

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო

გადაწყვეტილება

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 19 სექტემბრის N04/643 ბრძანებების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ.თბილისი

2023

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია 3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია 4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 22

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 19 აპრილს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) №01/1276 განცხადება (შემდგომში - განცხადება), (PixL MobI - პიქსელ მობი, შპს „პიქსელ ტაჩი“-ს (ს/ნ 425058019) (შემდგომში - მოვაჭრე/მაღაზია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

მოქალაქე №01/1276 განცხადების საფუძველზე სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის პირველი მაისის N04/231 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 29 ივნისის N04/370 ბრძანების საფუძველზე, 2023 წლის პირველი მაისის N04/231 ბრძანებით შპს „პიქსელ ტაჩი“-ს მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა დასრულდა მოვაჭრის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, ბრძანების დანართის შესაბამისად, პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე მოვაჭრესა და სააგენტოს შორის გაფორმებული შეთანხმების გათვალისწინებით.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 19 სექტემბრის N04/643 ბრძანების საფუძველზე, შპს „პიქსელ ტაჩი“-ს მიერ მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე საქმის შესწავლა განახლდა.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე 2023 წლის 19 აპრილის №01/1276 განცხადების თანახმად, მან მაღაზიაში „პიქსელთაჩ“ (PixL MobI - პიქსელ მობი) 2022 წლის 2 ოქტომბერს შეიძინა მეორადი მობილური ტელეფონი iPhone X 1050 ლარად. შეძენამდე, კონსულტანტმა მიაწოდა ინფორმაცია ტელეფონის მდგომარეობის შესახებ, კერძოდ: ტელეფონი იყო ორიგინალი, გაუხსნელი, კვების ელემენტის მდგომარეობა - 96%, უკანა გადასაღები კამერა - დაზიანებული. მომხმარებლის განცხადებით, 2023 წლის თებერვლის ბოლოს ტელეფონს აღმოაჩნდა ხარვეზები, კერძოდ: გაეთიშა ხმა და

ითიშებოდა მომენტალურად. 2023 წლის 17 მარტს განმცხადებელმა შესაკეთებლად მიიტანა ტელეფონი მოვაჭრესთან საგარანტიო ტალონთან ერთად, სადაც, ზედაპირული დათვალიერების შედეგად განუცხადეს, რომ დაზიანება გამოწვეული იყო გარეგანი ზემოქმედების შედეგად, დავარდნით, დაწოლით, ან ცვლადი დენით და მისი შეკეთების ღირებულება მაღაზიის მიერ შეფასდა 100 ლარის ოდენობით. განმცხადებლის მოთხოვნით, მაღაზიის წარმომადგენლის მიერ მეორედ შემოწმების შედეგად აღმოჩნდა, რომ დაზიანებულია ე.წ. „პლატა“, რომლის შეცვლაც იყო საჭირო და ღირებულება შეადგენდა 400 ლარს. განმცხადებელი ტელეფონის დაზიანებაში საკუთარ ბრალეულობას გამორიცხავს და ითხოვდა დაზიანების გამომწვევი მიზეზის შესახებ, მაღაზიის მხრიდან შესაბამისი დასკვნის წარმოდგენას 2023 წლის 25 აპრილამდე.

2023 წლის 5 მაისის N01/1508 წერილით, მომხმარებელმა დამატებით აცნობა სააგენტოს, რომ 2023 წლის 3 მაისს მოვაჭრის მიერ მოხდა ტელეფონის შეკეთება, თუმცა, მომხმარებელს არ ეცნობა კონკრეტულად რა დაზიანება ჰქონდა ტელეფონს, რა ნაწილის შეკეთება განხორციელდა და კონსულტანტისაგან მიიღო ზედაპირული პასუხი. მომხმარებელი ითხოვდა ოფიციალურ დოკუმენტს, თუმცა მოვაჭრისაგან მან ეს დოკუმენტი ვერ მიიღო.

