



N 04/1473
10.12.2025

ბრძანება

1473-01-4-202512101010



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის №04/1349 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 №04/1349 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „აიპლიუსის“ (ს/ნ 405060543) 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 „აიპლიუსს“ (ს/ნ 405060543) 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 „აიპლიუსს“ (ს/ნ 405060543) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს

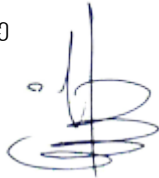


ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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 სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის №04/1349 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	2
1.1 განმცხადებლების პოზიცია.....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი.....	11
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი	12
4.1. პირის „მომხმარებლად“ კვალიფიკაცია	12
4.2. ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევა	16
თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი	21

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2024 წლის 10 სექტემბერს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე

განცხადება შპს „აიპლიუსის“ (ს/ნ 405060543) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის №04/1349 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

აღსანიშნავია, რომ საქმის შესწავლის მიმდინარეობისას, სააგენტოში იგივე მოვაჭრის მიმართ წარმოდგენილ იქნა 2025 წლის პირველი მაისის N01/2732 განცხადება, რომელიც „საქმის შესწავლის წესის და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანების (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად ჩართული და განხილული იქნა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 30 დეკემბრის №04/1349 ბრძანებით დაწყებულ „მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ საქმის წარმოების ფარგლებში.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

1. განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 5 აგვისტოს შპს „აიპლიუსის“ ბათუმის ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი Google Pixel 4 XL. შეძენიდან მოკლე პერიოდში, 2023 წლის ნოემბერში, მოწყობილობას გამოუვლინდა ფუნქციური ნაკლი - ვერ იტენებოდა. აღნიშნული ნაკლის გამო მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს, რის საფუძველზეც განხორციელდა კვების ელემენტის შეცვლა. მიუხედავად მოწყობილობის შეკეთებისა, ანალოგიური ხარვეზი კვლავ განმეორდა, რის გამოც მოწყობილობა ისევ შეკეთებას დაუქვემდებარა მოვაჭრემ.

მესამედ გამოვლენილი ნაკლის შემდეგ კი, მომხმარებელმა მოითხოვა მთლიანი მობილური მოწყობილობის ჩანაცვლება, თუმცა მოვაჭრემ აღნიშნულ მოთხოვნაზე უარი განუცხადა.

2024 წლის 3 და 22 დეკემბერს, მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოადგინა №01/6166 და №01/6627 წერილები, რომლის თანახმადაც, მოწყობილობის ჩართვიდან რამდენიმე

დღის შემდეგ, ტელეფონის უკანა პანელი გაიხსნა, რის შედეგადაც, მოწყობილობა პრაქტიკულად უვარგისი გახდა გამოსაყენებლად. აღნიშნულ ფაქტთან დაკავშირებით, მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოადგინა ფოტომასალა, რომელიც ასახავს მოწყობილობის მდგომარეობას.

2025 წლის 21 ოქტომბრის N01/6247 წერილით კი, მომხმარებელმა მოვაჭრის შეთავაზება, კვლავ შეკეთებულიყო მობილური მოწყობილობა, უარი განაცხადა, რადგან მას დაეკარგა ყველანაირი ინტერესი და ითხოვს მობილური მოწყობილობის ახლით ჩანაცვლებას.

2. განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 31 აგვისტოს, დისტანციურად, მპს „აიპლიუსის“ მაღაზიაში შეიძინა Ipad 12.9 pro. პროდუქციის მიღების შემდეგ ერთი წლის ვადაში მას გამოუვლინდა ხარვეზები, პრობლემა შეექმნა ეკრანს, მუშაობის პროცესი შენელდა, ხოლო წუნის დაფიქსირებიდან ექვსი თვის გასვლის შემდეგ, მოწყობილობა სრულიად გამოვიდა მწყობრიდან. მომხმარებლის მტკიცებით, მან საგარანტიო ვადაში მიმართა „აიპლიუსის“ სერვის-ცენტრს, ზიანის აღმოსაფხვრელად, თუმცა ამისათვის მოსთხოვეს დამატებითი ხარჯების გაღება (1000 ლარის ოდენობით). მომხმარებელი ითხოვს მპს „აიპლიუსის“ მიერ ვალდებულების შესრულებას და შეძენილი ნივთის ჩანაცვლებას ახლით.

