



**საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 21 მარტის N 04/131 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის, 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:**

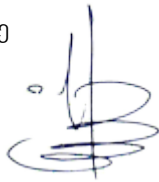
1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 21 მარტის N04/131 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „მოდუსის“ (ს/ნ 245565669) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-10 მუხლის, მე-13 მუხლის, მე-14 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „მოდუსს“ (ს/ნ 245565669) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-10 მუხლის, მე-13 მუხლის, მე-14 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „მოდუსს“ (ს/ნ245565669) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.



5. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ.თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: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.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო

გადაწყვეტილება

მოქალაქე \_\_\_\_\_ განცხადების საფუძველზე საქართველოს კონკურენციის  
ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 21 მარტის №04/131 ბრძანების  
შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2023

## სარჩევი

<i>თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....</i>	<b>2</b>
1.1 განმცხადებლის პოზიცია .....	<b>2</b>
1.2 მოვაჭრის პოზიცია.....	<b>3</b>
<i>თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....</i>	<b>5</b>
<i>თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....</i>	<b>11</b>
<i>თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....</i>	<b>21</b>

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში სააგენტო) 2022 წლის 23 თებერვალს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე,

N01/669 განცხადება შპს „მოდუსის“ (ს/ნ 245565669) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 21 მარტის N04/131 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1 განმცხადებლის პოზიცია

2023 წლის 23 თებერვლის N01/669 განცხადებით, მოვაჭრისგან შეიძინა წყლის ელექტროგამაცხელებელი Royal Flash Silver. ნივთის დამონტაჟებისას მომხმარებელმა აღმოაჩინა, რომ ნივთის კორპუსის შიდა ნაწილი, რომელიც დაფარულია ე.წ „მუყაოს ქუდით“ დაზიანებული იყო, კერძოდ ჰქონდა დარტყმისგან მიყენებული ზიანი.

განმცხადებელი აღნიშნავს, მაშინვე მიმართა კომპანიას. პრეტენზიის დაფიქსირებიდან მეორე დღეს შპს „მოდუსის“ წარმომადგენელმა ადგილზე დაათვალიერა ნივთი, იმავე დღეს დაუკავშირდა განმცხადებელს და აცნობა, რომ კომპანია მოკლებული იყო შესაძლებლობას შეეცვალა ან დაებრუნებინა ნაკლიანი ნივთი.

განმცხადებლის პოზიციით, შპს „მოდუსის“ (ს/ნ 245565669) ქმედებები არღვევს კანონის მოთხოვნებს.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 24 თებერვლის №02/438 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და 5 სამუშაო დღე განესაზღვრა განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. ამავე წერილით სააგენტომ შპს „მოდუსისგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის თაობაზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის (მათ შორის, კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირების შესახებ), კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების შესახებ.

მოვაჭრემ 2023 წლის 7 მარტს N01/776 წერილით, სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით. მოვაჭრემ პირველ რიგში იმ გარემოებაზე მიუთითა, ნივთის ჩაბარებისას პრეტენზიები ნაკლთან დაკავშირებით არ განუცხადებია. რაც შეეხება მომხმარებლის პრეტენზიას დაზიანებულ ნივთთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ კომპანიის თანამშრომლის მიერ ნივთის ადგილზე დათვალერებისას ნივთს „ქარხნული დეფექტი“ არ აღმოაჩნდა, ხოლო გარეგან დაზიანებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე განმარტავს, რომ კომპანიის მიერ მომხმარებელს ნივთი გადაეცა შეფუთულ მდგომარეობაში და აღნიშნული დაზიანება შესაძლებელია ნივთის მონტაჟის დროს ვარდნას გამოეწვია

შპს „მოდუსს“ აღნიშნული წერილით არ წარმოუდგენია სააგენტოს №02/438 წერილით გამოთხოვილი ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ.

სააგენტოს 2023 წლის 23 მარტის №02/782 წერილით, სააგენტომ მოვაჭრეს მოსთხოვა განცხადებაში დაფიქსირებულ ფაქტობრივ გარემოებებზე განმარტება. სააგენტოსთვის აღნიშნულ წერილის პასუხად მოვაჭრეს სავაჭრო წესები და პირობები არ წარმოუდგენია.

2023 წლის 6 აპრილს №02/942 წერილით სააგენტომ განმეორებით გამოითხოვა მოვაჭრისგან ინფორმაცია სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ და დაევალა 5 სამუშაო დღის ვადაში წარმოედგინა შესაბამისი ინფორმაცია სათანადო მტკიცებულებებით.

