



სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 6 ნოემბრის №04/820 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:

1. დამტკიცდეს სსიპ-საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 6 ნოემბრის №04/820 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ 402083311) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-5 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ 402083311) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-5 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ 402083311) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს

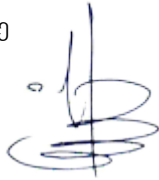


ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ 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 კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 6
ნოემბრის №04/820 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის
თაობაზე

თბილისი

2024

სარჩევი

[illegible]

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 2 ნოემბერს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე №01/3725 განცხადება შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ 402083311) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 6 ნოემბრის №04/820 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

აღსანიშნავია, რომ საქმის შესწავლის მიმდინარეობისას, სააგენტოში იგივე მოვაჭრის მიმართ წარმოდგენილ იქნა სხვა მოქალაქეების განცხადებებიც: 2024 წლის 18 იანვარს მოქალაქე №01/308 განცხადება

(მომხმარებელმა დაზუსტებული განცხადება წარმოადგინა 2024 წლის 22 იანვარს N01/338); 2024 წლის 10 ივნისს მოქალაქე

№01/3021 განცხადება; ზემოაღნიშნული განცხადებები „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 2023 წლის 6 ნოემბრის N04/820 ბრძანებით დაწყებულ „მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ საქმის წარმოების ფარგლებში.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 14 ოქტომბერს, მაღაზია „აისფეისის“ (შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ 402083311)) თბილისი მოლის ფილიალში შეიძინა „აიფონის“ ფირმის მობილური ტელეფონი. მომხმარებლის განმარტებით, მობილური ტელეფონის ვიზუალური დათვალიერება განხორციელდა იქვე. თუმცა, მაღაზიის კონსულტანტებს მობილური ტელეფონის ელემენტი არ შეუმოწმებიათ. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ ნივთის შეძენიდან მეორე დღეს ტელეფონს გამოუვლინდა დამუხტვის პრობლემები, აღარ იტენებოდა, პერიოდულად ეკრანი ქვრებოდა და ინთებოდა ყოველგვარი გარეგანი ზემოქმედების გარეშე. აღნიშნული მიზეზით, მომხმარებელმა 19 ოქტომბერს ნივთი შესამოწმებლად მიიტანა მაღაზია „აისფეისის“ მომსახურების ცენტრში (iSupport), სადაც განუცხადეს, რომ ტელეფონი

მხოლოდ შეკეთებას დაექვემდებარებოდა, რაც მოვაჭრის მხრიდან განიმარტა იმგვარად, რომ მათ მიერ წუნდებული ტექნიკის შეცვლა და ახლით ჩანაცვლება იშვიათად ხდება. მომხმარებელმა, ნივთი ჩაიბარა 27 ოქტომბერს დასკვნით, რომლის თანახმადაც, შეცვლილი იქნა მობილური ტელეფონის პლატა. მომხმარებელს არ სურდა ნივთის შეკეთება, მას სურდა შეცვლა, თუმცა აღნიშნულ მოთხოვნაზე მოვაჭრის მხრიდან უარი ეთქვა. ამასთან, მომხმარებელი განმარტავს, რომ მობილური ტელეფონის შეძენის შემდეგ, მას გადასცეს 1 წლიანი საგარანტიო ფურცელი, რომელიც შედგენილი იყო მხოლოდ ინგლისურ ენაზე. მომხმარებელი მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ დარღვეული იქნა მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებები.

განმცხადებელმა თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა ნივთის შეძენის დამადასტურებელი ქვითარი, 1 წლიანი საგარანტიო მოწმობა ინგლისურ ენაზე და სერვის ცენტრის დასკვნა ნივთის ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ.

განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის 18 მაისს მაღაზია „აისფეისის“ (შპს „ეიესბისი“ (ს/ნ 402083311)) თბილისი გალერის ფილიალში შეიძინა ტელეფონი (iPhone 14 Pro). 2023 წლის 12 დეკემბერს მომხმარებელმა iSupport-ის სერვის ცენტრში ნივთი მიიტანა დიაგნოსტიკებისათვის, რადგან ტელეფონს გაუჩნდა პატარა შავი წერტილი და მუქი ვარდისფერი ხაზი ეკრანის მთელ სიგრძეზე. მომხმარებელს შესთავაზეს ეკრანის შეცვლა საგარანტიო პირობების შესაბამისად. თუმცა, მომხმარებელს სურდა ან მთლიანი მოწყობილობის შეცვლა, ან თანხის სრულად დაბრუნება, რაზეც მოვაჭრემ განაცხადა უარი.

განმცხადებელი მიიჩნევს, რომ ირღვევა მისი, როგორც მომხმარებლის უფლება და სურს ნივთის ახლით შეცვლა.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა შპს „ეიესბისი“ (ს/ნ 402083311) მაღაზია „აისფეისში“ შეიძინა iPhone 15 Pro Max, რომელსაც შეძენიდან რამოდენიმე დღეში აღმოაჩნდა ხარვეზები. მომხმარებელმა ტელეფონი საგარანტიო ფურცელთან ერთად მიიტანა აისაფორთის ცენტრში, სადაც მოხდა დიაგნოსტიკა და პროგრამის თავიდან ჩაწერა. თუმცა, მოწყობილობას კვლავ დაეწყო პრობლემები, რამაც მიიღო რეგულარული სახე. მოწყობილობის რამოდენიმე ფუნქციონალი აღარ მუშაობდა ან ხარვეზით მუშაობდა და მომხმარებელს სურს ნივთში გადახდილი თანხის (4749 ლარი) უკან დაბრუნება.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, სააგენტოს 2024 წლის 9 ოქტომბრის N02/3732 წერილის პასუხად, მომხმარებელმა 2024 წლის 21 ნოემბრის N01/5910 წერილით სააგენტოში წარმოადგინა პოზიცია თანდართულ ვიდეომტკიცებულებასთან ერთად, რომ ტელეფონს, შეძენის პირველივე დღიდან უფიქსირდებოდა პრობლემები, მუშაობდა ხარვეზით და რამოდენიმეჯერ პროგრამის გადაწერის მიუხედავად, 21 ნოემბერს ეკრანი სრულად გამოვიდა მწყობრიდან და გახდა უფუნქციო. მომხმარებელი, სააგენტოსთან

სატელეფონო კომუნიკაციის შედეგად ასევე აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის მიერ რამოდენიმეჯერ პროგრამის გადაწერით ხარვეზის აღმოფხვრა ვერ ხერხდება.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

განცხადებასთან დაკავშირებით, სააგენტოს 2023 წლის 7 ნოემბრის №02/3228 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ ინფორმაცია, ასევე განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად.

- მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის;
- კომპანიის მიერ შემუშავებული კანონისმიერი (კომერციული - არსებობის შემთხვევაში) საგარანტიო პირობებისა და მომსახურების;
- კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და მისი მომხმარებლისათვის გაცნობის წესის/ფორმის შესახებ;
- ნაკლის მქონე ნივთის დაბრუნების/შეცვლის/შეკეთების პირობების შესახებ.

სააგენტოს 2023 წლის 7 ნოემბრის №02/3228 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2023 წლის 6 დეკემბერს, სააგენტოში წარმოადგინა N01/4175 წერილი, სადაც აღნიშნავს, რომ შპს „ეიესბისი“ წარმოადგენს საქართველოში რეგისტრირებულ იურიდიულ პირს, რომელიც ქართულ ბაზარზე ოპერირებს შემდეგი სასაქონლო ნიშნების გამოყენებით „აისფეისი“ და „აისაფორთი“. ამერიკული ბრენდის Apple-ის გამყიდველ კომპანიებს შორის მხოლოდ „ეიესბისის“ აქვს „Apple“-ის პრემიუმ რესელერის (გადამყიდველის) სტატუსი. ხოლო, მომხმარებლის ნაწილში მოვაჭრე უთითებს, რომ მოთხოვნა სრულად დაკმაყოფილდა და მის მიერ შეძენილი ნივთი კომპანიამ ჩაანაცვლა სრულიად ახალი მოწყობილობით. მოვაჭრემ ასევე წარმოადგინა აღნიშნულის დამადასტურებელი მტკიცებულება მიერ ახალი ტელეფონის მიღების აქტი). ხოლო, სავაჭრო პოლიტიკასთან დაკავშირებით, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ იქნა საგარანტიო ტალონი და სამომხმარებლო ხელშეკრულების პირობები.

განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ, 2024 წლის 31 იანვარს N01/591 წერილით წარმოადგინა პოზიცია, რომლის თანახმადაც მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ მას მიმართ არ დაურღვევია „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნები შემდეგ გარემოებათა გამო: მაღაზიაში „Ispace“ 2023 წლის 18 მაისს შეიძინა მობილური ტელეფონი, რომელსაც იგი იყენებდა უწყვეტად, შეფერხების გარეშე და ტელეფონს არავითარი პრობლემა არ შექმნია 2023 წლის დეკემბრამდე. 12 დეკემბერს კი მომხმარებელმა მოვაჭრის სერვის ცენტრში წარადგინა მოწყობილობა და მოითხოვა

ნივთის ახლით შეცვლა. მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ 7 თვის განმავლობაში გამოყენებული მობილური ტელეფონის ნაწილის ახალი, ორიგინალი ნაწილით ჩანაცვლება ეფლის მიერ დადგენილი სტანდარტით, არანაირად არ გამოიწვევს ამ ნივთის ღირებულების მკვეთრად შემცირებას. მოვაჭრე ასევე მიუთითებს, რომ არც კანონმდებლობით და არც მათ მიერ დადგენილი საგარანტიო პირობებით, არ ეკისრებათ ვალდებულება, რომ ტელეფონი ჩანაცვლონ ახალი მოწყობილობით. როცა შპს „ეიესბისი“ გარანტიის შესაბამისად მომხმარებელს სთავაზობს 7 თვის განმავლობაში გამოყენებული მოწყობილობის შეკეთებას ისე, რომ ნივთი კვლავ შეუფერხებლად იმუშავებს, მომხმარებლის მოთხოვნა მთლიანი მოწყობილობის შეცვლასთან დაკავშირებით არაპროპორციული და გაუმართლებელია. შესაბამისად, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ მას არ აქვს მომხმარებლის მიერ წაყენებული მოთხოვნის (ნივთის ახლით შეცვლის) დაკმაყოფილების ვალდებულება.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს 2024 წლის 15 თებერვლის N02/478 და 15 მაისის N02/1932 წერილებით მოვაჭრეს 10 სამუშაო დღის ვადაში დაევალა წარმოედგინა შემდეგი სახის დამატებითი ინფორმაცია: შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება იმასთან დაკავშირებით, თუ რამდენად მცირდება ან არ მცირდება ნივთის საბაზრო ღირებულება მისი შეძენიდან მე-7 თვეს. ასევე, განმარტება იმასთან დაკავშირებით თუ რა იგულისხმება Apple-ის მიერ დადგენილ სტანდარტში; ნივთის მთლიან საბაზრო ღირებულებასთან შედარებით, რა ფასადაა შეფასებული ნივთის ეკრანი და ეკრანის შეცვლა რამდენად ამცირებს ნივთის საბაზრო ღირებულებას; შესაბამისი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია იმასთან დაკავშირებით, თუ რა იგულისხმება მნიშვნელოვნად დიდ ზიანში და რა კრიტერიუმებით განსაზღვრავს მოვაჭრე მნიშვნელოვნად დიდ ზიანს.