გამომდინარე იქედან, რომ მოვაჭრე სადავოდ ხდიდა როგორც მომხმარებლის, სამართლებრივ სტატუსს, ვინაიდან მან, ნივთი შეიძინა როგორც ინდივიდუალურმა მეწარმემ, სააგენტოს 2025 წლის 17 ოქტომბრის N02/4864 წერილით,

განესაზღვრა 5 სამუშაო დღის ვადა, რათა წარმოედგინა შემდეგი სახის დაზუსტებული ინფორმაცია: რა მიზნებისათვის შეიძინა საქონელი; საქონლის შეძენა უკავშირდებოდა პირად საჭიროებებს თუ დაკავშირებული იყო მის საქმიანობასთან; როგორც ინდივიდუალური მეწარმე, რა სახის საქმიანობას ახორციელებს; იმ მომენტში, როდესაც შეიძინა საქონელი, მოქმედებდა თუ არა საკუთარი კომერციული ინტერესის ფარგლებში; გამოიყენა თუ არა მის მიერ შეძენილი ნივთი შემოსავლის მისაღებად ან საქმიანობის გასაფართოვებლად.

სააგენტოს ზემოაღნიშნული წერილის საპასუხოდ, 2025 წლის 22 ოქტომბერს წარმოადგინა №01/6271 წერილი, რომელშიც განმარტა, რომ არის არქიტექტორი და მისი პროფესიული საქმიანობა მოიცავს პროექტირების პროცესს. როგორც განმცხადებელი აღნიშნავს, პროფესიიდან გამომდინარე, სამუშაო ინფრასტრუქტურას წარმოადგენს მაღალი წარმადობის პერსონალური კომპიუტერი, რომელიც სპეციალურადაა მორგებული არქიტექტურულ პროგრამებთან მუშაობის ტექნიკურ და პროგრამულ მოთხოვნებზე.

განმარტებით, მისი მიერ შეძენილი მოწყობილობა არც ფაქტობრივად გამოყენებულა შემოსავლის მისაღებად და არც ტექნიკურად შესაბამებოდა იმ პროფესიულ სტანდარტებს, რომლებიც აუცილებელია არქიტექტურული საქმიანობისთვის. შესაბამისად, მოწყობილობა შეიძინა პირადი მოხმარების მიზნით, რაც მისი სამართლებრივი სტატუსის შეფასებისას წარმოადგენს გადამწყვეტ გარემოებას.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

1. განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ 2024 წლის 7 ოქტომბრის N01/5093 წერილით წარმოადგინა საკუთარი პოზიცია, რომელშიც მითითებულია, რომ 2023 წლის 5 აგვისტოს და შპს „აიპლიუსს“ შორის დადებული იქნა ნასყიდობის ხელშეკრულება, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 477-ე მუხლის პირველი და მეორე ნაწილების შესაბამისად. მოვაჭრის განცხადებით, ტელეფონს შეძენიდან მალევე გამოუვლინდა ფუნქციური ხარვეზი (მოწყობილობა ვერ იტენებოდა), რის გამოც მომხმარებელმა 2023 წლის 4 ნოემბერს მიმართა მოვაჭრეს. აღნიშნული მიმართვის საფუძველზე, მოწყობილობას შეუცვალეს კვების ელემენტი, რის შემდეგაც ტელეფონი გარკვეული პერიოდის განმავლობაში ჩვეულებრივ რეჟიმში ფუნქციონირებდა.

მოვაჭრის განმარტებით, 2024 წლის აპრილში მომხმარებელმა ხელმოწერა მიმართა განმეორებითი ტექნიკური პრობლემის გამო, რაზეც კომპანიამ დაუყოვნებლივ მოახდინა მოწყობილობის შეკეთება. მოვაჭრე ამ გარემოებას ასახელებს სამართლიანი და კეთილსინდისიერი ქმედების ნიშნად, რითაც, მისი მტკიცებით, მან სრულად შესასრულა კანონით გათვალისწინებული ვალდებულებები და გამოიყენა ყველა შესაძლო საშუალება მომხმარებლის ინტერესის დასაკმაყოფილებლად.

მომხმარებელმა 2024 წლის ივლისში უკვე მოითხოვა მოწყობილობის ჩანაცვლება ან თანხის დაბრუნება, თუმცა მოვაჭრემ აღნიშნულ მოთხოვნაზე უარი განაცხადა, იმაზე მითითებით, რომ მოწყობილობა შეკეთებულია და მას აღარ გამოუვლენია რაიმე სახის დეფექტი.

დამატებით, 2025 წლის 17 ოქტომბრის №01/6163 წერილით, მოვაჭრემ მომხმარებელს კიდევ ერთხელ შესთავაზა მოწყობილობის შეკეთება, ამჯერად Google Pixel-ის ოფიციალურ სერვისცენტრში. მოვაჭრის პოზიციით, ასეთ შემთხვევაში განხორციელებოდა მოწყობილობის სრულყოფილი დიაგნოსტიკა და შეკეთება ორიგინალი სათადარიგო ნაწილების გამოყენებით, ხოლო შესრულებულ სამუშაოებზე სრულად გავრცელდებოდა კანონით განსაზღვრული საგარანტიო პირობები.

2. განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ 2025 წლის 19 მაისის №01/3049 წერილით წარმოადგინა პოზიცია, რომლის თანახმადაც, 2025 წლის 14 მარტს განმცხადებელმა მიმართა სერვისცენტრს მოწყობილობის გაუმართაობის შესახებ. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელს იმ მომენტში არ ჰქონდა წარმოდგენილი შეძენის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია, რაც, მოვაჭრის პოზიციით, ეჭვქვეშ აყენებდა საგარანტიო მოთხოვნის დაკმაყოფილების შესაძლებლობას. მიუხედავად ამისა, სერვისცენტრმა, „მომხმარებლის ინტერესების გათვალისწინებით“ მოწყობილობა დაუქვემდებარა დიაგნოსტიკას. განმცხადებელს განემარტა, რომ შეძენის დადასტურების შემთხვევაში მოწყობილობის შეკეთება განხორციელდებოდა საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში, უსასყიდლოდ. წინააღმდეგ შემთხვევაში, მოწყობილობის შეკეთების ღირებულება განისაზღვრებოდა 950 ლარით.

2025 წლის 11 სექტემბრის №01/5373 წერილით, მოვაჭრემ სადავოდ აღარ გახადა მიერ ნივთის შეძენის ფაქტი, თუმცა ყურადღება გაამახვილა იმ გარემოებაზე, რომ შეძენა განხორციელდა ინდივიდუალური მეწარმის სახელით. ამასთან დაკავშირებით მოვაჭრე მიუთითებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 2-ე მუხლის პირველ პუნქტზე, რომლის მიხედვითაც კანონით დაცულია მხოლოდ ის ფიზიკური პირი, რომელიც საქონელს ან მომსახურებას იძენს უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით და არა სავაჭრო, სამეწარმეო, პროფესიული ან სახელობო საქმიანობის განსახორციელებლად. მოვაჭრის განმარტებით, როგორც ინდივიდუალური მეწარმის მიერ განხორციელებული შეძენა, მისი შეფასებით, გამორიცხავს გარიგების კვალიფიკაციას როგორც ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობას.

მოვაჭრე აღნიშნულ პოზიციას განამტკიცებს იმ არგუმენტით, რომ ინდივიდუალური მეწარმე, სამართლებრივი სტატუსიდან გამომდინარე, წარმოადგენს ეკონომიკურ სუბიექტს, რომელიც საქმიანობს სამეწარმეო სივრცეში. შესაბამისად, მოვაჭრის შეფასებით, მიერ შეძენილი ნივთი ვერ დაექვემდებარება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის რეგულირებას.

მიუხედავად აღნიშნულისა, მოვაჭრე აცხადებს მზადყოფნას „მომხმარებლის კმაყოფილების უზრუნველყოფის მიზნით“, მომსახურება გაუწიოს საგარანტიო პირობების შესაბამისად, კერძოდ, მოწყობილობა უსასყიდლოდ შეაკეთოს და ეკრანი შეცვალოს, ხოლო შესრულებულ მომსახურებაზე გავრცელდეს გარანტია საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებული წესის შესაბამისად.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქვეყნის 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 სცოდნოდ;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში.

კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრულია ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები.

კანონის მე-15 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებებზე უარის თქმასთან დაკავშირებულ შედეგებს არეგულირებს. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით დადგენილია, რომ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე

ვალდებულია მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა.

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

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-19 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია დაიცვას თავის მიერ გაცემული კომერციული გარანტია, მათ შორის, შესაბამისი საქონლის ან მომსახურების რეკლამაში მოცემული პირობები. მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტი ადგენს, რომ კომერციული გარანტია უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ ის არ ზღუდავს მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილ უფლებებს და მკაფიოდ ჩამოყალიბებულ საგარანტიო პირობებს. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტიის პირობა, რომელიც ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს, ბათილია.

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, 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 (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებისა 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 და მე-6 მუხლები 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. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე,

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

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.

აღნიშნული დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, თუ საქონლის ნაკლი თავს იჩენს საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან ერთი წლის განმავლობაში, იგულისხმება, რომ ის საქონლის მომხმარებლისთვის მიწოდებისას არსებობდა, თუ მოვაჭრე საწინააღმდეგოს არ დაამტკიცებს, ან თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შეუძლებელია.

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 გამოითხოვოს 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 მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის

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.

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 საფუძველებს. 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 დაეცათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.

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

მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის 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, ზემოაღნიშნული ნორმატიული ჩარჩოს გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ „გონივრული ვარაუდის“ სტანდარტი დაკმაყოფილებულია, რადგან საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარემოებები ქმნის იმის ვარაუდის საფუძველს, რომ მოვაჭრის ქმედებები არ წარმოადგენს მხოლოდ ერთეულ შემთხვევას, არამედ შესაძლოა მისი კომერციული საქმიანობა სისტემურად აისახოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესზე.