2023 წლის 17 ოქტომბრის N01/3510 განცხადებით, მომხმარებელმა დამატებით წარმოადგინა ფაქტობრივი გარემოება იმის შესახებ, რომ ნივთის შეკეთებიდან 3 თვეში ტელეფონი კვლავ დაზიანდა (აღარ მუშაობდა სენსორი და მთლიანად გადაიხსნა). მოვაჭრემ საგარანტიო მომსახურებაზე უარი განაცხადა და გამორიცხა შეკეთების შედეგად შეცვლილი ნაწილის გაუმართაობა. მომხმარებელი კიდევ ერთხელ აღნიშნავს, რომ მას არანაირი ინფორმაცია არ მიეწოდა შეკეთებული ნაწილის შესახებ.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 20 აპრილის N02/1072 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის წარმოდგენისათვის. ამასთან, ამავე წერილით სააგენტოს მიერ გამოთხოვილ იქნა შემდეგი სახის ინფორმაცია: 1. გასაყიდი საქონელის/ნივთის შესახებ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის; 2. კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და მისი მომხმარებლისათვის გაცნობის წესის/პირობების შესახებ; 3. კომპანიის მიერ შემუშავებული კანონისმიერი (არსებობის შემთხვევაში- აგრეთვე კომერციული

გარანტიის) საგარანტიო პირობების შესახებ; 4. ნაკლის მქონე ნივთის დაბრუნების/შეკეთების/შეცვლის წესი/პირობებისა და ვადების შესახებ.

სააგენტოს 2023 წლის 20 აპრილის №02/1072 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2023 წლის 26 აპრილს, სააგენტოში წარმოადგინა №01/1364 წერილი, სადაც დაადასტურა, რომ მომხმარებელმა , ნამდვილად შეიძინა შპს „პიქსელ ტაჩი“-ს მაღაზიაში მობილური ტელეფონი, რომელზეც გაიცა საგარანტიო ტალონი და აღნიშნული ტალონის თანახმად გარანტია შეადგენს 1 წელს. თუმცა, მოვაჭრე უარყოფს იმ ფაქტს, რომ მომხმარებელმა ტელეფონი მაღაზიაში დატოვა 17 მარტს, მეტიც, მათი მხრიდან მოხდა შეთავაზება რომ განხორციელებულიყო ნივთის მაღაზიაში დატოვება, ვინაიდან ნივთი საჭიროებდა სპეციალისტის დათვალიერებას. თუმცა, აღნიშნულ შეთავაზებაზე მომხმარებელმა უარი განაცხადა და ტელეფონი არ დატოვა. 2023 წლის 7 აპრილს, მომხმარებელი კვლავ გამოცხადდა მაღაზიაში, ამჯერად მოხდა ნივთის მოვაჭრისათვის გადაცემა შემდგომი დათვალიერების, ტექნიკური შემოწმებისა და შესაბამისი დასკვნის მომზადების მიზნით. მოვაჭრე არ ეთანხმება იმ ფაქტს, რომ მათი მხრიდან, საგარანტიო ტალონში, ნივთის შესაკეთებლად მითითებული 30 დღიანი ვადა გასულია.

მოვაჭრემ 2023 წლის 26 აპრილის №01/1364 წერილის თანდართულ დოკუმენტად წარმოადგინა შპს „პიქსელ ტაჩ“-ის საგარანტიო ტალონი და აღნიშნა, რომ მომხმარებელი ნივთის შეკეთებისა და ვადების შესახებ ინფორმირებული იყო საგარანტიო ტალონში მითითებული ინფორმაციის შესაბამისად. ასევე ადასტურებს, რომ სხვა შეთანხმება მხარეთა შორის არ არსებობს, რადგან საგარანტიო ტალონში ამომწურავადაა მოცემული ყველა პირობა. მოვაჭრე ასევე უარყოფს მომხმარებლის უფლების დარღვევის ფაქტს.

სააგენტომ, 2023 წლის 1 მაისის N04/231 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლა, ხოლო 2023 წლის 10 მაისის N02/1246 წერილით, საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, მოვაჭრისაგან მოითხოვა დამატებითი ინფორმაცია შპს „პიქსელ ტაჩი“-საგან 2023 წლის 26 აპრილის N01/1364 წერილით წარმოდგენილ საგარანტიო ტალონსა და მომხმარებლის მიერ 2023 წლის 5 მაისს N01/1508 წერილში წარმოდგენილ ფაქტობრივ გარემოებებთან დაკავშირებით. კერძოდ: მოვაჭრე მხოლოდ მეორეული საქონლით ვაჭრობს თუ პირველადი წარმოების საქონლის რეალიზებაც ხდება; როგორ ხდება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის ნივთის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება; საგარანტიო ტალონში მითითებული ჩანაწერი, რომ „საგარანტიო მომსახურება გულისხმობს გაყიდვის

შემდგომ დაზიანებული მოწყობილობის უფასო და აუცილებელ შეკეთებას სრული გარანტიის პირველ პერიოდში...“, რა იგულისხმება „პირველ და მეორე“ პერიოდებში; მომხმარებლის მიერ შეძენილ ნივთს, კონკრეტულად რა ნაწილი შეუკეთდა და მიეწოდა თუ არა ნივთის ნაკლის შესახებ დასკვნა და ნაკლის აღმოფხვრის შემდგომ შესაბამისი დამადასტურებელი დოკუმენტი მომხმარებელს.

