაკავშირებით მხარეთა ანდა სასამართლოს მიერ დასმულ კითხვებს.⁷

მოცემულ შემთხვევაში, ექსპერტიზის დასკვნის გარეშე იმის შეფასება, საქონლის ნაკლი იყო თუ არა თავდაპირველი ვერ მოხდებოდა, ვინაიდან აღნიშნულის დასადგენად საჭიროა სპეციალური ცოდნა.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტოს მოთხოვნის შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი იქნა ლაშა მიგინეიშვილის (შპს „დრესარიუმისა“ და შპს „ავგ რითეილის“ ერთ-ერთი დამფუძნებელი და დირექტორი) მიერ მომზადებული საექსპერტო დასკვნა. აღნიშნულ დასკვნაში აღწერილია, როგორ ჩატარდა კვლევა. დასკვნის თანახმად, დასკვნის მომზადების პროცესში მის მიერ გამოკვლეულ იქნა წარმოდგენილი კლასიკური ფეხსაცმელი, შედარდა გაყიდვაში არსებულ, ახალ ეგზემპლართან, გაეცნო მომხმარებლის განცხადებასა და თანდართულ ფოტოებს. ვიზუალური დათვალიერების შედეგად გამოიკვეთა, რომ წარმოდგენილ კლასიკურ ფეხსაცმელს აღნიშნება აქტიური მოხმარების კვალი, ფეხსაცმლის ძირის ზედაპირის ფერი შეცვლილია, გაშავებულია. ფეხსაცმლის ძირს აღნიშნება

⁶ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 9 ოქტომბრის გადაწყვეტილება №ბს-375(კ-22)

⁷ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის განჩინება №ას-380-2023

ლაქები, დაზიანებულია ზედაპირი. ფეხსაცმლის ძირის თეთრი ფერის ნაწილის ზედაპირი დამსკდარი და აქერცლილია, აღნიშნება დაზიანებები“.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციის გასაბათილებლად მომხმარებელმა 2025 წლის 28 იანვარს სააგენტოში წარმოადგინა ალტერნატიული, ფეხსაცმლის დიზაინერის თამარ სუჯაშვილის მიერ მომზადებული დასკვნა, რომელიც არის მცირე მეწარმე აღნიშნულ სფეროში მუშაობის 15 წლიანი გამოცდილებით. დასკვნა ასევე ეფუძნება შემფასებლის სახელოსნოში დასაქმებული დარგის ექსპერტების მოსაზრებას და დასკვნის თანახმად *„ფეხსაცმლის ვიზუალური დათვალიერებისა და დეტალური ანალიზის საფუძველზე დასტურდება, რომ დაზიანება გამოწვეული არ არის ექსპლოატაციის ან გარემო პირობებით, არამედ წარმოების პროცესში გამოყენებული მასალების დაბალი ხარისხით. აღნიშნული დეფექტის გამო ფეხსაცმელს ვერ დაუბრუნდება პირვანდელი სახე, ხოლო მისი სრულყოფილად აღდგენა შეუძლებელია“*. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ დასკვნაში ასევე აღწერილია დათვალიერებისა და კვლევის პროცესი.

თუ როგორ უნდა მოხდეს საექსპერტო დასკვნის შედავება, ყურადსაღებია საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის №ას-380-2023 განჩინება, სადაც აღნიშნულია: **„ერთი მხარის მიერ წარდგენილი ექსპერტიზის დასკვნის მტკიცებულებითი მნიშვნელობის შეფასება დამოკიდებულია მეორე მხარის კვალიფიციურ შედავებაზე. ცხადია, აქ მხოლოდ მოწინააღმდეგე მხარის ზეპირსიტყვიერი, ექსპერტიზის დასკვნის საწინააღმდეგო მოსაზრება არ იგულისხმება.“**⁸ აღსანიშნავია, რომ განსახილველ საქმეში, განმცხადებლის მიერ საქმის შესწავლის ეტაპზე წარმოდგენილ იქნა კვალიფიციური შედავება. ვინაიდან განმცხადებელმა ფეხსაცმლის ნაკლი მისი შეძენიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, ის არ იყო ვალდებული ემტკიცებინა, რომ ნივთის დაზიანება თავდაპირველ ნაკლთან იყო დაკავშირებული, ვინაიდან, კანონის თანახმად, მიიჩნევა, რომ გაყიდული ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოჩენილი ნაკლი საქონლის მიწოდებისას უკვე არსებობდა და საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე მასზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე მსჯელობის შესაძლებლობა მიეცა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13) სასამართლომ აღნიშნა, რომ საქონლის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში ნაკლის 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. სასამართლოს განმარტების თანახმად, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს

⁸საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის განჩინება №ას-380-2023

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, როგორც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. შესაბამისად, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მოვაჭრემ უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ დაასკვნა, რომ თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით. განსახილველ საქმეში, მიუხედავად იმისა, რომ განმცხადებელს არ ევალეობდა ემტკიცებინა, რომ ნაკლი, რომელიც მის მიერ შეძენილ ფეხსაცმელს გამოუვლინდა არ იყო გამოწვეული ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად, ამ უკანასკნელმა შესაბამისი დასკვნის წარმოსადგენად მიმართა ფეხსაცმლის დიზაინერს, რომელსაც მოცემულ სფეროში აქვს 15 წლიანი გამოცდილება. როგორც მომხმარებლის პოზიციაში უკვე აღინიშნა, ექსპერტიზის დასკვნის თანახმად, „დაზიანება არ არის გამოწვეული ექსპლოატაციის ან გარემო პირობებით.“

მაშასადამე, იმის დასადგენად, ნაკლიანი იყო თუ არა ფეხსაცმელი მომხმარებლისთვის გადაცემისას, სააგენტომ უნდა განსაზღვროს, შეძლო თუ არა მოვაჭრემ დაემტკიცებინა, რომ ფეხსაცმლის ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია განმცხადებლის კონკრეტულ ქმედებასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. მხარეთა მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაციის თანახმად, მნიშვნელოვანია შეფასდეს, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნა, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ დასკვნასთან შედარებით, რამდენად შეძლო მოვაჭრემ მტკიცების ტვირთის შესაბამისი სტანდარტით დაძლევა. ნიშანდობლივია მოვაჭრის 2025 წლის 18 თებერვლის N01/1095 წერილით წარმოდგენილი პოზიცია, სადაც იგი არ ეთანხმება მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ დასკვნას სხვადასხვა გარემოებათა გამო, მათ შორის მიუთითებს, რომ ქიმიური დამუშავებისა და რეცხვის ნიშნების გამორიცხვა მხოლოდ შესაბამისი გამოკვლევით იყო შესაძლებელი, ულტრაიისფერი დასხივების კვლევებით, ქიმიური ნარჩენების ტესტებით ან მიკროსკოპული გამოკვლევებით. მხოლოდ ვიზუალური შემოწმება არ არის საკმარისი

დასკვნისათვის, რომ ფეხსაცმლის დაზიანებაზე გარე ფაქტორებს არ ჰქონია გავლენა.