კერძოდ, ორივე განმცხადებლის მიერ დასმული საკითხი-საგარანტიო პერიოდის განმავლობაში გამოვლენილი ნაკლის უსასყიდლოდ აღმოფხვრის მოთხოვნის შეზღუდვა, შეკეთების პროცესის დაგვიანება ან არაეფექტიანობა, დამატებითი ხარჯების მოთხოვნა და საქონლის შეცვლის უფლების შეზღუდვა, ქმნის რეალურ რისკს, რომ მოვაჭრე შეიძლება უგულებელყოფდეს კანონის მე-16-მე-20 მუხლებით დადგენილ ვალდებულებებს. შესაბამისად, საქმის არსებითი გარემოებები აჩენს გონივრულ ვარაუდს, რომ მოვაჭრის ქმედება, უპირობოდ მოიცავს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ხელყოფის ნიშნებს.

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. პირის „მომხმარებელად“ კვალიფიკაცია

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად. ხოლო, კანონის მე-4 მუხლის „ი“ ქვეპუნქტი განმარტავს თუ ვინ შეიძლება იყოს მომხმარებელი: *ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომელსაც სთავაზობენ ან*

რომელიც იძენს ან შემდგომ იყენებს საქონელს ან მომსახურებას უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით და არა სავაჭრო, სამეწარმეო, სახელობო ან სხვა პროფესიული საქმიანობის განსახორციელებლად. კანონის ეს განმარტება არსებითად ემთხვევა ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართალში ჩამოყალიბებულ ცნებას, კერძოდ, დირექტივებსა (2011/83/EU, 93/13/EEC) და ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) გადაწყვეტილებებით განმტკიცებულ პრაქტიკას, რომელთა მიხედვითაც მომხმარებელი არის „ეკონომიკურად სუსტი და ნაკლებად ინფორმირებული მხარე“, რომელიც საჭიროებს განსაკუთრებულ დაცვას პროფესიონალი მოვაჭრის წინაშე, ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობათა ასიმეტრიულობის გათვალისწინებით.

მნიშვნელოვანია განიმარტოს ის კრიტერიუმები, რომლებიც განსაზღვრავს პირის „მომხმარებლად“ კვალიფიკაციას. „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის თანახმად, მომხმარებლად აღიარება დაკავშირებულია სამი აუცილებელი წინაპირობის დაკმაყოფილებასთან.

უპირველეს ყოვლისა, მომხმარებლად შეიძლება ჩაითვალოს მხოლოდ ფიზიკური პირი, რაც სამართლებრივად გამორიცხავს იურიდიული პირის ამ სტატუსით კვალიფიცირებას. მეორე არსებითი ნიშანი არის ის, რომ საქონლისა და/ან მომსახურების შეძენა ან გამოყენება უნდა განხორციელდეს უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით, ხოლო მესამე - გამორიცხული უნდა იყოს საქონლის/მომსახურების შესყიდვის კავშირი სავაჭრო, სამეწარმეო, სახელობო ან სხვა პროფესიულ საქმიანობასთან.

ამდენად, ინდივიდუალური მეწარმის ფორმალური სტატუსი თავისთავად არ წარმოადგენს გადამწყვეტ საფუძველს პირის „მომხმარებლად“ ან „მოვაჭრედ“ იდენტიფიცირებისთვის. განმსაზღვრელი მნიშვნელობა ენიჭება არა გარიგების ფორმალურ მხარეს, არამედ მისი განხორციელების ეკონომიკურ არსსა და რეალურ მიზანს.

აღნიშნული მიდგომა სრულად შეესაბამება ევროკავშირის სამართლებრივ სტანდარტებსა და ევროკავშირის სასამართლო პრაქტიკას, რომლის მიხედვითაც მომხმარებლის სტატუსის განსაზღვრა დამოკიდებულია გარიგების მიზნობრიობის, და არა მხარის პროფესიული ან ეკონომიკური სტატუსის ფორმალური ნიშნების შეფასებით.

ევროკავშირის სასამართლო, არაერთ გადაწყვეტილებაში ადასტურებს, რომ პირი შეიძლება ჩაითვალოს მომხმარებლად მაშინაც კი, როდესაც გარიგება ფორმალურად დაკავშირებულია ეკონომიკურ სუბიექტთან, თუ მისი შინაარსი და ფაქტობრივი გარემოებები მიუთითებს, რომ შეძენა მოხდა არა პროფესიული, არამედ უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით.