მოვაჭრის 2024 წლის 31 იანვრის N01/591 წერილში წარმოდგენილი პოზიციის თანახმად „მოწყობილობის გააქტიურების შემდეგ, Apple-ის არცერთი პროდუქტი აღარ არის ახალი, მიუხედავად იმისა, თუ რა ვადით ხდება მისი გამოყენება (თუნდაც იმავე დღეს). ეს გადამოწმებადი მოწყობილობის უნიკალური კოდით და მისი, როგორც ახალი მოწყობილობის გაყიდვა, ეწინააღმდეგება “Apple“-ის სტანდარტს.“ სააგენტომ აღნიშნულთან დაკავშირებით მოითხოვა განმარტება კონკრეტულად, რას გულისხმობს ზემოაღნიშნულ სტანდარტში მოვაჭრე; ასევე რა ობიექტური კრიტერიუმების საფუძველზე განისაზღვრა მომხმარებლის მოთხოვნის (ნივთის ახლით შეცვლა) არაპროპორციულობა; მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის ამჟამინდელი საბაზრო ღირებულების შესახებ ინფორმაცია და რამდენად შემცირდება მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის საბაზრო ღირებულება მისი შეკეთების (ეკრანის შეცვლის შემთხვევაში).

სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის საპასუხოდ, მოვაჭრემ სააგენტოში 2024 წლის 29 თებერვალსა და 2024 წლის 29 მარტს, N01/1208 და N01/1781 წერილებით წარმოადგინა შესაბამისი პოზიცია, რომლის თანახმადაც: „ეფლის“ სტანდარტით

ნივთის შეკეთება გულისხმობს, რომ ოფიციალური სერვის ცენტრი „აისაფორტი“ უზრუნველყოფს ნივთის შეკეთებას სპეციალურად შემუშავებული სტანდარტით, რომლის დროსაც არ იცვლება პროდუქტის EMEA კოდი, დაზიანებული ნაწილი იცვლება სრულიად ახალი, ორიგინალი ნაწილით ისე, რომ ტელეფონის მდგომარეობა არ უარესდება. საბაზრო ღირებულების შემცირებასთან დაკავშირებით კი აღნიშნავს, რომ

ტელეფონი შეიძინა 2023 წლის 18 მაისს 3399 ლარად და მომხმარებელი ტელეფონს იყენებდა უწყვეტად და შეუფერხებლად 7 თვის განმავლობაში. თუკი იგი დათანხმდებოდა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებულ საგარანტიო მომსახურებას (შეკეთებას), მაშინ ტელეფონის მდგომარეობა განისაზღვრებოდა როგორც მეორადი მოწყობილობა, რომლის გაყიდვის ყველაზე ცნობილი და აპრობირებული ონლაინ პლატფორმა არის mymarket.ge და მომხმარებლის მიერ შეძენილი ანალოგიური ტელეფონის ფასი ამ პლატფორმაზე განისაზღვრება 2200 ლარიდან 2500 ლარამდე. მოვაჭრემ აღნიშნულის სადემოინსტრაციოდ წარმოადგინა ბმულები ზემოაღნიშნული პლატფორმიდან. მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ კომპანიას გააჩნია მეორადი მოწყობილობების შეფასების სისტემა Trade in აქციის ფარგლებში და ამ შემთხვევაში,

ტელეფონის შეფასება შესაძლებელია მაქსიმუმ 1337 ლარის ოდენობით. მოვაჭრე ასევე აღნიშნავს, რომ **ეკრანის ღირებულება შეადგენს 1139 ლარს (ნივთის საბაზრო ღირებულების ნახევარი).**

მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ გასაყიდ ნივთზე გარანტიის გაცემა არ ნიშნავს, რომ ეს ნივთი არასოდეს არ გაფუჭდება ან ყოველთვის უნაკლო იქნება. საგარანტიო ვადა გულისხმობს, რომ თუ ნივთს ნაკლი აღმოაჩნდება, ეს ნაკლი უსასყიდლოდ იმგვარად აღმოიფხვრება, რომ ნივთი დაუბრუნდება იმ მდგომარეობას, როგორშიც ის იქნებოდა ეს ნაკლი რომ არ აღმოჩენოდა. გარდა აღნიშნულისა, მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ „ეფლის“ ყველა პროდუქტს აქვს თავისი უნიკალური კოდი. მოწყობილობის გააქტიურების შემდეგ, ამ კოდის მეშვეობით შესაძლებელია სპეციალურ ონლაინ პლატფორმაზე ამ მოწყობილობების შესახებ ინფორმაციის გადამოწმება. მაგ: გააქტიურების თარიღის ნახვა, საგარანტიო პირობების და ვადის გადამოწმება და ა.შ. მას შემდეგ, რაც მოწყობილობა ამ სისტემაში ხვდება, იგი უკვე აღარ განიხილება როგორც ახალი და რამდენიმესაათიანი გამოყენების შესახებ სისტემურად უკვე ასახულია ინფორმაცია და მისი მალაზიის თაროზე დაბრუნება დაუშვებელია. მოვაჭრე უთითებს, რომ მაშინ, როცა მომხმარებელს სრულიად უსასყიდლოდ სთავაზობენ დაუბრუნონ მოწყობილობა იმ მდგომარეობაში და იმაზე უკეთესშიც კი, როგორშიც იქნებოდა ნაკლი რომ არ გამოვლენილიყო, ამავდროულად შეკეთების მომსახურებას სთავაზობდნენ 1 დღის ვადაში, უსამართლოდ და არაპროპორციულად მიაჩნიათ

მოწყობილობის შეცვლა სრულიად ახალი ნივთით.

სააგენტოს მიერ მოთხოვნილ ინფორმაციაზე თუ რამდენია ფასთა სხვაობა მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის შეცვლასა და შეკეთებას შორის, მოვაჭრე 2024 წლის 29 მარტის წერილში უთითებს, რომ შპს „ეიესბისისთვის“ ნივთის ფასი შეადგენს

2060 ლარს შემდეგ გარემოებებზე დაყრდნობით: მოწყობილობა Apple Iphone 14 Pro 128 გბ, რომელიც შეიძინა 2023 წლის მაისში, 2023 წლის სექტემბრიდან აღარ იწარმოება ქარხანა-დამამზადებლის მიერ, მისი წარმოება შეწყდა 2023 წლის 12 სექტემბრიდან.

კომპანია ბოლო ერთეული გაყიდა 2023 წლის 31 ოქტომბერს 3199 ლარად, ეკრანის ღირებულება კი შეადგენს 1139 ლარს. შესაბამისად, ფასთა სხვაობა გამოდის 2060 ლარი. ხოლო შეკითხვაზე თუ რამდენად შესაძლებელია საქონლის ნაკლი აღმოიფხვრას ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას შეფერხება, მოვაჭრე უთითებს, რომ სერვის-ცენტრი უზრუნველყოფს მოწყობილობის შეკეთებას 2 სამუშაო დღის ვადაში.

ანალოგიურ მომსახურებას, გამონაკლისის სახით მოვაჭრე სთავაზობდა იმავე დღეს.

განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე 2024 წლის 26 ივნისის N01/3279 წერილში აღნიშნავს, რომ ტელეფონს ჩაუტარდა ექპერტიზა, რომლის შედეგადაც დადგინდა, რომ მის მიერ შეძენილ მოწყობილობას უფიქსირდებოდა სისტემური ხარვეზი, რაც შეიძლება გამოწვეული იყოს არალიცენზირებული აპლიკაციების გადმოწერით, სხვადასხვა ბმულებზე გადასვლით და სხვა მსგავსი მიზეზით. მომხმარებლის პირადი ინფორმაციის დაცვის მიზნით, მოვაჭრე უთითებს, რომ იგი მოკლებულია შესაძლებლობას დაასახელოს თუ რომელმა კონკრეტულმა ქმედებამ გამოიწვია ხარვეზი. მოვაჭრე არ ცნობს მომხმარებლის მოთხოვნას ნივთში გადახდილი თანხის სრულად დაბრუნებასთან დაკავშირებით და მიუთითებს კანონის მე-17 მუხლის მე-5 პუნქტზე, თუ რა შემთხვევაში წარმოემოება მომხმარებელს უფლება მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას ხელშეკრულებაზე.