2023 წლის 10 მაისის 02/1206 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2023 წლის 15 მაისს წარმოადგინა N01/1586 წერილი, სადაც დააფიქსირა, რომ შპს „პიქსელ ტაჩი“ ყიდის მხოლოდ და მხოლოდ მეორად საქონელს და ამის შესახებ მომხმარებელი ინფორმირებულია ნივთის შეძენამდეც. მომხმარებლის ინფორმირება კი ხდება ნივთის შეძენამდე, ქართულ ენაზე და ეს ყოველივე განემარტება კონსულტანტის მიერ. საგარანტიო ტალონი მოქმედებს 1 წელი და უფასო საგარანტიო მომსახურების „პირველ პერიოდად“ მოიაზრება პირველი 6 თვე, ხოლო მეორე პერიოდად დარჩენილი დრო. თუმცა, მოვაჭრის მიერ სააგენტოს მიერ 2023 წლის 10 მაისის N02/1206 მოთხოვნილი ინფორმაციის სრულად მოწოდება არ მომხდარა.

სააგენტოს მიერ განხორციელდა მოვაჭრის ოფიციალურ ფეისბუკ გვერდზე PixL MobI - პიქსელ მობი (https://www.facebook.com/pixlmobile) განთავსებული ინფორმაციის გადამოწმება, რის თანახმადაც, მოვაჭრე პირველადი წარმოების საქონლის რეალიზებასაც ახდენს, ხოლო 2023 წლის 15 მაისის N01/1586 წარმოდგენილი წერილის მიხედვით, მოვაჭრე მხოლოდ მეორეული საქონლით ვაჭრობს. სააგენტოს 2023 წლის 23 მაისის N02/1349 წერილით, მოვაჭრეს მოეთხოვა დამაზუსტებელი ინფორმაცია აღნიშნულთან დაკავშირებით და ასევე განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად: მოვაჭრის მიერ, მომხმარებლისათვის ნივთის არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის (როგორც დისტანციურად (ონლაინ) ასევე ადგილზე ვაჭრობის განხორციელების შემთხვევაში).

2023 წლის 23 მაისის N02/1349 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა 2023 წლის 5 ივნისის N01/1840 წერილი, სადაც აღნიშნავს, რომ მაღაზიაში ძირითადად ხდება მეორეული საქონლის რეალიზაცია, თუმცა გამონაკლის შემთხვევებში იყიდება ახალი პროდუქციაც. ნებისმიერ შემთხვევაში მაღაზია ახდენს მომხმარებლის ინფორმირებას აღნიშნულთან დაკავშირებით.

საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, სააგენტომ 2023 წლის 13 ივნისს N02/1563 წერილით კვლავ მოითხოვა მოვაჭრისაგან დამატებითი ინფორმაცია, კერძოდ: 1. ხორციელდება თუ არა მოვაჭრის PixL Mobl -შპს „პიქსელ ტაჩი“-ს (ს/ნ 425058019) მიერ, დისტანციური (ონლაინ) ვაჭრობა; 2. ონლაინ ვაჭრობისას (არსებობის შემთხვევაში), მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;

თუმცა, აღნიშნულ წერილთან დაკავშირებით სააგენტოს მოვაჭრისგან ინფორმაცია არ მიუღია.

მოვაჭრემ, 2023 წლის 16 ივნისის N01/2021 განცხადებით მომართა სააგენტოს პირობითი ვალდებულებების აღების შესახებ. კერძოდ, მოვაჭრე მზადყოფნას გამოთქვამდა მასსა და სააგენტოს შორის გაფორმებულიყო პირობითი ვალდებულების აღების შესახებ შეთანხმება, რომლის ფარგლებშიც იგი უზრუნველყოფდა კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის გამოსწორებასა და მომხმარებლის სავარაუდოდ დარღვეული უფლების აღდგენას.

