საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/169
04.02.2026

# ბრძანება

169-01-4-202602041718

**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 5 ივნისის №04/580 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,

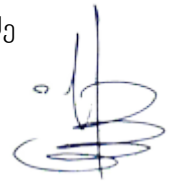
**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:**

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 5 ივნისის №04/580 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ჰოლდინგჯორჯიას“ (ს/ნ 448052160) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ჰოლდინგჯორჯიას“ (ს/ნ 448052160) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და თავისი სავაჭრო პოლიტიკა შეუსაბამოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „ჰოლდინგჯორჯიას“ (ს/ნ 448052160) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ 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 ვებ-გვერდზე 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

**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

**გადაწყვეტილება**

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 5 ივნისის №04/580 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

**სარჩევი**

**თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი** ..... 3

**1.1. განმცხადებლის პოზიცია** ..... 3

**1.2. მოვაჭრის პოზიცია** ..... 4

**თავი 2. ნორმატიული რეგულირება** ..... 4

**თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი** ..... 9

**3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა** ..... 9

**3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი** ..... 10

**თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი** ..... 16

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე ´ ?2025 წლის 20 მაისის №01/3076 განცხადება (შემდგომში - განცხადება) მოვაჭრის - შპს „ჰოლდინგჯორჯიას“ (ს/ნ 448052160) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს 2025 წლის 5 ივნისის №04/580 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

სააგენტომ 2025 წლის 5 ივნისის №04/580 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე (პ/ნ 35001095488) 2025 წლის 4 აგვისტოს N01/4614 განცხადება.

### 1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2025 წლის 7 თებერვალს, ავეჯის სახლ „კომფორტში“ შეიძინა მაგიდა და ექვსი სკამი, რომელშიც გადაიხადა 3500 ლარი. წინასწარ მიწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, ავეჯის მიწოდება მოვაჭრის მიერ უნდა განხორციელებულიყო 2 კვირის ვადაში. მომხმარებლის არაერთი მიმართვის შემდგომ, მიწოდების საბოლოო თარიღად დასახელდა დაახლოებით 1 თვის ვადა. აღნიშნული ვადის კიდევ ერთხელ დარღვევის შემდგომ, მომხმარებელს აცნობეს რომ მიაწვდიდნენ მაგიდას და 3 დაზიანებულ სკამს, რომელსაც შემდგომ გამოუცვლიდნენ დარჩენილი 3 სკამის მიწოდებასთან ერთად. მომხმარებელმა უარი განაცხადა ავეჯის ჩაბარებაზე და მოითხოვა თანხის დაბრუნება. თავდაპირველი უარის მიუხედავად, მომხმარებლის რამდენიმე მოთხოვნის შემდგომ მოვაჭრე დათანხმდა, თუმცა ´ › დაპირებულ ვადებში თანხა არ დაბრუნებია.

განცხადების მიხედვით 2025 წლის 25 მარტს შეიძინა საწოლი და მატრასი, რომლის ღირებულების ნაწილი - 100 ლარი, გადაიხადა წინასწარ. მომხმარებლისთვის სასურველი ფერის ავეჯის ჩამოტანა მოვაჭრის მიერ უნდა განხორციელებულიყო 1 თვის ვადაში. მომხმარებლის მრავალჯერადი მიმართვის მიუხედავად, მოვაჭრის მიერ დადგენილ ვადაში არ განხორციელდა შეკვეთის მიწოდება. მიზეზად მოვაჭრე ასახელებდა თურქეთში არსებული საწარმოს შეფერხებას. არაერთი დაპირების მიუხედავად, ავეჯის მიუწოდებლობის გამო, მომხმარებელმა ივლისის თვეში მოითხოვა წინასწარ გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება, ვინაიდან, დაკარგა ხელშეკრულებისადმი ინტერესი. მოვაჭრემ დააკმაყოფილა მომხმარებლის მოთხოვნა და დაუბრუნა თანხა. მომხმარებელი განცხადებაში ასევე აპელირებს იმ ფაქტზე, რომ წინასახელშეკრულებო ეტაპზე ინფორმაცია მოვაჭრის მონაცემების შესახებ ბუნდოვანია.

### 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

2025 წლის 5 ივნისის №04/580 ბრძანებით  სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა. 2025 წლის 6 ივნისის №02/2424 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე რათა წარმოედგინა ინფორმაცია სავაჭრო ობიექტში მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის, სავაჭრო ობიექტში შეძენილი ნივთის დაბრუნების/შეცვლის წესისა და პირობების თაობაზე, კანონისმიერი გარანტიის, ნაკლის მქონე ნივთის შეცვლა/შეკეთება/დაბრუნების წესებისა და პირობების და კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების შესახებ. მოვაჭრემ აღნიშნული წერილის ჩაბარება ელ -ფოსტის მისამართზე დაადასტურა 2025 წლის 6 ივნისს, თუმცა სააგენტოსთვის ინფორმაცია დადგენილ ვადაში არ წარმოუდგენია.

2025 წლის 7 აგვისტოს N02/3551 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 5 ივნისის №04/580 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩაერთო [illegible] 2025 წლის 4 აგვისტოს N01/4614 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. აღნიშნული წერილი მოვაჭრეს სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე ჩაბარდა 2025 წლის 11 აგვისტოს, თუმცა სააგენტოში საპასუხო წერილი არ წარმოუდგენია.

## თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-7 მუხლი ადგენს საქონლის მიწოდების ვალდებულებას მოვაჭრის მიერ და პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, რომ თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მე-7 მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა. ხოლო მე-7 მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

კანონის მე-17 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებით დადგენილია, რომ საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში. ხოლო საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და

მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

***საერთაშორისო კანონმდებლობა:***

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე–5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე–5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე–6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე–6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე–5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83 დირექტივის მე–6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და

მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.[1]

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

***საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის  დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:***

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

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 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.

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

## 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 მიადგეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 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, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.[2]

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.[3] დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის

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

[3] Directive 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.

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828[4] 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 მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი 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.

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (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.[5]

[4] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828

[5] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

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,[6] 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.[7]

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „ჰოლდინგჯორჯია“ (ს/ნ 448052160) 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 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–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან

[6] იქვე, აბზაცი 53

[7] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

შესაბამისობას, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტზე. კერძოდ, ინფორმაცია:

- საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;
- 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.
- კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში - კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს და შეცდომაში შეჰყავს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებელი, არამედ ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელი, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან.

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები საქონლის მიწოდების თვალსაზრისით. კანონის მე-7 მუხლი განსაზღვრავს, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

[illegible] ი განცხადებაში მიუთითებს, რომ მან 2025 წლის 7 თებერვალს შეუკვეთა ავეჯი და მხარეთა შორის არსებული შეთანხმების თანახმად, მიწოდების ვადად თავდაპირველად განისაზღვა 2 კვირა, შემდგომ 1 თვე, თუმცა მოვაჭრეს დადგენილ ვადაში არ მიუწოდებია მომხმარებლისთვის შეკვეთილი ავეჯი.

მიწოდების ვადის დარღვევის ფაქტი იკვეთება, ასევე [illegible] განცხადებაში, რომლის მიხედვითაც საწოლის და მატრასის შეკვეთა განხორციელდა 2025 წლის 25 მარტს. მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მიხედვით, საწოლის ჩამოტანა თურქეთიდან მოხდებოდა 1 თვის ვადაში. მომხმარებელს ივლისის თვემდე მიეწოდებოდა ინფორმაცია თითქოს შეკვეთას უახლოეს ვადებში მიიღებდა. საბოლოოდ, შეკვეთის მიღებასთან დაკავშირებით მოვაჭრესთან არაერთი კომუნიკაციის შემდგომ, მომხმარებელმა ივლისის თვეში მოითხოვა წინასწარ გადახდილი თანხის დაბრუნება. ყოველივე აღნიშნულს ადასტურებს მომხმარების მიერ წარმოდგენილი მოვაჭრესთან მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდები.

მოვაჭრეს საქმის წარმოების ფარგლებში, სააგენტოში არ წარმოუდგენია პოზიცია, მომხმარებლების განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. ასევე მტკიცებულება, რომელიც უარყოფდა მის მიერ ხელშეკრულებით დადგენილი ვადების დარღვევას.

მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები მოხმმარებლისთვის უნაკლო ნივთის გადაცემისა და შემდგომი რეაგირების განხორციელების თვალსაზრისით.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ამავე მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

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 ვალდებულნი არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთ უფლებები და მოვალეობები.***

საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მოვაჭრემ ხელშეკრულებით დადგენილი ვადის არაერთხელ დარღვევის შემდგომ, მომხმარებელ - 
შეკვეთა მიაწოდა არასრულად, ნაკლოვან მდგომარეობაში (მაგიდა და სამი დაზიანებული სკამი), რაზეც მომხმარებელმა უარი განაცხადა. მოვაჭრეს სააგენტოში არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ მომხმარებელს გადაეცა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი, უნაკლო საქონელი და  დაპირების მიუხედავად მომხმარბლისთვის არ დაუბრუნებია გადახდილი თანხა.

საქმეზე C-52/18 ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44[8] დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება. ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა. 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.

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

[8] შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორიც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოში საქმის შესწავლის პერიოდში, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომლითაც უდავოდ დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლებისთვის გადაცემული ნივთი შესაბამისი იყო მხარეთა შორის არსებულ ხელშეკრულების პირობებთან.

მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სავაჭრო პოლიტიკა, რომელიც გავლენას ახდენს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესზე, შესაბამისად, სააგენტომ უნდა შეაფასოს მოვაჭრის უმოქმედობა მომხმარებლების 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 კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ჰქონდა სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან. ამასთან, მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრის ინტერესებისთვის ზიანის მიყენებას ადგილი აქვს მოვაჭრის ისეთი ქმედებებით, როდესაც მომხმარებლები მომსახურებით მოვაჭრისგან ვერ იღებენ კანონით გათვალისწინებულ შედეგს.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ არ იქნა წარმოდგენილი არანაირი მტკიცებულება, რომ იგი მოქმედებდა კანონის მოთხოვნების ფარგლებში. აქედან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია იმოქმედოს კანონის მოთხოვნების შესაბამისად და აღადგინოს როგორც ასევე, იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვათ. რაც შეეხება უფლების აღდგენას, მან სააგენტოში წარმოდგენილ განცხადებაში აღნიშნა, რომ მოვაჭრემ დაუბრუნა წინასწარ გადახდილი თანხა.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ჰოლდინგჯორჯიას“ (ს/ნ 448052160) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

## თავი 4. 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:**

დადასტურდეს შპს „ჰოლდინგჯორჯიას“ (ს/ნ 448052160) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.