სააგენტოს 2024 წლის 16 ივლისის N02/2665 წერილის საპასუხოდ კი მოვაჭრემ 2024 წლის 22 ივლისს წარმოადგინა N01/3697 წერილი, რომლის თანახმადაც,

ისარგებლა საგარანტიო მომსახურებით შპს „ეიესბისის“ კუთვნილ სერვის ცენტრ „აისაფორთში“ 2024 წლის 15 ივლისს. მოწყობილობას ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა, სრულად განახლდა სისტემა, რის შემდეგაც მუშაობდა ხარვეზების გარეშე, ქარხნული პარამეტრების შესაბამისად. სერვის ცენტრიდან მოწყობილობის გატანა კი დაფიქსირდა შესაბამისი დოკუმენტით, რომელშიც მომხმარებელი უთითებს, რომ მოწყობილობის ვიზუალურ და ტექნიკურ მდგომარეობასთან დაკავშირებით პრეტენზიები არ აქვს. მოვაჭრის პოზიციას თან ერთვის „აისაფორთის“ დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ, რომლის თანახმადაც „აპარატზე გადაიწერა სისტემა, ჩატარდა დიაგნოსტიკა. ხარვეზი არ ფიქსირდება, მუშაობს ქარხნული პარამეტრების შესაბამისად“

სააგენტოს 2024 წლის 9 ოქტომბრის N02/3732 წერილის საპასუხოდ, სადაც მოთხოვნილი იყო ინფორმაცია მიერ შეძენილი ნივთის მდგომარეობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ 2024 წლის 29 ნოემბერს წარმოადგინა N01/6118 წერილი, რომლის თანახმადაც, 2024 წლის 15 ივლისს ისარგებლა საგარანტიო მომსახურებით და აღნიშნავს, რომ მომხმარებელი ბოროტად იყენებს სააგენტოში მომართვის უფლებას. პარალელურად კი, უწყვეტად და შეუფერხებლად სარგებლობს მოვაჭრესთან შეძენილი მოწყობილობით. მოვაჭრე ასევე მიუთითებს, რომ მათ არ აქვთ წვდომა კუთვნილ მოწყობილობასთან და მოკლებულები არიან შესაძლებლობას სააგენტოში წარმოადგინონ მოთხოვნილი ინფორმაცია.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, აღსანიშნავია ასევე ის ფაქტობრივი გარემოებაც, რომ მოვაჭრემ 2023 წლის 29 დეკემბერს, N01/4560 წერილით სააგენტოში წარმოადგინა განცხადება პირობითი ვალდებულებების აღების შესახებ, რომლითაც გამოხატავდა მზადყოფნას მასსა და სააგენტოს შორის გაფორმებულიყო პირობითი ვალდებულების აღების შესახებ შეთანხმება და რომლის ფარგლებშიც მოვაჭრე უზრუნველყოფდა კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის გამოსწორებას, თუმცა მოვაჭრის ზემოაღნიშნული განცხადება მოგვიანებით უკან იქნა გახმობილი და სააგენტომ საქმე არსებითად განიხილა.

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 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 **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-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, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან

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.

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 ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.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

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.

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 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 მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების 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.

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილი განცხადებებიდან გამოიკვეთა, რომ შესაძლოა მოვაჭრე არ ასრულებდეს კანონით განსაზღვრულ ვალდებულებებს როგორც მომხმარებლის ინფორმირების ნაწილში, ასევე ნაკლოვანი ნივთის საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში, რამაც შესაძლოა სავარაუდო ზიანი მიაყენოს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან შეიძინოს საქონელი.

შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 6 ნოემბრის N04/820 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ: 402083311) მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე, ხოლო მოქალაქეების და განცხადებები პროცედურის მე-6 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 6 ნოემბრის N04/820 ბრძანებით დაწყებულ “მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე” საქმის წარმოების პროცესში.

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს.

კანონის მე-5 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ამავე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია. აღნიშნული მოიცავს, როგორც საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, ისე მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ ინფორმაციას და კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“-„კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ.

დისტანციური/ონლაინ ვაჭრობის დროს კანონი, მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის კიდევ უფრო მაღალ სტანდარტს აწესებს. კერძოდ, მოვაჭრეს ავალდებულებს დისტანციური/სარეწს გარეთ განხორციელებული კომერციული საქმიანობის შემთხვევაში მომხმარებელს დამატებით მიაწოდოს კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. C-179/21 და C-529/19 საქმეებზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, 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.³

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

ამრიგად, მომხმარებლის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენის შესახებ გონივრული და დასაბუთებული გადაწყვეტილების მისაღებად საჭირო ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ, განმსაზღვრელ ფაქტორს წარმოადგენს და აღნიშნული კუთხით, საქართველოს კანონმდებლობა სრულად იზიარებს ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილ პრაქტიკასა თუ საკანონმდებლო მოწესრიგებას.

იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა, შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ 402083311) სარეალიზაციო მაღაზიებსა და კომპანიის სავაჭრო ვებგვერდზე - www.ispace.ge ხელშეკრულების დადებაზე მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მოვაჭრის მიერ, საქმისწარმოების ფარგლებში მოწოდებული ინფორმაცია და ასევე, შეისწავლა მის სავაჭრო ვებგვერდზე, განთავსებული ინფორმაცია.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის 2023 წლის 6 დეკემბრის N01/4175 წერილით წარმოდგენილი ინფორმაცია ზოგადი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ, რომლის თანახმადაც, შპს „ეიესბისი“ სარგებლობს ამერიკული ბრენდის Apple-ის პრემიუმ „რესელერის“ სტატუსით და ქართულ ბაზარზე ოპერირებს შემდეგი სასაქონლო ნიშნებით: „აისფეისი“ და „აისაფორთი“. „აისფეისის“ მაღაზიაში ნივთი იყიდება შემდეგი სტანდარტის დაცვით: გასაყიდი მოწყობილობები განთავსებულია თაროებზე, შესაბამისი ფასისა და არსებითი მახასიათებლების აღნიშვნით. მომხმარებელს აღნიშნული ინფორმაცია მიეწოდება ქართულ ენაზე. გარდა ამისა, მომხმარებლებს შეუძლიათ ისარგებლონ კონსულტანტების რჩევებით. იმ შემთხვევაში კი, თუკი მომხმარებელი აღმოაჩენს ნაკლს, მას შეუძლია დაუკავშირდეს როგორც მაღაზიას, ისე

³ 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.

⁴ 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.

სერვის-ცენტრს ან/და მიმართოს კომპანიას დისტანციურად ვებ.გვერდის საშუალებით. სერვის-ცენტრის გამოცდილი ინჟინრები შეაფასებენ ნივთის მდგომარეობას და უზრუნველყოფენ შესაბამისი დასკვნის მომზადებას თუ რა სახის მომსახურება უნდა ჩაუტარდეს ნივთს ნაკლის აღმოსაფხვრელად. (საგარანტიო ტალონების მიხედვით, ზოგიერთი ტიპის მოწყობილობაზე გაიცემა შეკეთების, ზოგზე შეცვლის გარანტია). თუ ნივთზე, რომელზეც ვრცელდება შეკეთებითი გარანტია, მომხმარებელი თანახმა არ არის ნივთის შეკეთებაზე, სერვის ცენტრის წარმომადგენელი განუმარტავს მას, რომ კომპანიას მიმართოს ახალი მოწყობილობის მოთხოვნით ელ.ფოსტაზე, რადგან, მოცემულ შემთხვევაში მიღებული იქნება შესაბამისი გადაწყვეტილება.

მოვაჭრემ ზემოაღნიშნულ წერილში ასევე განმარტა, რომ მომხმარებლის, მოთხოვნა სრულად დაკმაყოფილდა და მის მიერ შეძენილი ნივთი კომპანიამ უკვე ჩაანაცვლა ახალი მოწყობილობით. შესაბამისად, სააგენტო განცხადებაში დაფიქსირებულ ფაქტობრივ გარემოებებზე აღარ იმსჯელებს და შეაფასებს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ მტკიცებულებას სავაჭრო პოლიტიკასთან დაკავშირებით.

როგორც აღინიშნა, განცხადებისა და თანდართული დოკუმენტაციის თანახმად, მას ნივთის საგარანტიო ტალონი მიეწოდა არასახელმწიფო (ინგლისურ) ენაზე, რაც კანონის მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება. 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, მათ შორის კანონისმიერი გარანტიის შესახებ და არსებობის შემთხვევაში - კომერციული გარანტიის თაობაზე.

გარდა ამისა, მოვაჭრეს სააგენტოში არ წარმოუდგენია ადგილზე ვაჭრობისათვის განკუთვნილი წესებისა და პირობების შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება. ხოლო, წარმოდგენილი საგარანტიო ტალონისა და ვებ.გვერდზე (<https://ispace.ge/pages/warranty>) განთავსებული ინფორმაციის მიხედვით კი:

- iPhone-ზე ვრცელდება შეკეთებითი გარანტია.
- AirPods-ზე ვრცელდება შეცვლითი გარანტია დაზიანებულ ნაწილზე.
- MacBook-ზე, iMac-სა და Mac Studio-ზე ვრცელდება შეკეთებითი გარანტია.
- iPad-ზე ვრცელდება შეცვლითი გარანტია.
- Apple Watch-ზე ვრცელდება შეცვლითი გარანტია.
- Apple TV-ზე ვრცელდება შეკეთებითი გარანტია.
- ყველა სახის აქსესუარზე, რომელიც მოყვება მოწყობილობას, ვრცელდება შეცვლითი გარანტია.

- Non Serian Number (სერიული ნომრის არმქონე) აქსესუარებზე, რომელიც წარმოებულია APPLE-ის მიერ, ვრცელდება შეცვლითი გარანტია.
- Bang & Olufsen-ზე ვრცელდება, როგორც შეკეთების, ასევე შეცვლითი გარანტია.

ყურადღება უნდა გამახვილდეს იმ ფაქტზე, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ საგარანტიო ტალონის მე-2 პუნქტის შესაბამისად: “APPLE” -ის პროდუქციაზე საგარანტიო მომსახურების ვადაა 1 წელი, ხოლო, სხვა მოწყობილობებზე, როგორიცაა Bang & Olufsen საგარანტიო მომსახურების ვადა წარმოდგენილია საგარანტიო ტალონისთვის თანდართულ ცხრილში (აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებლისათვის წინასწარ ხელმისაწვდომი არ არის).

ამავე პუნქტის 2.3 ქვეპუნქტის შესაბამისად კი „გარანტია ვრცელდება ტექნიკის იმ დაზიანებაზე, რომელიც განპირობებულია **ქარხნული წუნით.**“ გარდა აღნიშნულისა, ვებ.გვერდზე განთავსებული პოლიტიკის თანახმად, სექციაში <https://ispace.ge/pages/user-terms> „**გამოყენების წესები და პირობები**“ - მე-11 პუნქტის შესაბამისად „**თუ ნივთს აღენიშნება ქარხნული დეფექტი, მპს „ეიესბისი“ თავად უზრუნველყოფს ნივთის დაბრუნებასთან დაკავშირებულ ხარჯებს. სხვა შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია თავისი ხარჯით უზრუნველყოს ნივთის უკან დაბრუნება.**“

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-17 მუხლის პირველი, მე-2, მე-3 და მე-4 პუნქტები განამტკიცებს მომხმარებლის უფლებას ნაკლოვანი საქონლის გადაცემის შემთხვევაში. კერძოდ, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. 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. კანონი მომხმარებელს უტოვებს არჩევანის შესაძლებლობას, ნაკლოვანი საქონლის შემთხვევაში, თავად აირჩიოს ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება. შეცვლა და შეკეთება ერთი თანრიგის უფლებებია და იერარქიულ განსხვავებას, ამ უფლებებს შორის, კანონი არ ითვალისწინებს. კანონის მე-20 მუხლი კი განამტკიცებს მოთხოვნის წაყენების ვადას ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებით, რაც შეადგენს საქონლის გადაცემიდან 2 წელს. ხოლო, ნაკლთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთის გადანაწილებაზე კანონი ადგენს, რომ 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. შესაბამისად, მოვაჭრის საგარანტიო ტალონში ზემოაღნიშნული ჩანაწერი და ნივთების დიფერენცირება თუ რომელი დაექვემდებარება შეცვლას ან შეკეთებას და რა ვადაში, წარმოადგენს კანონის დარღვევას, რადგან კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით განმტკიცებული მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტის დაცვა მოვაჭრის მიერ, არ ხდება სათანადოდ, და მომხმარებლებს წინასახელშეკრულებო ეტაპზე მიეწოდებათ მცდარი და არასრული ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიისა და მტკიცების ტვირთის გადანაწილების შესახებ.

ხოლო, ჩანაწერი იმასთან დაკავშირებით, რომ გარანტია ვრცელდება მხოლოდ იმ დაზიანებაზე, რომელიც განპირობებულია **ქარხნული წუნით/დეფექტით**, ეწინააღმდეგება კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს. ვინაიდან, კანონმდებელი მომხმარებელს უფლებას ანიჭებს გამოიყენოს დაცვის შესაბამისი საშუალება, ნივთის ნაკლის არსებობისას. აღნიშნული ჩანაწერით კი ნაკლის ცნება განიმარტება ვიწროდ - ქარხნული წუნით/დეფექტით. ის გამორიცხავს უფლებრივი ნაკლის ცნებას, ასევე გამორიცხავს ზოგიერთი ნივთობრივი ნაკლის არსებობას. მაგალითად, ამ ჩანაწერის მიხედვით შესაძლოა საქონელი ნაკლის მქონედ არ ჩაითვალოს, თუკი ის კონტრაფაქციულია ან უფლებრივად ნაკლიანია. შესაბამისად ის ზღუდავს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლა/შეკეთება, რადგან თავად საქონელი ვერ იქნება მიჩნეული ნაკლის მქონედ. ამდენად, აღნიშნული ჩანაწერი არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს.

აღსანიშნავია ასევე ის გარემოებაც, რომ მოვაჭრის მიერ დადგენილია საგარანტიო მომსახურების წინაპირობები, კერძოდ: საგარანტიო ტალონის მე-2 პუნქტის 2.4 ქვეპუნქტის შესაბამისად: **საგარანტიო მომსახურების მისაღებად, მყიდველმა უნდა წარადგინოს გამყიდველი ორგანიზაციის საგარანტიო წერილი გაყიდვის დამადასტურებელ დოკუმენტთან ერთად (ჩეკი, განვადების დოკუმენტი, ან სასაქონლო ზედნაღები), სადაც აღნიშნული იქნება ნივთის დასახელება და სერიული ნომერი/იმი კოდი, მყიდველის ვინაობა, შეძენის თარიღი, გამყიდველი ორგანიზაციის ბეჭედი, პასუხისმგებელი თანამშრომლისა და მყიდველის ხელმოწერები.**

კანონის მე-17 მუხლი აღნიშნულ დანაწესს არ ითვალისწინებს. აღნიშნული წესი ზღუდავს მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებულ უფლებას, ადგენს მომხმარებლის მიერ ნების გამოვლენის ფორმას და ასევე, იმ დოკუმენტების ამომწურავ ჩამონათვალს, რომლის წარდგენის ვალდებულება კანონით არ არის გათვალისწინებული.

კერძოდ, გარიგების არსებობის დასადასტურებლად სავალდებულო არ არის ზემოაღნიშნული დოკუმენტების წარდგენა ჩაკეტილი ჩამონათვალის პრინციპით, არამედ ნებისმიერი დოკუმენტის/მტკიცებულების წარდგენა უნდა იყოს საკმარისი ერთი

მხრივ ნივთის იდენტიფიცირებისა და მეორე მხრივ გარიგების არსებობის დასადასტურებლად.

გარდა ამისა, საქმის შესწავლისას გამოვლინდა, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა საგარანტიო მომსახურების განსაკუთრებული პირობების ნაწილიშიც ეწინააღმდეგება კანონსა და საააგენტოს მიერ დადგენილ სტანდარტებს. კერძოდ, საგარანტიო ტალონის მე-3 პუნქტის 3.2 ქვეპუნქტის თანახმად, **საგარანტიო მომსახურების გაწევა ხორციელდება გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს დიაგნოსტიკის დასრულებიდან მომდევნო 30 სამუშაო დღისა.** ხოლო, ამავე პუნქტის 3.1 ქვეპუნქტში კი აღნიშნულია, რომ „**სერვის-ცენტრში მიტანილი პროდუქციის დიაგნოსტიკის პერიოდი 1-დან 3 სამუშაო დღე. თუ დეფექტი, რომელსაც აფიქსირებს მომხმარებელი არის არამუდმივი ხასიათის, დიაგნოსტიკის პერიოდი არის 1-დან 7 სამუშაო დღე.**“ მოვაჭრე კი არ განმარტავს თუ რა სახის დეფექტი იგულისხმება ტერმინში „არამუდმივი“.

კანონის მე-17 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

ვადის გონივრულობასთან მიმართებით, ერთ - ერთ საქმეში საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ განმარტა: „ნებისმიერი ვადა, იქნება ეს ზუსტად განსაზღვრული თუ ნავარაუდევია, უნდა იყოს გონივრული. გონივრული ვადა წარმოადგენს შეფასებით კატეგორიას. ყველა შემთხვევაში მისი ფარგლები მოიაზრება შესრულების თავისებურებებით. გონივრულია ისეთი ვადა, რომელიც ასეთად შეიძლება ჩათვალილიყო, როგორც კანონის ობიექტური ნების, ისე მხარეთა ნების გამოვლენის საფუძველზე. შეიძლება იგი გამომდინარეობდეს სამოქალაქო ბრუნვის ტრადიციებიდანაც“⁵

აღნიშნულ საკითხთან მიმართებით განმარტება გაკეთდა ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის პრეამბულის 55-ე პუნქტშიც, რომლის თანახმად, იმისთვის, რომ დაცული იყვნენ მომხმარებლები, მოვაჭრის მხრიდან შეკეთება/შეცვლის დრო უნდა იყოს გონივრული. დირექტივის თანახმად, სახლმწიფოებმა თავად უნდა განსაზღვრონ გონივრული ვადის ცნება ფიქსირებული ვადით, საქონლის ხასიათის და თავისებურების გათვალისწინებით.⁶

⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 3 თებერვლის განჩინება №ას-1211-2020 საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება 2018 წლის 6 ივლისი საქმე №ას-515-515-2018

⁶ 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.

სააგენტომ, 2023 წლის 29 დეკემბრის N 04/1036 გადაწყვეტილებაში მნიშვნელოვანი განმარტება გააკეთა ვადის გონივრულობასთან მიმართებით, კერძოდ: „მიუხედავად იმისა, რომ „გონივრული ვადა“ არის სუბიექტური ტერმინი, რომელიც შეიძლება განსხვავდებოდეს კონტექსტიდან გამომდინარე, ის ეხება დროის ხანგრძლივობას, რომელიც განიხილება სამართლიანად შესაბამის გარემოებებზე დაყრდნობით. სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრისას და საგარანტიო მომსახურების მიღებისას, სამართლიან და გონივრულ ვადად შეიძლება ჩაითვალოს ვადა, რომელიც, სააგენტოს პრაქტიკაზე დაყრდნობით, სტანდარტულ შემთხვევებში, არ აღემატება 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღეს. ბუნებრივია, შესაბამისი გარემოებების/დასაბუთების გათვალისწინებით, მაგ. საქონლის შეკეთებისათვის შესაფუძვლი ნაწილის სხვა ქვეყნიდან ჩამოტანის აუცილებლობის დროს, ხსენებული ვადა შეიძლება იყოს 30 კალენდარულ დღეზე მეტი, რის შესახებაც ხელშეკრულების დადებამდე უნდა ეცნობოს მომხმარებელს.“⁷

განსახილველ შემთხვევაში კი ჩანაწერი: „საგარანტიო მომსახურების გაწევა ხორციელდება გოვივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს დიაგნოსტიკის დასრულებიდან მომდევნო 30 სამუშაო დღისა“ ეწინააღმდეგება კანონის მოთხოვნებსა და სააგენტოს მიერ დამკვიდრებულ პრაქტიკას.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრის ვებ.გვერდზე სექციაში **„გამოყენების წესები და პირობები“** <https://ispace.ge/pages/user-terms> მე-10 პუნქტში, ნივთის უპირობოდ უკან დაბრუნების ნაწილში მიუთითებს, რომ **მპს „ეიესბისი“, მას შემდეგ, რაც დაიბრუნებს საქონელს და მოახდენს მის დათვალიერებას, ჩაანაცვლებს მას შესაბამისი პროდუქციით ან დააბრუნებს თანხას მომდევნო 10 დღის განმავლობაში იმავე ანგარიშზე საიდანაც მოხდა ანგარიშსწორება. თანხის უკან დაბრუნების დროს ხდება მხოლოდ ნივთის ღირებულების დაბრუნება.**

კანონის მე-15 მუხლი განსაზღვრავს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგებს. კერძოდ, ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადახდის თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდის თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრის მიერ, მე-10 პუნქტით დადგენილი წესი რომ „თანხის უკან დაბრუნების დროს ხდება მხოლოდ ნივთის ღირებულების დაბრუნება.“ ეწინააღმდეგება კანონის მიერ დადგენილ ვალდებულებას.

⁷ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს 2023 წლის 29 დეკემბრის N 04/1036 გადაწყვეტილება

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ნათელია, რომ შპს „ეიესბისის“ მოქმედი სავაჭრო პირობები წინააღმდეგობაში მოდის კანონით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან. კერძოდ, მოვაჭრე მომხმარებელს მკაფიოდ და გასაგებად არ აწვდის კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებულ უტყუარ და სრულ ინფორმაციას მათ შორის კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსებ ფორმას;

შესაბამისად, მოვაჭრის მხრიდან აღგილი აქვს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

4.2. ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევა - განცხადება

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, (EU) 2019/771 დირექტივა (შემდგომში - SGD დირექტივა)⁸ **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 აბსოლუტური და შესაძლოა შეიზღუდოს, როდესაც არჩეული ვარიანტის განხორციელება საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან არათანაზომიერ, შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. მოვაჭრე კი ვალდებულია, რომ საქონლის შეცვლა/შეკეთება განხორციელოს 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.**

⁸ „საქონლის გაყიდვის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული გარკვეული ასპექტების შესახებ“ ევროპის პარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის (EU) 2019/771 დირექტივა, რომელიც არის ევროკავშირის 2017/2394 რეგულაციის და ევროსაბჭოს 2009/22/EC დირექტივის შესწორება და აუქმებს 1999/44/EC დირექტივას.

მომხმარებლის არჩევანი ამ ორ საშუალებას შორის უნდა შეიზღუდოს მხოლოდ მაშინ, როდესაც არჩეული ვარიანტი იურიდიულად ან ფაქტობრივად შეუძლებელი იქნება, ან მოვაჭრეს დააკისრებს არაპროპორციულ ხარჯებს სხვა ხელმისაწვდომ ვარიანტთან შედარებით. მაგალითად, არაპროპორციული შეიძლება იყოს საქონლის შეცვლის მოთხოვნა მცირე ნაკადის გამო, რადგან მისი ახლით ჩანაცვლება გამოიწვევს მნიშვნელოვნად დიდ ხარჯებს მოვაჭრისათვის, მაშინ, როცა იგი შეიძლება შეკეთდეს.“

როგორც აღინიშნა, SGD დირექტივა საშუალებას აძლევს მოვაჭრეს უარი თქვას მომხმარებლის მიერ წაყენებულ მოთხოვნაზე გარკვეული წინაპირობების არსებობისას. კერძოდ: „მომხმარებელს არ შეუძლია მოსთხოვოს მოვაჭრეს საქონლის შეკეთება ან შეცვლა, თუ არჩეული საშუალების განხორციელება **1) შეუძლებელია ან 2) არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს**. აღნიშნულ კი მოვაჭრეს აძლევს მომხმარებლის მოთხოვნის საპირისპიროდ შედავების შესაძლებლობას. მოვაჭრის მიერ **ზემოაღნიშნულ კრიტერიუმებზე დაფუძნებული შედავება კი უნდა იყოს დასაბუთებული. ამასთან, ასეთ დროს მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.**

SGD დირექტივა ასევე ხაზს უსვამს, რომ თანაზომიერების/პროპორციულობის შეფასება უნდა ითვალისწინებდეს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში, ნაკლის მნიშვნელობას/ხარისხს და მომხმარებელზე ზემოქმედებას, თუ რამდენადაა შესაძლებელი რომ ნაკლი შეფერხების გარეშე აღმოიფხვრას.

პროპორციულობის პრინციპთან და მისი შეფასების ტესტთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია ევროკავშირის სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება საქმეზე Weber/Putz (გაერთიანებული საქმეები C-65/09 და C-87/09), სადაც სასამართლომ იმსჯელა პროპორციულობის პრინციპზე მომხმარებლის უფლების, ნაკლოვანი საქონლის შეცვლა/შეკეთების კონტექსტში 1999/44/EC დირექტივიდან გამომდინარე (მოქმედი დირექტივის (EU) 2019/771 წინამორბედი).

ზემოაღნიშნული დავა მოიცავდა ორ ცალკეულ საქმეს:

Weber - ვებერის საქმე: მომხმარებელმა იყიდა იატაკის ფილები, რომლებიც მოგვიანებით აღმოჩნდა ნაკლოვანი. მოვაჭრემ შესთავაზა ნაკლოვანი ფილების შეცვლა, მაგრამ უარი განაცხადა ნაკლოვანი ფილების მოხსნისა და ახლის დამონტაჟების ხარჯების დაფარვაზე.

Putz - პუტის საქმეშიც ანალოგიურად, მომხმარებელმა იყიდა ჭურჭლის სარეცხი მანქანა, რომელიც აღმოჩნდა ნაკლოვანი. მომხმარებელი ითხოვდა არა მხოლოდ შეცვლას, არამედ იმ ხარჯების ანაზღაურებასაც, რომელიც დაკავშირებული იყო გაუმართავი ჭურჭლის სარეცხი მანქანის დემონტაჟსა და ახლის დამონტაჟებასთან.

განსახილველ საქმეებში ძირითადი სამართლებრივი კითხვა მდგომარეობდა შემდეგში: იყო თუ არა მოვაჭრე, 1999/44/EC (მოქმედი დირექტივა (EU) 2019/771) დირექტივის მიხედვით ვალდებული დაეფარა ნაკლის მქონე საქონლის დემონტაჟისა და ახალი საქონლის მონტაჟის ხარჯები. მოვაჭრეები ამტკიცებდნენ, რომ ასეთი ხარჯების გაღება არაპროპორციული იქნებოდა, განსაკუთრებით მაშინ, როდესაც ეს ხარჯები მნიშვნელოვნად აღემატებოდა თავად საქონლის ღირებულებას.

ზემოაღნიშნულ საქმეში ევროკავშირის სასამართლომ დაადგინა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია დაფაროს ყველა ხარჯი, რომელიც დაკავშირებულია საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანასთან (ნაკლის აღმოფხვრასთან), მათ შორის საქონლის დემონტაჟისა და ახალი, ჩანაცვლებული საქონლის დამონტაჟების ხარჯების ჩათვლით. იმ პირობით, რომ ნაკლის აღმოფხვრის შერჩეული საშუალება (შეცვლა/შეკეთება) არ არის შეუძლებელი ან არაპროპორციული. ამასთან, სასამართლომ განმარტა თუ რას გულისხმობს პროპორციულობის პრინციპი:

1999/44/EC დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება (შეკეთება ან შეცვლა) განიხილება არაპროპორციულად, თუ იგი აკისრებს გამყიდველს არაგონივრულ ხარჯებს ალტერნატიულ საშუალებებთან მიმართებაში. ხარჯების პროპორციულობა კი უნდა შეფასდეს შემდეგ გარემოებებზე დაყრდნობით:

- საქონლის ღირებულება, მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში (ნაკლის არარსებობის შემთხვევაში);
- ნაკლის ხარისხი;
- ალტერნატიული საშუალების გამოყენების მიზანშეწონილობა მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი შეფერხების შექმნის გარეშე;

უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლასთან დაკავშირებით, ევროკავშირის სასამართლომ ხაზგასმით აღნიშნა, რომ მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი საშუალება უნდა იყოს უსასყიდლო მომხმარებლისთვის, რაც მოიცავს ყველა საჭირო ხარჯის დაფარვას საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანისთვის. ეს შეესაბამება დირექტივის მიზანს, უზრუნველყოს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონე და დააბალანსოს ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობის მონაწილეთა ინტერესები.

სასამართლომ ასევე განასხვაა აბსოლუტური და ფარდობითი პროპორციულობა გამოყენებულ/გამოსაყენებელ საშუალებათა შეფასებისათვის. მოვაჭრეს არ შეუძლია უარი თქვას საქონლის შეკეთებაზე ან შეცვლაზე მხოლოდ იმიტომ, რომ ხარჯები მაღალია აბსოლუტური თვალსაზრისით. თუმცა, მას შეუძლია უარი თქვას, თუ ხარჯები

არაგონივრულად მაღალია სხვა ხელმისაწვდომ საშუალებასთან შედარებით, როგორცაა მაგალითად შეკეთება, შეცვლის ნაცვლად.

ამრიგად, ტერმინი „არაპროპორციული“ (არათანაზომიერი) განიხილება როგორც ერთი რიგის უფლებებთან მიმართებაში (შეცვლა/შეკეთება) ასევე სხვა დაცვის საშუალებასთან მიმართებაშიც.

Weber/Putz-ის გადაწყვეტილებამ შექმნა პრეცედენტი იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა შეფასდეს პროპორციულობა, რამაც გავლენა მოახდინა განახლებული დირექტივის (EU) 2019/771 (მე-13 და მე-14 მუხლები) შემდგომ ინტერპრეტაციებზეც, რომელიც ასევე ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მნიშვნელობას, ხოლო მოვაჭრეებისათვის უზრუნველყოფს გარკვეულ მოქნილობას შეცვლისა და შეკეთების ხარჯების მართვაში.

გარდა ზემოაღნიშნული სტანდარტისა, გადაწყვეტილებამ ასევე შექმნა პრეცედენტი იმასთან დაკავშირებით თუ როგორ უნდა განიმარტოს მოვაჭრის მიერ ნაკლის „**უსასყიდლოდ**“ **აღმოფხვრის** ვალდებულება. კერძოდ ის, რომ თუ მოვაჭრე გადაწყვეტს ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლას, მომხმარებელს არ უნდა მოეთხოვოს საქონლის ნორმალური გამოყენებისთვის (ცვეთისათვის) გადაიხადოს საფასური. მაგალითად, პირობითად თუ მომხმარებელი დანიშნულებისამებრ იყენებს მობილურ მოწყობილობას ნაკლის აღმოჩენამდე შვიდი თვის განმავლობაში, მას უფლება აქვს შეცვალოს ნაკლოვანი ნივთი რაიმე დამატებითი გადასახადის გადახდის გარეშე და "ნორმალური ცვეთის" ხარჯი მხედველობაში არ მიიღება. ამასთან, თუკი ნაკლის აღმოფხვრისათვის მნიშვნელოვანია ჯერ ამ საქონლის დემონტაჟი, მნიშვნელოვანია მოვაჭრემ ეს თავისი ხარჯებით განახორციელოს.

ევროკავშირის სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკიდან გამომდინარე, პროპორციულობის პრინციპის ზემოაღნიშნული კრიტერიუმები უზრუნველყოფს დაბალანსებულ მიდგომას, რაც საშუალებას აძლევს მოვაჭრეებს უარი თქვან მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილ საშუალებებზე მხოლოდ მაშინ, როდესაც ნაკლის აღმოფხვრის ეს საშუალება გამოიწვევს არაპროპორციულად ზედმეტ ხარჯებს ალტერნატიულ ვარიანტებთან შედარებით, რითაც დაცულია როგორც მომხმარებელთა უფლებები, ასევე ბიზნეს ინტერესები. შესაბამისად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხარჯები არაპროპორციულია, მოვაჭრეს ეკისრება და სააგენტოს შეფასებით, მნიშვნელოვანია არსებობდეს საამისო წინაპირობები, რათა „არაპროპორციულობა“ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში შეფასდეს შესაბამისი კვალიფიციური მტკიცებულების საფუძველზე.

როგორც აღინიშნა, პროპორციულობის პრინციპის სამართლებრივი კონცეფცია SGD დირექტივის მე-13 და მე-14 მუხლებშია კოდიფიცირებული. ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტი, რომლის თანახმადაც:

იმის განსაზღვრისას, თუ რამდენად არათანაზომიერია ან შეუსაბამოდ დიდია ხარჯი, გათვალისწინებული უნდა იქნეს შემდეგი პირობები:

- ა) საქონლის ან მომსახურების ფასი მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში;
- ბ) საქონლის ან მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობის ხარისხი;
- გ) საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიული შესაძლებლობა.

„ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი აფასებს საქონლის ღირებულებას, ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში. მოვაჭრემ ობიექტურად უნდა შეაფასოს მნიშვნელოვნად შემცირდება თუ არა ნივთის ღირებულება მის მიერ არჩეული საშუალებით (შეკეთებით) და წარმოადგინოს შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება, რომ ნივთის შეკეთებით ნაკლი აღმოიფხვრა და მომხმარებლის მიერ შეძენილი საქონლის ღირებულება ბაზარზე, მნიშვნელოვნად არ შემცირდა.

„ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი ადგენს თუ რამდენად მძიმეა ნაკლი და რამდენად მოქმედებს იგი საქონლის ფუნქციასა და გამოყენებადობაზე. უმნიშვნელო კოსმეტიკური პრობლემა შეიძლება არ ამართლებდეს მთლიანი ნივთის შეცვლის მოთხოვნას. მაშინ, როცა ნაკლი რომელიც საქონელს ხდის გამოუსადეგარს და უკარგავს ფუნქციას, გაამართლებს მომხმარებლის მოთხოვნას საქონლის შეცვლასთან დაკავშირებით.

„გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი ადგენს საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიულ შესაძლებლობას. აღნიშნული კრიტერიუმი კი ითვალისწინებს, შესაძლებელია თუ არა ალტერნატიული საშუალება (შეკეთება ან შეცვლა) განხორციელდეს გონივრულ ვადაში მომხმარებლისთვის უხერხულობის, დისკომფორტის შექმნის გარეშე. არჩეულმა საშუალებამ ზედმეტად არ უნდა შეაფერხოს მომხმარებლის შესაძლებლობა საქონელი გამოიყენოს დანიშნულებისამებრ.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მსჯელობით, ზემოაღნიშნული 3 წინაპირობა, პროპორციულობის შესაფასებლად, განიხილება კუმულატიურად, რაც იმას ნიშნავს, რომ მნიშვნელოვანია მოვაჭრის მიერ, განხორციელებულ შედავებაში

განხილული იყოს სამივე კრიტერიუმი და წარმოდგენილ იქნას შესაბამისი დამადასტურებელი კვალიფიციური მტკიცებულებები.

ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობის ის პირობა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს აირჩიოს შეკეთებასა და შეცვლას შორის ერთ-ერთი, მეტწილად ეყრდნობა უნაკლო საქონლის ღირებულების კონცეფციას. ეს კი გულისხმობს შემდეგს: მოვაჭრეს ეკისრება მტკიცების ტვირთი რომ მის მიერ არჩეული საშუალება, როგორცაა შეკეთება, მნიშვნელოვნად არ შეამცირებს ბაზარზე ნივთის ღირებულებას შეცვლასთან შედარებით. მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ არჩეული საშუალებით იგი აღადგენს ნივთის პირვანდელ მდგომარეობასა და ფუნქციონირებას ისე, რომ ნივთს მნიშვნელოვნად არ შეუმცირდება ბაზარზე ღირებულება და იგი დაუბრუნდება იმ მდგომარეობას, რა მდგომარეობაშიც იქნებოდა ნაკლის გამოვლენის გარეშე.

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 ფაქტორებს.

კანონის ზემოთ მოცემული მოთხოვნების შეფასებას, მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო განიხილავს მოქალაქე განცხადებაში მითითებული გარემოებების გათვალისწინებით.

განმცხადებელი საქმესთან დაკავშირებით, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე არ აცხადებს უარს გამოიყენოს ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება - ნივთის შეკეთება, თუმცა, მომხმარებლის მიერ წაყენებული მოთხოვნა - **მის მიერ შეძენილი მობილური ტელეფონი შეიცვალოს ახალი მოწყობილობით**, მოვაჭრის მიერ მიღებულ იქნა როგორც შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯის გაწევა ნივთის შეკეთებასთან მიმართებით. იმისათვის, რომ სააგენტომ მოვაჭრის შედავება, გამოსაყენებელი საშუალების არაპროპორციულობასთან მიმართებაში, განიხილოს და მიიღოს გადაწყვეტილება, გამოთხოვილ იქნა არაპროპორციულობის შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულებები. მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა პოზიცია იმასთან დაკავშირებით, რომ 7 თვის განმავლობაში გამოყენებული მობილური ტელეფონის ნაწილის (ეკრანის) ახალი, ორიგინალი ნაწილით შეცვლა, **არანაირად არ გამოიწვევდა ამ ნივთის ღირებულების მკვეთრად შემცირებას**.

სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი ინფორმაციის (იხ. აღწერილობითი ნაწილი 1.2 პუნქტი - მოვაჭრის პოზიცია) საპასუხოდ კი, მოვაჭრე, 2024 წლის 29 თებერვლის N01/1208

წერილითა და 2024 წლის 29 მარტის N01/1781 წერილით სააგენტოს განუმარტავს, რომ მობილური მოწყობილობა შეიძინა 3399 ლარად და ტელეფონს იყენებდა უწყვეტად და შეუფერხებლად 7 თვის განმავლობაში. მოვაჭრემ წარმოადგინა ონლაინ პლატფორმიდან www.mymarket.ge აღებული მონაცემები იმის სადემონსტრაციოდ, თუ რა ეღირებოდა მომხმარებლის მიერ შეძენილი ტელეფონის მსგავსი მოდელი 7 თვის მოხმარების შემდეგ (მეორეული), ნაკლი რომ არ გამოვლენილიყო. წარმოდგენილი დოკუმენტაციის თანახმად, მისი ფასი აღნიშნულ პლატფორმაზე მერყეობს 2200 ლარიდან 2500 ლარამდე. მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ კომპანიას გააჩნია მეორადი მოწყობილობების შეფასების სისტემა Trade in აქციის ფარგლებში და ამ შემთხვევაში, ტელეფონის შეფასება შესაძლებელია მაქსიმუმ 1337 ლარის ოდენობით. გარდა აღნიშნულისა, მოვაჭრემ წარმოადგინა მტკიცებულება, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილი **მოწყობილობის ეკრანის ღირებულება შეადგენს 1139 ლარს** (მთლიანი ნივთის ღირებულების 35%-მდე). სააგენტოს მიერ მოთხოვნილ ინფორმაციაზე თუ რამდენია ფასთა სხვაობა მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის შეცვლასა და შეკეთებას შორის, მოვაჭრე 2024 წლის 29 მარტის წერილში უთითებს, რომ შპს „ეიესბისისთვის“ ნივთის ფასი შეადგენს 2060 ლარს იმის გათვალისწინებით, რომ კომპანიამ ბოლო ერთეული გაყიდა 2023 წლის 31 ოქტომბერს 3199 ლარად, ეკრანის ღირებულება კი შეადგენს 1139 ლარს. შესაბამისად, ფასთა სხვაობა გამოდის 2060 ლარი.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს 2024 წლის 15 მაისის N02/1932 წერილით მოვაჭრეს განესაზღვრა 10 სამუშაო დღის ვადა, რათა შესაბამისი კვალიფიციური საექსპერტო დასკვნის საფუძველზე წარმოედგინა ინფორმაცია მიერ შეძენილი ნივთის საბაზრო ღირებულებასთან დაკავშირებით და ასევე, რამდენად შემცირდებოდა ნივთის ღირებულება მისი შეკეთების შემთხვევაში, რათა განსაზღვრულიყო გამოიწვევდა თუ არა მოვაჭრის მიერ შერჩეული საშუალება (შეკეთება) ნივთის ღირებულების მნიშვნელოვან შემცირებას.

ზემოაღნიშნული წერილის საპასუხოდ, მოვაჭრემ სააგენტოში 2024 წლის 12 ივნისის N01/3075 წერილით წარმოადგინა ახსნა-განმარტება, რომლის თანახმადაც, „აისაფორთი“ უზრუნველყოფს ნივთის შეკეთებას სპეციალურად შემუშავებული სტანდარტით პროფესიონალი, სერტიფიცირებული თანამშრომლების მიერ. ამ შემთხვევაში, ნივთის EMEA კოდი არ იცვლება, დაზიანებული ნაწილი კი იცვლება სრულიად ახალი, ორიგინალი ნაწილით ისე, რომ ტელეფონის მდგომარეობა არ უარესდება. მეტიც, მოცემულ შემთხვევაში, პირიქით - უმჯობესდება. მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ მასთან შეკეთებულ მოწყობილობაზე შეუძლებელია იმის დადგენა, ტელეფონს ეკრანი აქვს თუ არა შეცვლილი. APPLE IPHONE 14 PRO, 128 გბ საბაზრო ღირებულებასთან დაკავშირებით კი მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მითითებული მოდელი 2023 წლის სექტემბრიდან აღარ იწარმოება ქარხანა დამამზადებლის მიერ და

მიზანშეწონლად მიაჩნია მისი საბაზრო ღირებულების დადგენის შესახებ ექსპერტიზისათვის მიმართვა და ხარჯის გაწევა.

შესაბამისად, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოში არ წარმოუდგენია არანაირი კვალიფიციური მტკიცებულება იმისა, რომ ნივთის შეკეთების შემთხვევაში, მისი ღირებულება მნიშვნელოვნად არ შემცირდებოდა.

სააგენტომ, საკითხის შეფასებისას იხელმძღვანელა საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობითა და ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკით და დაადგინა:

მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის ნაკლი (ეკრანის დეფექტი) არის მნიშვნელოვანი კომპონენტი, რომელიც გავლენას ახდენს მოწყობილობის ძირითად ფუნქციონირებაზე (მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციის თანახმად, ეკრანის ღირებულება ნივთის ღირებულების დაახლოებით 35%-ს შეადგენს). ნაკლოვანი ეკრანი, ისეთ ციფრულ მოწყობილობაზე, რომელიც არის სენსორული და მისი გამოყენება მხოლოდ სენსორის საშუალებით შეიძლება, შეუძლებელს ხდის ნივთის ფუნქციონირებას.

გარდა ამისა, მოვაჭრეს ეკისრებოდა იმის მტკიცების ვალდებულება, რომ მიერ შეძენილ მოწყობილობას, მოვაჭრის მიერ შერჩეული ნაკლის აღმოფხვრის საშუალებით - შეკეთებით, მნიშვნელოვნად არ შემცირდებოდა ბაზარზე ღირებულება. სააგენტოს არაერთი მიმართვისა, რათა მომხდარიყო მოვაჭრის მიერ მტკიცების ტვირთის დაძლევა, მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა მხოლოდ ახსნა-განმარტება და ვებ.გვერდიდან www.mymarket.ge აღებული მონაცემები იმის სადემონსტრაციოდ, თუ რამდენადაა შეფასებული მომხმარებლის მიერ შეძენილი მოწყობილობის მსგავსი, მეორეული მოწყობილობა ბაზარზე.

მტკიცებულებების შეფასებასთან მიმართებით საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 9 ოქტომბრის №ბს-375 (კ-22) გადაწყვეტილების თანახმად, არც ერთ მტკიცებულებას არ აქვს წინასწარ დადგენილი ძალა. საქმის განხილვისას ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში, მტკიცებულებები უნდა შეფასდეს შინაგანი რწმენის საფუძველზე. შინაგანი რწმენა, კი მტკიცებულებათა ყოველმხრივ, სრულ და ობიექტურ განხილვას უნდა ემყარებოდეს.⁹ ამდენად სააგენტომ გარემოებებისა და მტკიცებულებების ურთიერთშეჯერების საფუძველზე უნდა მიიღოს გადაწყვეტილება გაიზიარებს თუ არა მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ პოზიციასა და თანდართულ დოკუმენტაციას ნივთის ღირებულებასთან დაკავშირებით.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 15 ივნისის №ბს-300(კ-23) გადაწყვეტილების თანახმად, „თითოეულმა მხარემ უნდა დაამტკიცოს გარემოებანი, რომელზეც ამყარებს თავის მოთხოვნებსა და შესაგებელს. მხარეთა შორის მტკიცების

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

ტვირთის განაწილების ინსტიტუტს გააჩნია არა მხოლოდ საპროცესო-სამართლებრივი, არამედ მატერიალურ-სამართლებრივი მნიშვნელობაც, რაც მდგომარეობს იმაში, რომ ფაქტის დაუმტკიცებლობის არახელსაყრელი შედეგები უნდა დაეკისროს იმ მხარეს, რომელსაც ამ ფაქტის დამტკიცება ევალებოდა.“

მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაცია საიტიდან www.mymarket.ge სააგენტოსათვის ვერ იქნება მისაღები და დასაყრდენი შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

ვებ-გვერდები (ამ შემთხვევაში www.mymarket.ge), სადაც კერძო პირები (ხშირ შემთხვევაში თავად მომხმარებლები) ადგენენ ფასებს მათ მიერ გასაყიდად განთავსებულ საქონელზე, არ გააჩნიათ ფასების სტანდარტიზებული კრიტერიუმები. აღნიშნულ პლატფორმებზე თვითნებურად ხდება ფასების განთავსება, მომხმარებლის პირადი პრეფერენციებით, ნივთის, ხშირ შემთხვევაში სწრაფად რეალიზების აუცილებლობით. ან სხვა სუბიექტური კრიტერიუმებით, რაც, შესაძლოა რეალურ საბაზრო ღირებულებას არ ასახავდეს.

მსგავს პლატფორმებზე გასაყიდად განთავსებული მეორეული საქონლის შეფასებას (მდგომარეობის განსაზღვრას - „ახალივით“, ცვეთის ხარისხს და ა.შ) განსაზღვრავს თავად ის პირი, რომლის მიერაც ხდება ნივთის ვებ. გვერდზე განთავსება. რაც რეალურად ვერ იძლევა ობიექტური შეფასების შესაძლებლობას რათა დადგინდეს ბაზარზე მისი ფასი.

გარდა ამისა, ზემოაღნიშნული პლატფორმა ითვალისწინებს „ფასის შეთავაზების“ მექანიზმს, რაც გულისხმობს იმას, რომ მომხმარებელს შეუძლია საიტზე განთავსებულ ფასს არ დაეთანხმოს და თავად შესთავაზოს მოდიფიცირებული ფასი და მხარეთა ინდივიდუალური მოლაპარაკებებისა და ხელშეკრულების არსებით პირობებზე ინდივიდუალური შეთანხმებით (მათ შორის ფასზე) ჩამოყალიბდეს მათ შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებები იმის შესაფასებლად, მნიშვნელოვნად შეუმცირებოდა თუ არა მოწყობილობას საბაზრო ღირებულება, არ არის გასაზიარებელი.

შესაბამისად, მოვაჭრემ, მტკიცების ტვირთის დასაძლევად სააგენტოში ვერ წარმოადგინა შესაბამისი დამადატურებელი კვალიფიციური მტკიცებულება იმისა, რომ მომხმარებლის მიერ წაყენებული მოთხოვნა (საქონლის შეცვლა) მისთვის გაუმართლებელ და არაპროპორციულ ხარჯს წარმოშობდა ზემოაღნიშნული კრიტერიუმების გათვალისწინებით. ამრიგად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ დაირღვა მომხმარებლის კანონის მე-16 მუხლის პირველი და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებით

გათვალისწინებული უფლება და მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის, მოთხოვნა ნივთის შეცვლასთან დაკავშირებით.

4.3. მომხმარებლის,

განცხადების შეფასება

როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ხოლო, თუ საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი არ აღმოჩნდება (ნაკლოვანი) მომხმარებელს წარმოემოხა მეორეული მოთხოვნის უფლება კანონის მე-17 მუხლის შესაბამისად.

მხარეთა მიერ წარმოდგენილი პოზიციების თანახმად, მომხმარებელმა, საგარანტიო პირობების შესაბამისად, მოწყობილობა არაერთხელ მიიტანა მოვაჭრესთან, რათა მომხმდარიყო პრობლემის დიაგნოსტიკა და ნაკლის აღმოფხვრა.

მომხმარებელი ასევე განმარტავს, რომ მან არაერთხელ მიმართა მაღაზია ispace-ს, რათა შეესწავლათ მოწყობილობის პრობლემა და აღმოეჩინათ შესაბამისი დახმარება. თუმცა, მისი მოთხოვნა შესაბამისი რეაგირების გარეშე რჩებოდა. მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოადგინა არაერთი ვიდეომტკიცებულება იმ ფაქტის სადემონსტრაციოდ, რომ მის მიერ შეძენილი მოწყობილობა, ნამდვილად ხარვეზით ფუნქციონირებდა (აპლიკაციებს უჭირდა სენსორის აღქმა, შეფერხებით მუშაობდა გაზიარების ფუნქცია და ა.შ). აღნიშნული ფაქტი კი, მოვაჭრის მიერ აღქმული იქნა როგორც პროგრამული ხარვეზი და მოხდა პროგრამის განახლება. რითაც, მოვაჭრის განმარტებით, ნაკლი აღმოიფხვრა.

თუმცა, მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოდგენილი 2024 წლის 16 აგვისტოს N01/4159 წერილით აღნიშნა, რომ მპს „ეიესბიესის“ წარმომადგენელმა სატელეფონო საუბრისას პირობა დადო, რომ მხოლოდ ერთხელ ცდიდნენ პროგრამის თავიდან განახლებას და ამის შემდეგ, თუკი კვლავ აღმოჩნდებოდა ხარვეზი, დაუყოვნებლივ, უპირობოდ შეცვლიდნენ, ან დაიბრუნებდნენ ნივთს. თუმცა, ვინაიდან მომხმარებელი არ იმყოფებოდა საქართველოში, ვერ მოახერხა მოვაჭრესთან დამატებითი კომუნიკაცია.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-20 მუხლი ადგენს მტკიცების ტვირთსა და ვადებს ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას. კერძოდ, ამავე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი

საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

მტკიცების ტვირთის განაწილებასთან დაკავშირებით, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ იმსჯელა საქმეზე „ფრუკე ფაბერი, საავტომობილო კომპანია Hazet Ochten BV - ს წინააღმდეგ“¹⁰ სადაც განიხილა თუ როგორ ხდება მტკიცების ტვირთის განაწილება 1999/44 დირექტივის მე-5 (3) მუხლის მიხედვით და, კერძოდ, რა საკითხები უნდა დაამტკიცოს მომხმარებელმა.

სასამართლომ იმსჯელა, რომ „უპირველესად, მომხმარებელმა უნდა წარმოადგინოს შესაბამისი მტკიცებულება, რომ შეძენილი საქონელი არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. მაგალითად ის, რომ ნივთს არ გააჩნია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული თვისებები ან არ არის ვარგისი იმ მიზნისათვის, რისთვისაც ჩვეულებრივ მოსალოდნელია ასეთი საქონლის გამოყენება. მომხმარებელმა უნდა დაადასტუროს ფაქტი, რომ საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამოა, მას არ მოეთხოვება ნაკლის გამომწვევი მიზეზის მტკიცება ან იმის დადგენა, რომ ნაკლი თავდაპირველია. ფაქტების მითითების შემდეგ, ნივთის შეძენიდან პირველი 6 თვის განმავლობაში მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ვალდებულებისაგან, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდების დროს.“

ამავე გადაწყვეტილებაში, სასამართლომ იმსჯელა, რომ თუკი მოვაჭრე, შესაბამისი სამართლებრივი სტანდარტით ვერ ამტკიცებს, რომ ხელშეკრულებასთან შეუსაბამოა გამოწვეულია საქონლის მიწოდების შემდეგ, 1999/44 დირექტივის მე-5 (3) მუხლით დადგენილი პრეზუმპცია (ამჟამად 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტი) იმის შესახებ, რომ საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე ივარაუდება, რომ საქონლის ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებამდე, შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებელს დაეყრდნოს ამ დირექტივიდან გამომდინარე უფლებას. წესი, რომელიც ადგენს ზემოაღნიშნულ პრეზუმპციას, მოქმედებს თუკი მომხმარებელი წარადგენს შესაბამისი ფაქტის დამადასტურებელ მტკიცებულებას, რომ ნივთი ნაკლიანია, არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს და ნაკლი გამოვლინდა საქონლის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში. პრეზუმპციის გაქარწყლება კი დასაშვებია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუკი მოვაჭრე სათანადო სამართლებრივი სტანდარტით დაამტკიცებს, რომ გაყიდული საქონლის ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობის მიზეზი დაკავშირებულია საქონლის მიწოდების შემდეგ გამოვლენილ გარემოებებთან.

¹⁰ Case C-497/13, Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV, 'Reference for a preliminary ruling — Directive 1999/44/EC — Sale of consumer goods and associated guarantees — Status of the purchaser — Consumer status — Lack of conformity of the goods delivered — Duty to inform the seller — Lack of conformity which became apparent within six months of delivery of the goods — Burden of proof'

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელ სააგენტოს მიერ მოეთხოვა წარმოდგინა იმ ფაქტის დამადასტურებელი მტკიცებულება, რომ მის მიერ შეძენილი ნივთი არ იყო ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისი. მომხმარებელმა კი, ნაკლის სადემონსტრაციოდ, წარმოადგინა არაერთი ვიდეომტკიცებულება, რაც მოვაჭრეს მისცემდა იმის შესაძლებლობას, რომ ნივთის უნაკლოობის მტკიცების ტვირთი, შესაბამისი სამართლებრივი სტანდარტით დაედო. თუმცა, მოვაჭრემ, 2024 წლის 26 ივნისის N01/3279 წერილით წარმოადგინა პოზიცია, რომლის თანახმადაც მოწყობილობას უფიქსირდებოდა პროგრამული (და არა ქარხნული) ხარვეზი, რაც არის არალიცენზირებული აპლიკაციების გადმოწერით განპირობებული (აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს ამ არგუმენტაციის დასასაბუთებლად შესაბამისი მტკიცებულება არ წარმოუდგენია და მხოლოდ ვარაუდი გამოთქვა). ხოლო, 2024 წლის 22 ივლისის N01/3697 წერილით წარმოდგენილ პოზიციაში მოვაჭრე აფიქსირებს, რომ 2024 წლის 16 ივლისს, მოწყობილობას კიდევ ერთხელ ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა და თანდართული „აისაფორთის“ დასკვნის თანახმად **„აპარატზე გადაიწერა სისტემა, ჩატარდა დიაგნოსტიკა. ხარვეზი არ ფიქსირდება. მუშაობს ქარხნული პარამეტრების შესაბამისად“**.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული დიაგნოსტიკების მიუხედავად, მომხმარებლის 2024 წლის 21 ნოემბრის N01/5910 წერილითა და ვიდეომტკიცებულებით წარმოდგენილი პოზიციის თანახმად, მოწყობილობა კვლავ გამოვიდა მწყობრიდან და შეზღუდულად ფუნქციონირებს.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-17 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ მოვაჭრემ საქონელი გონივრულ ვადაში არ შეაკეთა ან არ შეცვალა და მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

2024 წლის 15 აპრილის №ას-1130-2023 გადაწყვეტილებაში, საქართველოს უზენაესი სასამართლო განმარტავს, რომ „ვალდებულების შესრულების ლეგიტიმური სახელშეკრულებო ინტერესი სამართლებრივი დაცვის თვალსაზრისით, განსაკუთრებული სიკეთეა ნებისმიერ სამართლებრივ სისტემაში. სახელშეკრულებო ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას. ამ მოთხოვნების შეუსრულებლობა უკვე ვალდებულების დარღვევაა. ვალდებულების დარღვევისათვის სამოქალაქო-სამართლებრივი პასუხისმგებლობა გამოხატულებას პოვებს მოვალეზე კანონით დადგენილი ქონებრივი ზემოქმედების ზომებში. სამოქალაქო სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე, რომელიც არღვევს ვალდებულებას, პასუხს აგებს დაზარალებულის წინაშე. დაზარალებულს უფლება აქვს მოითხოვოს დარღვეული უფლების დაცვა. ხელშეკრულებიდან გასვლა გამოიყენება მხოლოდ კანონით ან მხარეთა შეთანხმებით ზუსტად განსაზღვრულ შემთხვევებში,

ამიტომ კანონი ამომწურავად განსაზღვრავს ხელშეკრულებიდან გასვლის საფუძვლებსა და წესს, კერძოდ, იმას, თუ როდის შეუძლია ხელშეკრულების მხარეს მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა.“

კანონის თანახმად, ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნის ერთ-ერთი კანონისმიერი წინაპირობაა: მოვაჭრემ საქონელი გონივრულ ვადაში არ შეაკეთა ან არ შეცვალა და მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, საკასაციო პალატა, თავის 2023 წლის 11 ოქტომბრის №ას-620-2023 გადაწყვეტილებაში ასევე განმარტავს რომ: „ხელშეკრულების დადების მომენტიდან მხარეები ვალდებული არიან შეუდგნენ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას. მათ არ შეუძლიათ ცალმხრივად თქვან უარი ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების მოთხოვნა მხარეების მხრიდან პირველადი მოთხოვნის ხასიათს ატარებს, რომლის შეუსრულებლობაც იწვევს მეორადი მოთხოვნის უფლების წარმოშობას. ამ უკანასკნელს კი მიეკუთვნება ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნა.“

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი 2024 წლის 10 ივნისის N01/3021 განცხადებით ითხოვს ნივთში გადახდილი თანხის დაბრუნებას, რაც, საკანონმდებლო მოთხოვნების შესაბამისად, წარმოადგენს ხელშეკრულებიდან გასვლას.

როგორც უკვე აღინიშნა, მომხმარებელს ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნის დაყენების უფლება აქვს გარკვეული წინაპირობების არსებობისას. განსახილველ შემთხვევაში კი, მომხმარებელმა არაერთხელ მიმართა მოვაჭრეს განხორციელებულიყო მოწყობილობის დიაგნოსტიკა და შესაბამისად, ნაკლის აღმოფხვრა. მოვაჭრის მიერ დაიდენტიფიცირებული პრობლემისა (პროგრამული ხარვეზი) და მისი გამოსწორების მცდელობის მიუხედავად, ნაკლის აღმოფხვრა სათანადოდ მაინც ვერ მოხერხდა. აღნიშნულს მოწმობს მომხმარებლის მიერ 2024 წლის 21 ნოემბერს წარმოდგენილი პოზიცია და ვიდეომტკიცებულება. ხოლო მოვაჭრემ, სააგენტოს 2024 წლის 9 ოქტომბრის N02/3732 წერილით მოთხოვნილი ინფორმაციის მიუხედავად, წარმოედგინა

მიერ შეძენილი ნივთის მდგომარეობასთან დაკავშირებით პოზიცია, განცხადა, რომ მოკლებულები არიან აღნიშნულის შესაძლებლობას.

აქედან გამომდინარე, მომხმარებლის მოთხოვნამ, დაცვის საშუალებად გამოეყენებინა კანონით გათვალისწინებული პირველი რიგის მეორეული მოთხოვნა - შეცვლა/შეკეთება, დაკარგა ინტერესი, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ, არაერთხელ განხორციელდა მის მიერვე დაიდენტიფიცირებული ნაკლის „აღმოფხვრა“ სისტემური განახლებით, რამაც ვერ უზრუნველყო ნივთის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა (ნაკლის

აღმოფხვრა) და ნივთის დანიშნულების შესაბამისად ფუნქციონირების აღდგენა. ამიტომაც, მომხმარებელს სრულიად ლეგიტიმურად წარმოეშვა უფლება გამოიყენოს კანონით გათვალისწინებული დაცვის მეორეული მოთხოვნა და გავიდეს ხელშეკრულებიდან. რაც, თავის მხრივ, ითვალისწინებს ორმხრივ რესტიტუციას და იმ თანხის დაბრუნებას, რაც ნივთში იქნა გადახდილი.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის - საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად ადგილი აქვს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-17 მუხლის 1-5 პუნქტებით გათვალისწინებული მომხმარებლის უფლებების დარღვევას და მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა.

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 მპს „ეიესბისის“ (ს/ნ 402083311) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-5 პუნქტების დარღვევა.