2023 წლის 27 ივნისს სააგენტოსა და მოვაჭრეს შორის გაფორმდა პირობითი ვალდებულების აღების შესახებ შეთანხმება (შემდგომში - შეთანხმება,ხელშეკრულება), რის საფუძველზეც მოვაჭრეს განესაზღვრა 1 თვის ვადა ხელშეკრულების ხელმოწერიდან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესასრულებლად.

ხელშელრულებით გათვალისწინებული 1 თვიანი ვადის გასვლის შემდგომ, სააგენტომ 2023 წლის 3 აგვისტოს N02/2077 წერილით მოვაჭრისაგან მოითხოვა ხელშეკრულების მე-2 მუხლის 2.2 პუნქტის თანახმად გათვალისწინებული ინფორმაცია გატარებული ღონისძიებების თაობაზე შესაბამისი მტკიცებულებებით და განესაზღვრა 3 სამუშაო დღე დოკუმენტაციის წარმოსადგენად. თუმცა, აღნიშლ წერილზე მოვაჭრის მიერ რეაგირება არ განხორციელებულა.

2023 წლის 16 აგვისტოს N02/2198 წერილით მოვაჭრეს კვლავ განესაზღვრა 3 სამუშაო დღის ვადა რათა წარმოედგინა შეთანხმებით გათვალისწინებული ინფორმაცია გატარებული ღონისძიებების თაობაზე. აღნიშნულის პასუხად, 2023 წლის 30 აგვისტოს მოვაჭრემ N01/2895 წერილით სააგენტოს მომართა შეთანხმებით გათვალისწინებული ინფორმაციის წარმოდგენის ვადა გახანგრძლივებულიყო 15 დღით.

2023 წლის 14 სექტემბერს სააგენტომ N02/2448 წერილით მოვაჭრეს შეახსენა, რომ მის მიერ მოთხოვნილი 15 დღიანი ვადა იწურებოდა 14 სექტემბერს და კვლავ განუსაზღვრა ვადა (არაუგვიანეს 17 სექტემბერი) დოკუმენტაციის წარმოსადგენად. მოვაჭრეს ასევე ეცნობა, რომ თუკი მოვაჭრე თავის მიერ ნაკისრ პირობით ვალდებულებებს სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არ ასრულებს ან არაჯეროვნად ასრულებს, სააგენტო უფლებამოსილია ხელახლა დაიწყოს საქმის შესწავლა. გამომდინარე იქედან, რომ აღნიშნული ვადა უშედეგოდ გავიდა, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 19 სექტემბრის N04/643 ბრძანების საფუძველზე განახლდა საქმის შესწავლა შპს „პიქსელ

ტაჩი“-ს მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

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 (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 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 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 სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის საფუძველზე მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის

მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.

კანონის მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

კანონის მე-17 მუხლის 1-ელი 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 1-ელი 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.

კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად: საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;

გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის[1] მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა

[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.

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.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწობა 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.[2]

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.

[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.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29 მუხლის 1-ელი 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.

კანონის 33-ე მუხლის მე-8 პუნქტის თანახმად საქმის შესწავლის დასრულებამდე სააგენტო განიხილავს კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად მოვაჭრის მიერ შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს. თუ სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ ნაკისრი პირობითი ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, იგი დაეთანხმება შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და საქმის შესწავლას კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე დაასრულებს. ხოლო, ამავე მუხლის მე-10 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტო უფლებამოსილია ხელახლა დაიწყოს საქმის შესწავლა, რომლის ვადა 1 თვეს არ უნდა აღემატებოდეს, თუ: მოვაჭრე თავის მიერ ნაკისრ პირობით ვალდებულებებს სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არ ასრულებს ან არაჯეროვნად ასრულებს.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი აწესებს მოვაჭრის ვალდებულებას, მომხმარებელს მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული ინფორმაცია, რაც იმის წინაპირობაა, რომ შესაბამის რელევანტურ ინფორმაციაზე დაყრდნობით მომხმარებელს შესაძლებლბა ჰქონდეს მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება.

იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, კანონი მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. წინასახელშელრულებო ეტაპზე მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცავს მისი ეკონომიკური ქცევაც.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 და მე-6 მუხლის ანალოგს წარმოადგენს, რომელიც ინტერპრეტირებულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე NC-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.[3]

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის განცხადებების, წარმოდგენილი დოკუმენტებისა და სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ოფიციალური, სოციალური ქსელის გვერდის გადამოწმების, ასევე მოვაჭრის მიერ სააგენტოსთვის წარმოდგენილ ინფორმაციაზე დაყრდნობით, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს ადგილზე, და საქონლის რეალიზაციის ხელშეწყობისათვის იყენებს სოციალურ გვერდს **PixL MobI - პიქსელ**

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

მობი (ფეისბუკი). მის მიერ, კომერციული საქმიანობისთვის გამოყენებულ სოციალურ ქსელში ასახული ინფორმაცია არ არის სრული და კანონთან თავსებადი. ამასთან, მოვაჭრეს, სააგენტოს მოთხოვნის მიუხედევად, არ წარმოუდგენია ადგილზე ვაჭრობის პოლიტიკა შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულებებით, მათ შორის, ინფორმაცია და დოკუმენტაცია იმასთან დაკავშირებით, თუ რა ფორმით აწვდის მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ აუცილებელ ინფორმაციას. მოვაჭრის ოფიციალურ ფეისბუკ გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია, მათ შორის შეძენის შეთავაზებები ფეისბუკ პოსტების მეშვეობით, მოიცავს გასაყიდი საქონლის ფოტოებს, მწარმოებლის დასახელებას და ინფორმაციას ნივთის ზოგადი მდგომრეობის შესახებ (საქონელი მეორეულია თუ პირველადი წარმოების), მაღაზიის მისამართს. კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული, სავალდებულოდ მისაწოდებელი სხვა ინფორმაცია შესაბამის ფეისბუკ გვერდზე განთავსებული არ არის.

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.[4]

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, კანონი უსამართლო კომერციული საქმიანობის ჭრილშიც განიხილავს და ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას იმ შემთხვევაშიც ადგენს, როდესაც მოვაჭრის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზება ხდება. კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის საფუძველზე საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან): ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით; ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ; გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის

[4] თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა),შზსუ, თბილისი 2018, გვ.122

წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა; დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე; ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს 2005/29/EC დირექტივა, რომელიც ეხება უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვას, რომელსაც შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი და ხელს უშლის კონკურენტულუნარიანი ბაზრის ნორმალურ ფუნქციონირებასა და სამომხმარებლო ურთიერთობების განვითარებას[5]. აღნიშნული დირექტივის მე-7 მუხლის მე-4 პუნქტი ეხება შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში მოვაჭრის ვალდებულებას ინფორმაცია მიაწოდოს მომხმარებელს(უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი საქმიანობა).

საქმეზე C-122/10[6] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ განმარტა, რომ შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არ არის აუცილებელი რომ იგი მოიცავდეს შეძენის რეალურ შესაძლებლობას და ტერმინი „შეძენის შეთავაზება“- არ გულისხმობს ისეთ კომერციულ კომუნიკაციას, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს აუცილებლად უნდა მიაწოდოს რეალური შეძენის მექანიზმი (შესაძლებლობა იმისა, რომ მომხმარებელი მყისიერად შევიდეს მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში). ეს ნიშნავს იმას, რომ საქონლის ან/და მომსმახურების მარკეტინგში მოცემული ინფორმაცია უნდა იყოს საკმარისი იმისათვის, რომ მომხმარებელს შეეძლოს მიიღოს გადაწყვეტილება, შეიძინოს თუ არა კონკრეტული პროდუქტი კონკრეტულ ფასად.

განსახილველ შემთხვევაში, შესაძლოა მომხმარებელი დისტანციურად, ფეისბუკის საშუალებით არ შედის მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში, მაგრამ აღნიშნული გვერდი ემსახურება მისი კომერციული საქმიანობის ხელშეწყობას და სწორედ აღნიშნული გვერდით ხდება კონკრეტული საქონლის შეთავაზება. კეძოდ, მოვაჭრის მიერ კონკრეტული საქონლის სურათს თან ერთვის შემდეგი სახის ინფორმაცია: „შეიძინე ახალი iPhone 14 Pro - iPhone 14 Pro Max საუკეთესო ფასად პიქსელში. შიდა მეხსიერება - 256 GB (iPhone 14 Pro), 128GB (iPhone 14 Pro Max). განვადებით ან პირდაპირი ყიდვით !! მისამართი: ქალაქი ქუთაისი ი.ჭავჭავაძის/ N67 სავაჭრო ცენტრი “გრანდმოლი,,“

[5] ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC დირექტივა შიდა ბაზარზე ბიზნესსა და მომხმარებლებს შორის უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ და საბჭოს 84/450/EEC დირექტივას, ევროპარლამენტის 97/7/EC, 98/27/EC და 2002/65/EC დირექტივებსა და საბჭოს (EC) No 2006/2004 რეგულაციაში შესწორებების შეტანის შესახებ.