2023 წლის 6 აპრილს №01/1147 წერილით შპს „მოდუსმა“ სააგენტოს წარუდგინა პოზიცია, რომ მიერ წარდგენილ პრეტენზიას უსაფუძვლოდ მიიჩნევდა და კომპანიის მხრიდან ადგილი არ ჰქონია კანონის მოთხოვნათა დარღვევას. მოვაჭრე აღნიშნულ წერილში კიდევ ერთხელ აპელირებს იმ გარემოებაზე,

რომ განმცხადებლის მიერ შეძენილი საქონლის ნაკლი გამოწვეულია ნივთის დამონტაჟების დროს, თუმცა აღნიშნული მითითების დამადასტურებელი მტკიცებულება მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია.

რაც შეეხება კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკას, მოვაჭრე მიუთითებს რომ მომხმარებლებთან ურთიერთობაში ხელმძღვანელობს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონის საფუძველზე.

2023 წლის 3 მაისს №01/1457 წერილით შპს „მოდუსმა“ სააგენტოს წარმოუდგინა მისი სავაჭრო პლატფორმისთვის ([www.modus.ge](http://www.modus.ge)) შემუშავებული წესები და პირობები.

2023 წლის 24 მაისს სააგენტოს №02/1361 წერილით, შპს „მოდუსს“ ეცნობა რომ პროცედურის“ მე-8 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილების ფარგლებში დამატებითი მტკიცებულებების სახით შესაბამისი დასკვნა (მაგალითად: ექსპერტიზის დასკვნა) წარმოედგინა, რომელიც დაადასტურებდა მომხმარებლის მიერ შეძენილი წყლის ელექტროგამაცხელების თავდაპირველი ნაკლის არ არსებობას.

2023 წლის 20 ივნისს №01/2045 წერილით შპს „მოდუსმა“ სააგენტოს წარმოუდგინა ინფორმაცია, რომ მიერ შეძენილი საქონლის ნაკლთან დაკავშირებით კომპანიას პოზიცია არ შეუცვლია, განაცხადა რომ ნივთი ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად დაზიანდა და ნივთის მიღება-ჩაბარების აქტზე ხელმოწერით მომხმარებელი ადასტურებდა უნაკლო ნივთის მიღებას. გამომდინარე იქედან, რომ ნივთს მოვაჭრის განცხადებით გადაცემის მომენტში არ გააჩნდა „ქარხნული დეფექტი“ იგი მოკლებულია შესაძლებლობას შეცვალოს ან შეაკეთოს ნივთი. მოვაჭრე ასევე მიუთითებს კანონის მე-20 მუხლზე და წარმოუდგენილი პოზიციით განმარტავს, რომ აღნიშნული მუხლით გათვალისწინებული მტკიცების ტვირთი კომპანიას არ აკისრია.

შპს „მოდუსის“ 2023 წლის 20 ივნისის N01/2045 წერილით მოვაჭრე უთითებს: „შეძენილი საქონლის მყიდველზე ჩაბარებისას ვიზუალური დათვალიერებით დაზიანება არ აღინიშნებოდა, წინააღმდეგ შემთხვევაში საქონელს მყიდველი არ ჩაიბარებდა და სასაქონლო ზედნადებზე ხელმოწერის დროს პრეტენზიას აღნიშნულთან დაკავშირებით დააფიქსირებდა მყიდველი. შესაბამისად 2023 წლის 21 ივნისს სააგენტოს №02/1636 წერილით სააგენტომ მოსთხოვა მოვაჭრის განმარტა:

1. მომხმარებელმა შეამოწმა თუ არა ნივთი მიღებისას კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით ან შპს „მოდუსის“ კამერების ქვეშ;
2. თუ მიღებული ამანათი ადგილზე არ შემოწმებულა რა იყო ამის მიზეზი.

2023 წლის 12 ივლისის №01/2307 წერილით შპს „მოდუსმა“ სააგენტოს განუცხადა, რომ მიერ შეძენილი საქონლის დათვალიერება კამერების ქვეშ არ მომხდარა, თუმცა ნივთის ჩაბარება მოხდა კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით რაც დასტურდებოდა საქმეში არსებული სასაქონლო ზედნადებით. ასევე მოვაჭრე ამ წერილში აცხადებს, რომ მომხმარებელმა ნივთი შეიძინა „შოურუმიდან“ შესაბამისად მისთვის შეძენილი საქონლის მაღაზიაში დათვალიერება არ მომხდარა და მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მითითებულ ნივთის მიწოდების ადგილას კომპანიის წარმომადგენელთან ერთად ჩაიბარა განმცხადებელმა.