მაგალითად, გადაწყვეტილებაში C-110/14, Costea³, ევროკავშირის სასამართლომ ჩამოაყალიბა მნიშვნელოვანი პრინციპი, რომელიც შემდგომში გახდა ერთგვარი სტანდარტი „მომხმარებლის“ ცნების ინტერპრეტაციისათვის. კერძოდ, სასამართლომ განმარტა, რომ მომხმარებლის ცნება უნდა განიმარტოს ფართოდ, ხოლო მისი შეზღუდვის წინაპირობები - ვიწროდ. კერძოდ, თუკი ხელშეკრულება არ არის დაკავშირებული პირის პროფესიული საქმიანობის განხორციელებასთან, იგი შესაძლოა მაინც ჩაითვალოს მომხმარებლად. ეს პრინციპი გამოიყენება ყველა პროფესიული სტატუსის მქონე პირის მიმართ, იქნება ეს ინდ. მეწარმე არქიტექტორი, ექიმი თუ სხვა, თუკი გარიგება პირადი მოხმარების მიზნითაა დადებული. სასამართლომ განსაკუთრებული ყურადღება გაამახვილა იმ გარემოებებზე, რომ ხელშეკრულება ფორმალურად შესაძლოა გაფორმებული იყოს ისეთი ფიზიკური პირის მიერ, რომელიც ეკონომიკურ საქმიანობას ეწევა, მაგრამ მისი შინაარსიდან და ფაქტობრივი კონტექსტიდან ირკვეოდეს, რომ გარიგება პირადი მიზნებისთვისაა დადებული.

უპირატესად პირადი მიზნით საქონლის შეძენის შეფასებასთან დაკავშირებით, განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება ევროკავშირის სასამართლოს პრაქტიკას საქმეზე C-464/01, Johann Gruber v BayWa AG⁴, სადაც სასამართლომ განმარტა „მომხმარებლის“ ცნების შინაარსი შერეული მიზნის მქონე ხელშეკრულების შემთხვევაში. სასამართლოს განმარტებით, ფიზიკური პირი შეიძლება ჩაითვალოს მომხმარებლად მხოლოდ მაშინ, როდესაც საქონლის შეძენის მიზნები უპირატესად არ უკავშირდება პროფესიულ ან სამეწარმეო საქმიანობას.

ეს ნიშნავს, რომ იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც შეძენილ საქონელს აქვს ორმაგი დანიშნულება (გამოიყენება როგორც პირადი, ასევე პროფესიული მიზნებისთვის), პირის მომხმარებლად კვალიფიკაცია ავტომატურად არ გამოირიცხება. პირი მაინც ითვლება მომხმარებლად, თუ საქონლის პროფესიული დანიშნულებით გამოყენება მინიმალურია, არაარსებითი ხასიათისაა და არ ახდენს არსებით გავლენას გარიგების დანიშნულებაზე.

სხვაგვარად რომ ითქვას, როდესაც საქონელი მნიშვნელოვან ფუნქციურ როლს ასრულებს პირის ეკონომიკური საქმიანობის განხორციელებაში და პროფესიული მიზნები მნიშვნელოვან წილს იკავებს საქონლის გამოყენების საერთო მოცულობაში, პირის მომხმარებლად მიჩნევა გამორიცხულია. შესაბამისად, ევროკავშირის სასამართლომ ჩამოაყალიბა ერთგვარი „შერეული მიზნის ტესტი“, რომლის დანიშნულებაცაა განისაზღვროს, არის თუ არა გარიგება დაკავშირებული უპირატესად პირად მოხმარებასთან.

სასამართლოს მიერ ჩამოყალიბებული კრიტერიუმები მოიცავს შემდეგს:

³ ECJ, Judgment of 3 September 2015, Costea, Case C-110/14

⁴ ECJ, Judgment of 20 January 2005, Johann Gruber v BayWa AG, Case C-464/01

- საქონლის გამოყენების საერთო მოცულობა: თუ საქონლის პირადი მოხმარების წილი მნიშვნელოვნად აჭარბებს მის პროფესიულ გამოყენებას, პირი მიიჩნევა მომხმარებლად;
- პროფესიული გამოყენების ბუნება და ფუნქცია: გადამწყვეტი არ არის მხოლოდ პროცენტული გადანაწილება, მნიშვნელოვანია შეფასდეს, წარმოადგენს თუ არა საქონელი აუცილებელ ელემენტს პირის ეკონომიკური საქმიანობის განხორციელებისთვის;
- გარიგების რეალური კონტექსტი: ყურადღება ეთმობა შეძენის მოტივს, დანიშნულებას და მხარის ფაქტობრივ მიზანს, რაც წარმოადგენს გარიგების ეკონომიკურ არსს.

ამრიგად, Gruber-ის პრეცედენტმა განმტკიცა ევროპული სამომხმარებლო სამართლის მთავარი პრინციპი: მომხმარებლის სტატუსის დადგენისას შეფასება ეფუძნება გარიგების რეალურ, ეკონომიკურ შინაარსს, და არა გარიგების ფორმულირებას ან მხარის პროფესიულ სტატუსს. მხოლოდ ის გარემოება, რომ ფიზიკური პირი ზოგადად ახორციელებს ეკონომიკურ საქმიანობას ან ფლობს პროფესიულ სტატუსს, არ არის საკმარისი მისი „მოვაჭრედ“ მიჩნევისათვის. „მომხმარებელი“ არ კარგავს დაცვას მხოლოდ იმიტომ, რომ გარკვეულ კონტექსტში ახორციელებს ეკონომიკურ ქმედებებს. აუცილებელია ფაქტობრივი გარემოებების კომპლექსური შეფასება.