[6] ViKonsumentombudsmannen v Ving Sverige AB, Case C-122/10 (12 May 2011) para.32

მნიშვნელოვანია აღინიშნოს ის გარემოებაც, რომ 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 ევროკავშირის დირექტივა პრეამბულაში (36-ე პარაგრაფი) განმარტავს, რომ აღნიშნული დირექტივით გათვალისწინებული წესების საკმარისი მოქნილობის უზრუნველსაყოფად, მაგალითად, მეორეული საქონლის რეალიზაციასთან დაკავშირებით, მხარეებს უნდა შეეძლოთ გადაუხვიონ ამ დირექტივით გათვალისწინებული ობიექტური მოთხოვნებიდან. ასეთი გადახრა შესაძლებელი უნდა იყოს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებელი კონკრეტულად იყო ინფორმირებული ამის შესახებ და თუ მომხმარებელი მიიღებს ამ ინფორმაციას სხვა განცხადებების/შეთანხმებისაგან და აქტიური და ცალსახა ქცევით.

ამავე პრეამბულის 43-ე პარაგრაფის შესაბამისად, რაც შეეხება გარკვეულ ასპექტებს, მეორეული საქონლის მიმართ განსხვავებული მოპყრობა შეიძლება გამართლებული იყოს, მიუხედავად იმისა, რომ პასუხისმგებლობის ან ხანდაზმულობის ვადა ორი ან მეტი წლის განმავლობაში, როგორც წესი, აერთიანებს როგორც გამყიდველის, ასევე მომხმარებლის ინტერესებს, აღნიშნული მოთხოვნა შესაძლებელია არ იყოს მეორადი საქონლის მიმართ. ამდენად, წევრ სახელმწიფოებს უნდა მიეცეთ საშუალება, რომ მხარეებმა შეათანხმონ ასეთი საქონლის შემცირებული პასუხისმგებლობის ან ხანდაზმულობის ვადა. ამ საკითხის მხარეთა შორის სახელშეკრულებო შეთანხმებით მოწესრიგება, ზრდის სახელშეკრულებო თავისუფლებას და უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას როგორც მეორეული საქონლის ბუნების, ასევე შემცირებული პასუხისმგებლობის ან ხანდაზმულობის ვადის შესახებ. თუმცა, ასეთი ხელშეკრულებით შეთანხმებული ვადა არ უნდა იყოს ერთ წელზე ნაკლები.

2019 წლის 20 მაისის 2019/771 ევროპული კავშირის დირექტივის შესაბამისად, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-20 მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით ამ მუხლის მე-2 პუნქტის მოქმედება არ ვრცელდება მეორეული საქონლის ნასყიდობაზე. ასეთი საქონლის ნასყიდობისას ამ მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრულ შემთხვევაში მოვაჭრის პასუხისმგებლობა მხარეთა შორის ინდივიდუალური შეთანხმების საგანია. კანონის ეს მუხლი, მომხმარებლისა და მოვაჭრის შეთანხმების საგნად ტოვებს კანონის მე-17 და მე-19 მუხლებით გათვალისწინებულ უფლებებს. კერძოდ, საქონლის თავდაპირველი ნაკლის აღმოჩენისას, მომხმარებლის უფლება, ნივთის შეძენიდან 2 წლის განმავლობაში გამოიყენოს კანონით გთვალისწინებული უფლება - ნივთის შეცვლა/შკეთება, ფასის შემცირება, ხელშეკრულებიდან გასვლა (კანონისმიერი გარანტია) ან არსებობის შემთხვევაში კომერციული საგარანტიო პირობები, მეორეული საქონლის შეძენის შემთხვევაში განისაზღვრება მხარეთა შორის ინდივიდუალური შეთანხმების შედეგად. თუმცა, აღნიშნული მუხლი მოვაჭრეს არ ათავისუფლებს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებისაგან და იმ ზოგადი

პრინციპისაგან, რომელიც სახელშეკრულებო სამართალში Pacta Sund Servanda-ს სახელითაა ცნობილი-ანუ, ხელშეკრულებები უნდა შესრულდეს.

სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ოფიციალური ფეისბუკ გვერდის გადამოწმებისა (https://www.facebook.com/pixlmobile 2023 წლის 17 ოქტომბრის მდგომარეობით) და მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის საფუძველზე ირკვევა, რომ შპს „პიქსელ ტაჩი“ (ს/ნ 425058019) მეორეული საქონლის რელიზაციის გარდა ანხორციელებს პირველადი, ახალი საქონლის რეალიზაციასაც. შესაბამისად, კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ვ“ და „ზ“ ქვეპუნქტების საფუძველზე, იგი ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის შესახებ და არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ; რაც გულისხმობს ინფორმაციას მომხმარებლის უფლების შესახებ, თავდაპირველი ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, 2 წლის განმავლობაში მოითხოვოს ნივთის შეცვლა/შეკეთება ან ფასის შემცირება და ხელშეკრულებიდან გასვლა.(მე-17 და მე-19 მუხლები)

გარდა ამისა, მომხმარებლის განცხადებისა და მხარეთა მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე ირკვევა, რომ მოვაჭრის საგარანტიო ტალონში წარმოდგენილი ინფორმაცია არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს. კერძოდ, (მათ შორის და არა მხოლოდ) საგარანტიო ტალონის მიხედვით: **„საგარანტიო მომსახურება არ ხორციელდება თუ მოწყობილობას აღენიშნება ვიზუალური და მექანიკური დაზიანება/დეფექტი; ნივთის შეცვლა დაშვებულია მხოლოდ სრული კომპლექტაციით, აუცილებელია ყუთის და აქსესუარების შენახვა; თუ ნივთი ვერ შეკეთდა რეკომენდირებულ სერვის ცენტრში მიტანიდან 30 კალენდარული დღის განმავლობაში, ნივთი შეიცვლება კომპანიის მიერ დადგენილი წესით, მომსახურე სერვის ცენტრის მიერ გაცემული შესაბამისი ტექნიკური დასკვნის საფუძველზე.“** აღნიშნული ჩანაწერით მომხმარებელს ერთმევა უფლება გამოიყენოს კანონით გათვალისწინებული კანონისმიერი გარანტიის პირობები. ამასთან, აღნიშნული საგარანტიო მომსახურებით მოვაჭრე ადგენს ნივთის შეკეთება შეცვლასთან დაკავშირებით უფლებათა იერარქიას (ნივთის შეცვლა განხორციელდება იმ შემთხვევაში თუკი იგი ვერ შეკეთდება), მაშინ როცა, კანონით იგი ერთი და იგივე თანრიგის უფლებებია და შპს „პიქსელ ტაჩი“ -ს სავაჭრო პოლიტიკა ვერ პასუხობს კანონის მე-17 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს.

გარდა ამისა, საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად დგინდება, რომ მომხმარებლის პრეტენზიებს კონკრეტული ნივთის ნაკლთან დაკავშირებით მოვაჭრე არასათანადოდ პასუხობს. კერძოდ, იგი არასათანადოდ ასრულებს მხარეთა შორის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, რაც, მხარეთა მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებების თანახმად, ითვალისწინებს მეორეული საქონლის 1 წლიან გარანტიას და შესაბამის

საგარანტიო მომსახურებას. მიუხედავად იმისა, რომ მოვაჭრის მიერ სადავო ნივთის შეკეთება განხორციელდა, მომხმარებლის მოთხოვნა, მიეწოდებინათ ინფორმაცია კონკრეტულად ნივთის რა დეტალი შეკეთდა, დარჩა უპასუხოდ. ამასთან, ნივთი კვლად დაზიანდა მეორედ და მოვაჭრის მხრიდან აღნიშნულთან დაკავშირებით რეაგირება არ მომხდარა. მიუხედავად იმისა, რომ მეორეული საქონლის შემთხვევაში თავდაპირველი ნაკლიდან გამომდინარე მოთხოვნები მხარეთა შეთანხმების საგანია და კანონით გათვალისწინებული 2 წლიანი საგარანტიო ვადა შესაძლოა არ გავრცელდეს, აღნიშნული არ ათავისუფლებს მოვაჭრეს მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულებისაგან და როგორც ზემოთ აღინიშნა სამომხმარებლო ხელშეკრულების შესრულებისაგან (კანონის მე-16 (1) მუხლი).

ამასთან, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი, სარეწში განხორციელებული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია მწირია და არ პასუხობს კანონის მოთხოვნებს. ნივთის შეცვლა/შეკეთების, ფასის შემცირების, ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლების თაობაზე, ასევე ამ უფლებით სარგებლობის შემთხვევებზე, მოვაჭრის ვინაობის(დასახელება;საიდენტიფიკაციო), საკონტაქტო ინფორმაციის, საქონლის ფასის, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების შესახებ ინფორმაცია ხელმისაწვდომი არ არის (მათ შორის არც მის ოფიციალურ ფეისბუკ გვერდზე PixL MobI - პიქსელ მობი).

როგორც აღინიშნა, პროცედურის თანახმად, სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული მოვაჭრის ქმედებ(ებ)ის შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება და მათ ინტერესს ადგება ან შესაძლოა მიადგეს ზიანი.

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.

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.[7]

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“ აისახა.[8] დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის 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 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას აუქმებს.[9] (EU) 2020/1828 დირექტივის 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 მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრეზე მოვაჭრის უარყოფითი გავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, რა ნაწილში არ შეესაბამება მოვაჭრის საქმიანობა კანონის მოთხოვნებს. კერძოდ, სააგენტოს შეფასებით, კანონის დარღვევა გამოიხატება ინფორმაციის მიუწოდებლობაში.

---

[7] Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

[8] 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.

[9] Directive (EU) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC, OJ L 409, 4.12.2020, p. 1–27, Art. 3.3.

გასათვალისწინებელია, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლამდე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლებისა და იმ აუცილებელი ინფორმაციის შესახებ, რომელიც გათვალისწინებულია კანონის მე-5, მე-6 მუხლების შესაბამისად.

ამასთან, საგულისმოა ის ფაქტი, რომ მოვაჭრემ, 2023 წლის 16 ივნისის N01/2021 განცხადებით მზადყოფნა გამოთქვა ეთანამშრომლა სააგენტოსთან და კანონთან შესაბამისობაში მოეყვანა კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკა და იმ მომხმარებლის სავარაუდოდ დარღვეული უფლებების აღდგენას, რომელსაც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვა.

აღნიშნული განცხადების შესაბამისად, სააგენტომ მიიჩნია რომ მოვაჭრის მიერ ნაკისრი პირობითი ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებდა კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, იგი დაეთანხმება შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და სააგენტოსა და მოვაჭრეს შორის 2023 წლის 27 ივნისს გაფორმდა შეთანხმება პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე და მოვაჭრეს განესაზღვრა 1 თვიანი ვადა შეთანხმებით გათვალისწინებული პირობების შესასრულებლად. თუმცა, მოვაჭრემ აღნიშნული ვადა უშედეგოდ გაუშვა და სააგენტოს მიერ, არაერთი მოთხოვნისა და ვადის განსაზღვრის მიუხედავად, არ წარმოადგინა ინფორმაცია/დოკუმენტაცია გატარებული ღონისძიებების თაობაზე, რაც დაამტკიცებდა რომ მოვაჭრემ თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონთან შესაბამისობაში მოიყვანა.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტომ, კანონის 33-ე მუხლის მე-10 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე ხელახლა დაიწყო საქმის შესწავლა და დაადგინა რომ:

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულების დარღვევა ზიანს აყენებს ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან. ამასთან, მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრის ინტერესებისთვის ზიანის მიყენებას ადგილი აქვს მოვაჭრის ისეთი ქმედებებით, როდესაც მოვაჭრე მეორეული საქონლის რელიზების შემთხვევაში, მხარეთა შორის შეთანხმებით გათვალისწინებულ საგარანტიო მომსახურებას არაჯეროვნად ასრულებს.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „პიქსელ ტაჩი“-ს (ს/ნ 425058019) მიერ კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-6 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის დარღვევას.

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 1-ელი პუნქტის, მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, მე-10 პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „პიქსელ ტაჩი“-ს (ს/ნ 425058019) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-6 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.