2023 წლის 10 აგვისტოს სააგენტოს №02/2158 წერილით, შპს „მოდუსს“ დაევალა წარმოედგინა შესაბამისი მტკიცებულება (გარდა სასაქონლო ზედნადებისა) რაც დაადასტურებდა, რომ ნივთის შემოწმება მყიდველსა და მოვაჭრის წარმომადგენლის თანდასწრებით მოხდა ნივთის მიწოდებისას ადგილას.

2023 წლის 31 აგვისტოს №01/2913 წერილით მოვაჭრეს მსგავსი მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია. ამავე წერილში მოვაჭრე განმარტავს, რომ საქონლის მიწოდებისას ნივთი რომ ნაკლის მქონე ყოფილიყო, შეძენილ საქონელს არ ჩაიბარებდა. ამ ვარაუდზე დაყრდნობით მოვაჭრე ასევე გამორიცხავს ნაკლის მქონე საქონელის შეცვლა/შეკეთებასთან დაკავშირებულ კანონით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებას.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია ინფორმაცია სარეალიზაციო მაღაზიებში ვაჭრობისას მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტისა და კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების შესახებ.

## **თავი 2. ნორმატიული რეგულირება**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის 1-ელი 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-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.

### ***საერთაშორისო კანონმდებლობა:***

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის<sup>1</sup> მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის

---

<sup>1</sup> 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

გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მე-3 თავის მე-5 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 მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავედროულად, 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.<sup>2</sup>

---

დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

<sup>2</sup> 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.

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 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.

### თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრის მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს შეთავაზებული საქონლისა და მომსახურების შესახებ. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე მიიღოს. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაქტს, მოვაჭრეს ევალება მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. ამ უკანასკნელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა გააჩნდეს სრული და სანდო ინფორმაცია და გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში საგულისხმოა ის გარემოებაც რომ ეჭვქვეშ დგება რამდენად მოქმედებს მოვაჭრე პროფესიული გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების პრინციპის შესაბამისად.

„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, რომლის ინტერპრეტაციასაც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში ვხვდებით.

მართლმსაჯულების სასამართლო (შემდგომში - სასამართლო) გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის

მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.<sup>3</sup>

სასამართლო C-430/17 საქმეზე მიღებულ გადაწყვეტილებაში ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.<sup>4</sup>

იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა, შპს „მოდუსის“ სარეალიზაციო მაღაზიებსა და კომპანიის სავაჭრო ვებგვერდზე - [www.modus.ge](http://www.modus.ge) ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია და ასევე, შეისწავლა მის სავაჭრო ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაცია.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ მრავალჯერ წერილობითი მოთხოვნის მიუხედავად არ წარმოუდგენია ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როგორ/ რა ფორმით ხდება მის სარეალიზაციო მაღაზიებში მომხმარებლის ინფორმირება კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის თაობაზე, მათ შორის შეთავაზებული საქონლის ძირითადი მახასიათებლებისა და მათი ფასის შესახებ. ვინაიდან აღნიშნულ საქმეში მომხმარებელმა საქონელი შეიძინა სარეწში (სარეალიზაციო მაღაზიაში) სააგენტოს მოთხოვნილი ინფორმაციის საფუძველზე შეეძლებოდა შეეფასებინა თუ რა სტანდარტი აქვს მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის შეთავაზებული სარეწში ვაჭრობის შემთხვევაში.

მოვაჭრის ვებგვერდზე [www.modus.ge](http://www.modus.ge) ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებულია საინფორმაციო ველებში - „ჩვენს შესახებ“ და „კონტაქტი“.

საინფორმაციო ველი „ჩვენს შესახებ“ მომხმარებელს მოვაჭრის სავაჭრო ბაზარზე გამოჩენის ისტორიას და საქმიანობის შესახებ გარკვეულ ინფორმაციას სთავაზობს, თუმცა, აღნიშნული ინფორმაცია არ შეიცავს სრულყოფილ მონაცემებს მოვაჭრის

<sup>3</sup> CJEU, *absolut-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

<sup>4</sup> CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

ვინაობის შესახებ. კერძოდ, მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და საიდენტიფიკაციო კოდის შესახებ.