განსახილველ საქმეში, მიერ შეძენილი საქონლისა (iPad 12.9 Pro) და მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობის სამართლებრივი კვალიფიკაციისათვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება გარიგების რეალურ მიზანს და არა განმცხადებლის ფორმალურ სტატუსს (ინდივიდუალური მეწარმე). „მეწარმეთა შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-2 მუხლი განსაზღვრავს მეწარმის ცნებას და განამტკიცებს, რომ მეწარმედ მიიჩნევა ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელსაც აქვს საწარმო. ხოლო, სამეწარმეო საქმიანობა შეიძლება განხორციელდეს ინდივიდუალური მეწარმის ან სამეწარმეო საზოგადოების ფორმით. ამავე უხლის მე-3 პუნქტის თანახმად ინდივიდუალური მეწარმე არ არის იურიდიული პირი. იგი საქმიან ურთიერთობაში თავის უფლებებს ახორციელებს და მოვალეობებს ასრულებს, როგორც ფიზიკური პირი. როგორც აღინიშნა, კანონის მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებლად შეიძლება ჩაითვალოს მხოლოდ ფიზიკური პირი, რომელიც საქონელს ან მომსახურებას იძენს უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით. კანონი არ აკავშირებს მომხმარებლის სტატუსის განსაზღვრას ინდივიდუალური მეწარმეობის ფორმალურ ნიშნებთან, პირიქით, ის პირდაპირ მოითხოვს ფაქტობრივი მიზნის შეფასებას.

მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია ცხადყოფს, რომ მან მოწყობილობა შეიძინა მისი პირადი საჭიროებების დასაკმაყოფილებლად. როგორც განმცხადებელი მიუთითებს, მისი პროფესიული საქმიანობა, არქიტექტორობა, მოითხოვს მაღალი წარმადობის პერსონალურ კომპიუტერს, რომელიც თავსებადია

სპეციალიზებულ პროგრამებთან (AutoCAD, Architecture, Revit და სხვა). iPad 12.9 Pro ამ მოთხოვნებს ტექნიკურად ვერ შეესაბამება, რის გამოც მისი პროფესიული დანიშნულებით გამოყენება ფაქტობრივად შეუძლებელია. განმცხადებელი ასევე ადასტურებს, რომ მოწყობილობა არ გამოუყენებია და ვერც იქნებოდა გამოყენებული შემოსავლების მისაღებად ან საქმიანობისთვის.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ
, როგორც ინდ. მეწარმის მიერ შეძენილი საქონელი, წარმოადგენს ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობას და ამ ურთიერთობაზე ვრცელდება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული წესები.

4.2. ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევა

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

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

კანონის თანახმად, ნაკლის მქონე საქონლის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დარღვევაა და არაჯეროვანი შესრულების ერთ-ერთ გავრცელებულ ფორმას წარმოადგენს. აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

აღსანიშნავია, რომ ქართული კანონმდებლობა მიყვება ევროპული კავშირის დირექტივებით დადგენილ სტანდარტებს. კერძოდ, 2019/771 დირექტივა (შემდგომში - SGD დირექტივა)⁵ ადგენს მკაფიო სახელმძღვანელო მითითებებს მომხმარებელთა უფლებების შესახებ ნაკლის მქონე საქონლის შეკეთებასა და შეცვლასთან დაკავშირებით. კერძოდ, SGD დირექტივის მე-13 და მე-14 მუხლების თანახმად, როდესაც საქონელი არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა, ანუ ნაკლის აღმოფხვრა, შეკეთების ან შეცვლის გზით. მომხმარებელს შეუძლია აირჩიოს ამ ორ საშუალებას შორის ერთ-ერთი და შესაბამისი მოთხოვნით მიმართოს მოვაჭრეს.

ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტი, რომელიც ადგენს, რომ საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. **მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა,** გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან 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 აბსოლიტური 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

⁵ „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 აღქმებს 1999/44/EC დირექტივას.

შედარებით. მაგალითად, არაპროპორციული შეიძლება იყოს საქონლის შეცვლის მოთხოვნა მცირე ნაკარის 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 შესაძლებლობა. მოვაჭრის მიერ **ზემოაღნიშნულ კრიტერიუმებზე დაფუძნებული შედავება კი უნდა იყოს დასაბუთებული. ამასთან, ასეთ დროს მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.**

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

განსახილველ შემთხვევაში, როგორც ფაქტობრივი გარემოებებიდან ირკვევა,

შეიძინა მობილური ტელეფონი, რომელიც ხელშეკრულების დადებიდან რამოდენიმე ხანში გამოვიდა მწყობრიდან (მოწყობილობა „არ იტენებოდა“). მოვაჭრემ ორჯერ განახორციელა საქონლის შეკეთება - შეცვალა კვების ელემენტი. მიუხედავად ამისა, ნაკლი მაინც არ აღმოიფხვრა, ხოლო საბოლოოდ, ტელეფონის უკანა პანელის გახსნა და მოწყობილობის პრაქტიკულად გამოყენების შეუძლებლობა მიუთითებს არა უმნიშვნელო, არამედ არსებით, სისტემურ ხარვეზზე, რომელიც გავლენას ახდენს საქონლის ნორმალურ ფუნქციონირებასა და გამოყენებაზე.