თუმცა, აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ მოვაჭრე, მის მიერ წარმოდგენილ დასკვნაში გამოთქვამს ვარაუდს, რომ **„დაზიანება შესაძლოა გამოწვეული იყოს ფიზიკური ზემოქმედების, ქიმიური დამუშავების და/ან რეცხვის შედეგად“**. ამავდროულად, წარმოდგენილი დასკვნა მოკლებულია თავად მოვაჭრის მიერ 2025 წლის 18 თებერვლის N01/1095 წერილში მოთხოვნილ კრიტერიუმებს (ულტრაიისფერი დასხივების კვლევები, ქიმიური ნარჩენების ტესტები ან მიკროსკოპული გამოკვლევები). ამასთან, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ დასკვნაში მითითებულია, რომ განხორციელდა ფეხსაცმლის ვიზუალური დათვალიერება.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე კი შეიძლება ითქვას, რომ მოვაჭრე, მომხმარებელს ავალდებულებს მტკიცების ტვირთის იმ სტანდარტით დაძლევის, რომელსაც თავად ვერ აკმაყოფილებს.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის Nძას-380-2023 განჩინებაში განმარტებულია რომ „ექსპერტიზის დასკვნა, ესაა მტკიცებულების ერთ-ერთი სახე, რომელიც შესაძლებელია გამოყენებული იქნეს საქმის გარემოებათა დასადგენად. იმის მიხედვით, თუ საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე რა გარემოებაა დასადგენი. თავად ექსპერტი კი, პროცესის მონაწილე დამხმარე სუბიექტია, რომელიც ფლობს სპეციალურ ცოდნას მეცნიერების, ტექნიკის, მედიცინის, ხელოვნების ან ხელობის დარგში. მის მიერ შედგენილ დასკვნაში გადმოცემულია გამოკვლევის შინაარსი, შედეგები და პასუხი მის წინაშე დასმულ კითხვებზე. ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლომ ასევე განმარტა, რომ **„ექსპერტის დასკვნა უნდა შეესაბამებოდეს კანონის ნორმებს, შეიცავდეს გამოკვლევის ობიექტურობას, მყარ არგუმენტაციას დასმულ კითხვებზე, მეცნიერულად დასაბუთებულ პასუხებს. ექსპერტის დასკვნის ძირითადი, ანუ კვლევითი ნაწილი უნდა შეიცავდეს კვლევითი პროცესის დროს გამოყენებულ მეთოდებს, მეცნიერულ - ტექნიკურ საშუალებებს, ნორმატიულ მასალებს, გამოკვლევის აღწერას, დასაბუთებას და შედეგებს.“**⁹

განსახილველ შემთხვევაში, მტკიცებულებათა გამოკვლევის ეტაპზე, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტების დასაშვებობის შეფასებისას, სააგენტომ მიიჩნია, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნა, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ ალტერნატიულ დასკვნასთან შედარებით, მოკლებულია გამოკვლევის ობიექტურობას, მყარ არგუმენტაციას და დასაბუთებას, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ ჩატარებული დიაგნოსტიკების შედეგად, წარმოდგენილ დოკუმენტებში აღნიშნულია მხოლოდ შემდეგი ინფორმაცია: **„...ფეხსაცმელს არ**

⁹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის განჩინება Nძას-380-2023

აღნიშნება ქარხნული წუნი. დაზიანება შესაძლებელია გამოწვეული იყოს ფიზიკური ზემოქმედების, ქიმიური დამუშავების და/ან რეცხვის შედეგად“, აღნიშნული მტკიცებულება ეყრდნობა კონკრეტული კომპანიის დირექტორის მოსაზრებას, ზოგად შეფასებასა და ვარაუდებს, მტკიცების ტვირთის დამლევა ვერ ხდება სარწმუნო საფუძვლით. ხოლო მომხმარებელმა დაადასტურა ნაკლის არსებობა და წარმოადგინა პროფესიული დასკვნა — რაც საკმარისია პრეზუმირებისათვის, რომ მას საქონელი გადაეცა ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო. ხოლო მოვაჭრემ, ვერ წარმოადგინა ისეთი სარწმუნო მტკიცებულება, რაც დაადასტურებდა თავდაპირველი ნაკლის არარსებობას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ დაირღვა კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებით გათვალისწინებული მომხმარებლის უფლებები და მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის, მოთხოვნა. აღნიშნული კი ცხადყოფს იმას, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს კანონით განსაზღვრულ ვალდებულებებს ნაკლოვანი ნივთის საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში, რაც ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან შეიძინოს საქონელი. ამდენად, შესაძლოა მოვაჭრეს თავის სავაჭრო პოლიტიკაში გათვალისწინებული ჰქონდეს კანონით განმტკიცებული საგარანტიო პირობები, თუმცა მისი შესაბამისი აღსრულება მოვაჭრის მიერ არ ხდება, რაც აზარალებს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.

თავი 5. 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 „ფულის“ (ს/ნ: 402036042) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.