რაც შეეხება, მოვაჭრის ვებგვერდზე დატანილ საინფორმაციო ველს „კონტაქტი“, მასში კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, განთავსებულია ინფორმაცია, რომლის მეშვეობითაც მომხმარებელს მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია შეეძლება. კერძოდ, საინფორმაციო ველში „კონტაქტი“ განთავსებულია მოვაჭრის ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი და სარეალიზაციო მაღაზიების მისამართები.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე შესაძლოა დავასკვნათ, რომ შპს „მოდუსის“ მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი ვაჭრობის დისტანციურ სივრცეში [www.modus.ge](http://www.modus.ge) არ შეესაბამება კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-10 მუხლებით დადგენილ მოთხოვნებს.

რაც შეეხება სააგენტოსთვის მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ მისი სავაჭრო პლატფორმისთვის (ვებგვერდი - [www.modus.ge](http://www.modus.ge)) შემუშავებული წესებს და პირობებს, ნივთის დაბრუნება/გადაცვლის ნაწილში მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული საქმიანობის პოლიტიკა არ შეესაბამება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონის მე-17, მე-19, მე-20 მუხლებს.

მოვაჭრის წესებსა და პირობებში არ არის განმარტებული კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები და არ არის მითითებული კანონისმიერი გარანტიის ხანგრძლივობაც (2 წელი).

წარმოდგენილი წესები და პირობები არ ითვალისწინებს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებასაც და შესაბამისად არ ითვალისწინებს არც ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებულ გამონაკლისებსაც.

შპს „მოდუსის“ ვებგვერდზე არ არის მოცემული დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ ინფორმაცია, შესაბამისად არც ამ უფლებით სარგებლობის გამონაკლისების თაობაზე ინფორმირებული მომხმარებელი. ამასთან, ვებგვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ არის საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა.

14 დღის განმავლობაში ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი უფლებაა, რომელიც დისტანციურ ხელშეკრულებებში მომხმარებლის დაცვას ემსახურება. იმისთვის, რომ აღნიშნული უფლებით გათვალისწინებული დაცვა



ეფექტური იყოს, მოვაჭრემ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სრულყოფილად უნდა მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ და ასევე, უზრუნველყოს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმით.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.<sup>5</sup>

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია. ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული, ეკონომიკურად უფრო სუსტი და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.<sup>6</sup>

მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარს თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.<sup>7</sup>

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

<sup>5</sup> იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37.

<sup>6</sup> CJEC, *Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova, other party: Okrazhna prokuratura — Varna*, Case C-105/17, 4 October 2018, para. 34.

<sup>7</sup> CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.<sup>8</sup> მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

შპს „მოდუსის“ სავაჭრო ვებგვერდზე ასევე არ არის განთავსებული ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიისა და არასრულია ინფორმაცია კომერციული გარანტიის შესახებ, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან.

შესაბამისად მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის, ისევე როგორც კომერციული გარანტიის პირობების შესახებ, გარდა ამისა, მოვაჭრის ვებგვერდზე მომხმარებელს ასევე არ მიეწოდება ინფორმაცია საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ, რაც, თავის მხრივ, წინააღმდეგობაშია კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტთან.

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით.

კანონის მე-17 მუხლის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მომხმარებლის პრეტენზიებს კონკრეტული ნივთის ნაკლთან დაკავშირებით მოვაჭრე არ პასუხობს და არ რეაგირებს უფლების აღდგენის მიზნით.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს

---

<sup>8</sup> CJEU, *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.*, Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, para. 34.

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.

საქმეზე C-52/18 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44<sup>9</sup> 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.

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.

კანონის მე-17 მუხლი ნაკლის მქონე საქონლის გადაცემის შემთხვევაში მომხმარებლის უფლებებს ადგენს. ამ 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.

---

<sup>9</sup> შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

კანონი ნაკლიანი საქონლის შეცვლასა და შეკეთებას შორის იერარქიას არ ადგენს და მომხმარებლის უფლებაა, არჩევანი გააკეთოს ნაკლის გამოსწორების ამ ორ საშუალებას შორის, ყოველგვარი საფასურის გარეშე. ნაკლიან საქონელთან მიმართებით, შეცვლასა და შეკეთებას შორის იერარქია არ არის დადგენილი არც ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივით რომლის დებულებების ტრანსპოზიციაც კანონში საქართველოსა და ევროკავშირს შორის ასოცირების შეთანხმების შესაბამისად განხორციელდა.

ვინაიდან, კანონის მე-17 მუხლს მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია და ნაკლის გამოსწორების ამ ორ საშუალებას შორის არჩევანის გაკეთების პრივილეგია სწორედ მას ეკუთვნის, თუ საქონლის ნაკლის გამოსწორების არჩეული საშუალება გაუმართლებლად დიდ ტვირთს დააკისრებს მოვაჭრეს, აღნიშნულის მტკიცების ტვირთი სწორედ მოვაჭრეს ეკისრება.

2023 წლის თებერვლის განცხადებაში აღწერილია რომ მან ნივთის ხაკლის თაობაზე კანონის მე-17 მუხლის ფარგლებში დაუფიქსირა მოვაჭრეს, თუმცა მოცემულ შემთხვევაში შპს „მოდუსმა“ არათუ საქონლის ნაკლის გამოსწორების მომხმარებლის მიერ არჩეული საშუალება გახადა სადავოდ, არამედ სრულად გამორიცხა პასუხისმგებლობა საქონლის ნაკლის მტკიცებასთან დაკავშირებით.

მოცემულ შემთხვევაში შესაფასებელია, ნივთი მომხმარებლისთვის გადაცემისას იყო ნაკლიანი თუ ნაკლი გამოწვეულია მომხმარებლის ბრალეულობით, ასევე გარანტიის რა პირობებს სთავაზობდა მოვაჭრე მომხმარებელს მსგავსი შემთხვევის დადგომისას.

საქმის შესწავლის ფარგლებში მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ 2023 წლის 7 მარტის №01/776, 2023 წლის 6 აპრილის №01/1147, 2023 წლის 12 ივლისის №01/2307 წერილებში მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებელს გადაეცა უნაკლო ნივთი, თუმცა ამ არგუმენტის გამამყარებელი მტკიცებულება მას სააგენტოში არ წარმოუდგენია. მოვაჭრის მითითება იმ გარემოებაზე, რომ სასაქონლო ზედნადებზე ხელმოწერა, გულისხმობს უნაკლო ნივთის მიღებას და საპირისპირო შემთხვევაში მომხმარებელი ნივთს არ ჩიბარებდა და მიღება-ჩაბარების აქტშივე დააფიქსირებდა პრეტენზიას უსაფუძვლოა, მითუფრო იმ პირობებში, როცა წარმოდგენილი სასაქონლო ზედნადების არცერთი გრაფა არ უთითებს ჩანაწერს, რომლითაც მყიდველი ზედნადებზე ხელოწერით ადასტურებს ვიზუალური შემოწმების შედეგად ვიზუალური ნაკლის არარსებობას. სასაქონლო ზედნადებზე ხელმოწერითა და

ნივთის ჩაბარებით დასტურდება მხოლოდ მყიდველის მიერ ნივთის მიღების ფაქტი და არა უნაკლო ნივთის მიღება და აღნიშნული განმარტებით მოვაჭრე უზღუდავს მომხმარებელს უფლებას ისარგებლოს კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებული უფლებებით.

კანონის მე-20 მუხლის 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. შესაბამისად სწორედ მოვაჭრე - შპს „მოდუსი“ იყო ვალდებული ემტკიცებინა, რომ წყლის გამაცხელებლის დაზიანება გამოწვეული იყო მომხმარებლის ბრალით, მსგავსი დაზიანება არ შეესაბამებოდა საგარანტიო პირობებს და მოვაჭრეს არ გააჩნდა დაზიანების აღმოფხვრის შესაბამისი ვალდებულება.

კანონის მე-20 მუხლის დებულებით შემოთავაზებული მტკიცების ტვირთის განაწილების რეჟიმი ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული რეჟიმის მსგავსია, რომელიც ქართულ ანალოგთან შედარებით უფრო მკაცრია და საქონლის ნაკლისთვის მოვაჭრეს პასუხისმგებლობას ნაკლის აღმოჩენიდან 1 წლის განმავლობაში აკისრებს. აღსანიშნავია, რომ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივით, რომელიც 2019/771 დირექტივით ჩანაცვლდა, თავდაპირველი ნაკლზე პასუხისმგებლობა მოვაჭრეს სწორედ 6 თვის განმავლობაში ეკისრებოდა.

განსახილველი საქმის ფაქტობრივი გარემოებებით დგინდება, რომ განმცხადებელმა წყლის გამაცხელებლის ნაკლი მისი შეძენიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა. ამგვარად, ის არ იყო ვალდებული ემტკიცებინა, რომ ნივთის დაზიანება თავდაპირველ ნაკლთან იყო დაკავშირებული, ვინაიდან, კანონის თანახმად, მიიჩნევა, რომ გაყიდული ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოჩენილი ნაკლი საქონლის მიწოდებისას უკვე არსებობდა და საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე მასზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე მსჯელობის შესაძლებლობა მიეცა გადაწყვეტილებაში საქმეზე *Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV* (C-497/13).<sup>10</sup> სასამართლომ აღნიშნა, რომ ნაკლის საქონლის გადაცემიდან 6 თვის

<sup>10</sup> CJEU, *Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV*, C-497/13, 4 June 2015, para. 66-75.

აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. სასამართლოს განმარტების თანახმად, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. შესაბამისად, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მოვაჭრემ უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ დაასკვნა, რომ თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.

აღსანიშნავია, რომ მოცემულ შემთხვევაში განმცხადებელს არ ევალება წარმოადგინოს ისეთი მტკიცებულებები, რომლებიც ნივთის ნაკლის წარმოშობის მიზეზს ადგენს, ვინაიდან კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მომხმარებლის მიერ საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოჩენილი ნაკლი საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე საქონლის მიწოდებისას არსებულად მიიჩნევა, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. დამატებით აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ მომხმარებელმა ნივთის ჩაბარების დღესვე აღმოაჩინა ნაკლი და იმავე დღეს მიმართა მოვაჭრეს ნაკლის აღმოფხვრის მოთხოვნით.

იმ შემთხვევაში, როცა მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკით განსაზღვრული არ არის საგარანტიო პირობები და ვადა, საგარანტიო ვადად უნდა ჩაითვალოს კანონით განსაზღვრული 2 წლიანი პერიოდი. 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 აღმოჩნდა. შესაბამისად, საგარანტიო ვადის განმავლობაში გამოვლენილი ნაკლი მომხმარებელს აძლევს უფლებას, მოითხოვოს ნაკლის გამოსწორება.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებით დადასტურდა, რომ მოვაჭრემ ვერ გააქარწყლა შეძენილი საქონლის ნაკლის თაობაზე მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი პრეტენზია, შესაბამისად, კანონის დებულებიდან გამომდინარე, მომხმარებელს მიენიჭა საქონლის შეცვლის/შეკეთების ან ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება.

როგორც უკვე აღინიშნა 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 მიაღწეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამასთანავე, 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.

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 როგორც ინფორმაციის მიუწოდებლობაში, ასევე, სააგენტოში N01/669 განცხადების წარმოდგენამდე, ნაკლის მქონე ნივთის შეცვლა/შეკეთება/ დაბრუნებაზე გამოხატულ უარში.

როგორც უკვე აღინიშნა, სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლამდე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით

გათვალისწინებული ინფორმაცია. მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, 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 მომხმარებლები ნაკლის მქონე ნივთთან დაკავშირებით მოვაჭრისგან ვერ იღებენ კანონით გათვალისწინებულ შედეგს ვერც ფაქტობრივად და არც არსებობს კანონთან შესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკა.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „მოდუსის“ მიერ კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-10 მუხლის, მე-13 მუხლის, მე-14 მუხლის, მე 16-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტოს შეფასებით, წყლის ელექტრო გამაცხელებლის ნაკლი, რომელზეც განმცხადებელი მიუთითებს, საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. მოვაჭრემ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით ვერ დაადასტურა ნივთის უნაკლოობა. ამასთან, კანონისმიერი გარანტიის პირობების საწინააღმდეგოდ, უარი განაცხადა ნაკლის აღმოფხვრაზე და გაყიდული საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანაზე. აღნიშნულის გათვალისწინებით შეიძლება დავასკვნათ, რომ შპს „მოდუსი“ საგარანტიო პოლიტიკა გაუმართლებლად ზღუდავს მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებულ უფლებებს, რამაც შესაძლოა ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, 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 „მოდუსის“ (ს/ნ245565669) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის, მე-13 მუხლის, მე-14 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.