როგორც აღინიშნა, კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტი მოვაჭრეს ავალდებულებს, რომ მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. განსახილველ შემთხვევაში, სახელშეკრულებო ვალდებულება მოვაჭრის მიერ სათანადოდ ვერ შესრულდა. მოვაჭრის მიერ გადაცემული საქონელი ვერ აკმაყოფილებს კანონის 16-ე მუხლით დადგენილ მოთხოვნას. განმეორებით ნაკლის გამოვლენა კი მიუთითებს, რომ არ იყო უზრუნველყოფილი უპირველესი ვალდებულება „pacta sunt servanda“-ს პრინციპიდან გამომდინარე.

ამასთან, შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ პირველად არჩეული საშუალება, შეკეთება, ფაქტობრივად ვერ აღმოჩნდა ეფექტიანი. მოწყობილობის რამოდენიმეჯერ შეკეთების მიუხედავად, ნაკლი მაინც არ აღმოიფხვრა. აღნიშნული გარემოება კი არსებითად მნიშვნელოვანია კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებული, მეორეული მოთხოვნის, ნივთის ახლით ჩანაცვლების, სამართლებრივი შეფასებისთვის.

განსახილველ საქმეში მოვაჭრე ახსენებს, რომ ნივთი „შეკეთებულია“ და „ნაკლი აღარ აღენიშნება“, თუმცა, ერთი მხრივ, საქმეში არსებული ფაქტობრივი მასალა (მათ შორის, მომხმარებლის მიერ წარდგენილი ფოტომასალა) მიუთითებს, რომ ნაკლი კვლავ გამოვლინდა და მოწყობილობა რეალურად უფუნქციო გახდა, ხოლო, მეორე მხრივ, მოვაჭრემ არ წარმოადგინა მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ ნივთის ჩანაცვლება იქნებოდა არაპროპორციული და მან კვლავ შეკეთება შესთავაზა მომხმარებელს, რაზეც საბოლოოდ მომხმარებელმა უარი განაცხადა.

გარდა ამისა, აღსანიშნავია, რომ შეკეთების არაეფექტიანობა, მისი მრავალჯერადობა და ნაკლის განმეორებითი ხასიათი აჩენს დასაბუთებულ ეჭვს, რომ მოვაჭრის მიერ არჩეული ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება (შეკეთება) ვერ უზრუნველყოფს ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობას და ვერ აკმაყოფილებს „სრულყოფილი, უსაფრთხო და ნორმალური გამოყენების“ სტანდარტს. შესაბამისად მოვაჭრეს არ აქვს არანაირი სამართლებრივი საფუძველი უარი განაცხადოს ნივთის ახლით ჩანაცვლებაზე, ხოლო თუკი ახლით ჩანაცვლება ობიექტური მიზეზების გამო შეუძლებელია (მაგალითად აღარ არის ხელმისაწვდომი იგივე მოდელი), მომხმარებელს შეუძლია ისარგებლოს მეორე რიგის მეორეული მოთხოვნით, ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებით.

გარდა ამისა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლი, SGD დირექტივის მსგავსად, მოვაჭრეს ავალდებულებს, ნაკლის მქონე საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანისას (შეკეთება/შეცვლა) განახორციელოს ყველა საჭირო ქმედება უსასყიდლოდ და გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

შემთხვევაში, ერთი და იგივე ფუნქციური ნაკლის არაერთგზის განმეორება, მრავალჯერადი შეკეთება და საბოლოოდ ტელეფონის ფაქტობრივი უვარგისობა ცხადყოფს, რომ, ვადა და პროცესი სცდება „გონივრულ“ ჩარჩოებს და მომხმარებელს ფაქტობრივად არ ქონდა შესაძლებლობა, საქონელი გამოეყენებინა დანიშნულებისამებრ. აღნიშნულ პირობებში კი, ნივთის ახლით ჩანაცვლება არა მხოლოდ სამართლებრივად დასაშვებია, არამედ გონივრული და პროპორციული საშუალება იქნება, რომელიც აღადგენს იმ მდგომარეობას, რომელშიც მომხმარებელი იქნებოდა ნაკლის არარსებობის შემთხვევაში.

როგორც უკვე აღინიშნა, სააგენტო და მოვაჭრეს შორის არსებულ ურთიერთობას განიხილავს როგორც კლასიკურ ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობას, სადაც განმცხადებელი მოქმედებს „პირადი მოხმარების“ ფარგლებში და სრულად სარგებლობს კანონის მიერ მინიჭებული დაცვის მექანიზმებით. ასეთ შემთხვევაში მოვაჭრის ვალდებულებები მკაცრად განისაზღვრება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით, რომლის მიზანია დაიცვას მომხმარებელი როგორც სუსტი მხარე, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც მიწოდებული საქონელი არ აკმაყოფილებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ისეთი საქონელი, რომელიც შეესაბამება ხელშეკრულების პირობებს, მათ შორის, თვისებებს, ხარისხსა და ფუნქციურ მახასიათებლებს. აღნიშნული ნორმა მხოლოდ ტექნიკური მოთხოვნა არ არის, არამედ შეესაბამება ვალდებულებითი სამართლის საერთო პრინციპს, რომლის თანახმადაც ხელშეკრულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას („pacta sunt servanda“). შესაბამისად, როდესაც მოვაჭრის მიერ მიწოდებული საქონელი აღმოჩნდება ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო, ანუ ნაკლოვანი, იგი არღვევს როგორც ხელშეკრულებით ნაკისრ პირველად ვალდებულებას, ისე სამომხმარებლო უფლების დაცვის ზოგად სტანდარტს.

როგორც აღინიშნა, ნაკლოვანი (ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო) საქონლის მიწოდების შემთხვევაში, მომხმარებელს წარმოეშობა კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებული მეორეული მოთხოვნის უფლება, რომელიც წარმოადგენს ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფის საშუალებას. კანონმდებელი მომხმარებელს ანიჭებს უფლებას, თავად განსაზღვროს, რომელი საშუალებაა მისთვის მისაღები: საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება, თუ მისი ახლით ჩანაცვლება.

მიერ შეძენილი მოწყობილობის შემთხვევაში, ნაკლი გამოვლინდა საგარანტიო ვადაში, რაც წარმოშობს მომხმარებლის უფლებას მოითხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა შეცვლით ან შეკეთებით. მოვაჭრეს კი შეუძლია უარი თქვას მომხმარებლის მოთხოვნაზე მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ შესაბამისი მტკიცების ტვირთის დაძლევის სტანდარტით შეუძლია დაამტკიცოს, რომ ნივთის ახლით ჩანაცვლება ფაქტობრივად შეუძლებელია ან წარმოშობს შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს შეკეთებასთან მიმართებით. ასეთი უარი უნდა ემყარებოდეს ობიექტურ, დასაბუთებულ და კვალიფიციურ

მტკიცებულებებს, რაც უზრუნველყოფს კანონით განსაზღვრული პროპორციულობის პრინციპის დაცვას.

შემთხვევაში, მოვაჭრეს არცერთ ეტაპზე არ წარმოუდგენია ობიექტური მტკიცებულება, რომელიც მიუთითებდა ჩანაცვლების არაპროპორციულობაზე ან ფაქტობრივ შეუძლებლობაზე. პირიქით, საქმეში არსებული ფაქტობრივი მტკიცებულებები ცხადყოფს, რომ მოვაჭრე 1) საერთოდ არ განიხილავს როგორც კანონის დაცვის ფარგლებში მოქცეულ სუბიექტს და 2) „კეთილი ნების“ საფუძველზე სთავაზობს ნივთის მხოლოდ შეკეთებას, რაც საბოლოო ჯამში უზღუდავს მომხმარებელს შესაძლებლობას, ჯეროვნად გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლების დაცვის შესაძლებლობა.

ამრიგად, როგორც ქართული, ასევე ევროკავშირის კანონმდებლობა და სასამართლო პრაქტიკა ნათლად ცხადყოფს, რომ სარგებლობს სრულფასოვანი სამართლებრივი დაცვით და მისი მოთხოვნა ნაკლის აღმოფხვრის სასურველ საშუალებასთან დაკავშირებით (ნივთის ახლით ჩანაცვლება), წარმოადგენს კანონით მინიჭებული უფლების განხორციელებას და მისი მოთხოვნა არ შეიძლება დაექვემდებაროს დაუსაბუთებელ, ან ფორმალურ არგუმენტაციაზე დამყარებულ უარყოფას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედებით დაიდრვა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებით დადგენილი ვალდებულებები. აღნიშნული დარღვევების გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ **მოვაჭრე ვალდებულია სრულად დააკმაყოფილოს მომხმარებელთა მოთხოვნები ნაკლის მქონე საქონლის ახლით ჩანაცვლების ნაწილში**, როგორც სამართლებრივად და პროპორციულად გამართლებული საშუალება, ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის აღსადგენად (ნაკლის აღმოსაფხვრელად).

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 „აიპლიუსის“ (ს/ნ 405060543) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევა.