



N 04/1233
20.10.2025

ბრძანება

1233-01-4-202510201815



სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის №04/1334 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ

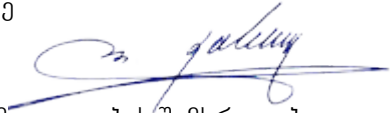
„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ნ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის №04/1334 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრეს დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) 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.

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2024 წლის 27 დეკემბრის №04/1334 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია.....	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია.....	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	6
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	10
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	10
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	11
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	15

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე ა (პ/ნ 010080222857) განცხადება შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის №04/1334 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 10 იანვარს სააგენტოს №01/64 განცხადებით მომართა მოქალაქე „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის №04/1334 ბრძანებით მოვაჭრის „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 19 თებერვალს სააგენტოს №01/1134 განცხადებით მომართა მოქალაქე „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის №04/1334 ბრძანებით მოვაჭრის „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

1. განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის 22 ივლისს შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი - Google pixel 7. გამოყენების შემდეგ აღმოჩნდა, რომ ტელეფონი გამართულად ვერ მუშაობდა შპს „მაგთიკომის“ სააბონენტო ქსელში, კონკრეტულად, შპს „მაგთიკომის“ სააბონენტო სიმ ბარათის გამოყენების დროს ტელეფონით შემომავალი და გამავალი ზარების განხორციელება ხარვეზიანი იყო, საუბრისას ხასიათდებოდა კავშირის წყვეტით. მომხმარებელმა პრობლემის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს. მომხმარებლის განმარტებით შპს „ზუმერმა“ არ უარყო შპს „მაგთიკომის“ სიმ ბარათების გამოყენების შემთხვევაში შეძენილი საქონლის ბრენდის მობილური ტელეფონების ფუნქციონირების ხარვეზი, თუმცა მომხმარებელი აცხადებს, რომ მისთვის ნივთის შეძენამდე ეს ინფორმაცია ხელმისაწვდომი არ იყო. მოვაჭრემ მომხმარებელს შესთავაზა ნივთის ღირებულების ნაწილობრივი ანაზღურება, თუმცა მომხმარებელი ითხოვს მობილური ტელეფონის საფასურის სრულად ანაზღაურებას.

2. 2025 წლის 10 იანვრის №01/64 განცხადების თანახმად ირკვევა, რომ 2025 წლის 5 იანვარს შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი - Google pixel 9 pro. გამოყენების შემდეგ აღმოჩნდა, რომ ტელეფონი გამართულად ვერ მუშაობდა და გათვლილი იყო ჩრდილოეთ ამერიკის რეგიონზე. მომხმარებლის განმარტებით აღნიშნული დეტალი საქართველოში ამ ტელეფონის გამოყენებისას იწვევდა სიხშირის პრობლემებს, ჩრდილოეთ ამერიკის რეგიონისთვის განკუთვნილ მოდელებს, განსხვავებით ევროპისთვის განკუთვნილი მოდელებისა, არ ჰქონდა 5G მხარდაჭერა და ასევე ოპერაციული სისტემა არ იყო განკუთვნილი საქართველოსთვის. მომხმარებელმა პრობლემის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს და განუმარტა, რომ ეს ინფორმაცია მისთვის ნივთის შესყიდვამდე მოვაჭრეს არ მიუწოდებია. მოხმარებული ითხოვს ან შეძენილი ტელეფონის შეცვლას ან თანხის დაბრუნებას, აღნიშნულ მოთხოვნაზე მოვაჭრეს რეაგირება ამ დრომდე არ ჰქონია.

3. 2025 წლის 19 თებერვლის №01/1134 განცხადების მიხედვით მომხმარებელმა 2025 წლის 6 თებერვალს შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ თბილისი მოლის ფილიალში შეიძინა ტელეფონი, რომელიც აღმოჩნდა ნაკლიანი, კერძოდ, ტელეფონი დეფორმირდა. მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს, რის შემდეგაც მოვაჭრემ განმარტა, რომ ტელეფონის ნაკლი მომხმარებლის მიერ ნივთის არასწორი გამოყენებით იყო გამოწვეული.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ, 2024 წლის 27 თებერვლის N02/680 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია ო განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2024 წლის 05 მარტის N01/1297 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილ მობილურ ტელეფონს არ უფიქსირდება ნაკლი და ის გამართულად ფუნქციონირებს. რაც შეეხება კონკრეტული მობილური ოპერატორის ქსელში ხარვეზებით მუშაობას, მოვაჭრე განმარტავს, რომ აღნიშნული ინფორმაცია მისთვის ცნობილი არ იყო, მეტიც მოვაჭრის ინფორმაციით, შპს „ზუმერ ჯორჯია“ ვერ დაადგენდა კონკრეტული ბრენდის მობილური ტელეფონის კავშირგაბმულობის ქსელთან თავსებადობას. ამავე წერილში მოვაჭრე დამატებით აღნიშნავს, რომ ლოიალური სამომხმარებლო სერვისის ფარგლებში ერეკლე კოპლატაძეს შესთავაზეს შეძენილი მობილური ტელეფონის ღირებულების 70 % ღირებულების ანაზღაურება, რაზედაც თავად მომხმარებელმა უარი განაცხადა.

სააგენტომ, 2024 წლის 10 აპრილის N02/1351 წერილით შპს „მაგთიკომიდან“ გამოითხოვა ინფორმაცია, თავსებადი იყო თუ არა შპს „მაგთიკომის“ სააბონენტო სიმ ბარათი მობილურ ტელეფონთან-Google pixel 7.

აღნიშნულ წერილთან დაკავშირებით შპს „მაგთიკომმა“ 2024 წლის 12 აპრილის N02/2117 წერილით სააგენტოს აცნობა, რომ აღნიშნული ხარვეზის თაობაზე მათთვის ცნობილი იყო და თავსებადობის დასადგენად საჭირო იყო “Google”-თან კომუნიკაცია. 2024 წლის 21 მაისის N02/2723 წერილით შპს „მაგთიკომმა“ სააგენტოს აცნობა, რომ მიუხედავად მათი კომუნიკაციისა “Google”-სგან უკუკავშირი არ მიუღიათ.

სააგენტომ 2025 წლის 03 ივნისის N02/2102 წერილით მიმართა სსიპ-ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს, შესაბამისი ექსპერტიზის ჩატარების მოთხოვნით, სადაც ექსპერტისთვის საკვლევი კითხვები იყო:

1. საექსპერტოდ წარმოდგენილი ნივთს აღენიშნებოდა თუ არა ნაკლი/წუნი?
2. წარმოდგენილი ნივთი აღიქვამდა თუ არა საქართველოში მოქმედ, 3 ძირითადი ფიჭური კავშირგაბმულობის სააბონენტო ქსელის სიმ-ბარათებს (შპს მაგთიკომი, სს „სილქნეტი“, შპს „სელფი მობაილი“)?
3. კარგავდა თუ არა კავშირს ხსენებულ ქსელებთან?
4. ზარის განხორციელებისას (თითოეულ ქსელში) კავშირი ხარვეზიანი იყო თუ არა.

ექსპერტიზის 2024 წლის 21 ოქტომბრის N005327224 დასკვნა სააგენტოს წარედგინა 2024 წლის 29 ოქტომბერს.

სააგენტომ, 2025 წლის 13 იანვრის N02/28 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2025 წლის 21 იანვრის N01/277 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილ მობილურ ტელეფონს არ უფიქსირდება ნაკლი და ის გამართულად ფუნქციონირებს. რაც შეეხება 5G მხარდაჭერას, კონკრეტულ მოდულებზე კავშირგაბმულობის ქსელები სთავაზობენ მომხმარებლებს ამ სერვისს, ხოლო ის პრეტენზია რომ ტელეფონის ხარვეზები გამოუწვეული იყო იმ მიზეზით, რომ მობილური ტელეფონი გათვლილი იყო ჩრდილოეთ ამერიკის რეგიონისთვის შპს „ზუმერ ჯორჯიასთვის“ დაუსაბუთებელი იყო.

სააგენტომ, 2025 წლის 17 აპრილის N02/1886 წერილით შპს „მაგთიკომიდან“, სს „სილქნეტიდან“ და შპს „სელფი მობაილიდან“ გამოითხოვა ინფორმაცია იყო თუ არა მოცემული სმარტფონის მოდელი **Google pixel 9 pro GGX8B** სრულად თავსებადი საქართველოს კავშირგაბმულობის (მობილურ) ქსელებთან. უჭერდა თუ არა მხარს იმ 3G, 4G LTE და 5G სიხშირეებს, რომლებიც გამოიყენება ქვეყნის ტელესაკომუნიკაციო ოპერატორების მიერ, რათა უზრუნველყოს უწყვეტი ხმის (ზარის), SMS-ის, 4G LTE მონაცემებისა და 5G მომსახურების მიღება.

აღნიშნულ წერილთან დაკავშირებით შპს „მაგთიკომმა“ 2025 წლის 05 მაისის N02/2800 წერილით სააგენტოს აცნობა, რომ 2025 წლის 1 მარტიდან Google pixel 9 pro-სთვის ხელმისაწვდომი იყო 5G მხარდაჭერა, სერვისით სარგებლობის გასაუმჯობესებლად კი საჭირო იყო ტელეფონის ოპერაციული სისტემის განახლება.

სააგენტომ 2025 წლის 01 ივლისის N02/2815 წერილით მიმართა სსიპ-ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს შესაბამისი ექსპერტიზის ჩატარების მოთხოვნით, სადაც ექსპერტისთვის საკვლევი კითხვა იყო: საექსპერტოდ წარმოდგენილი ნივთი იყო თუ არა სრულად თავსებადი საქართველოს კავშირგაბმულობის (მობილურ) ქსელებთან, უჭერდა თუ არა მხარს იმ 3G, 4G LTE და 5G სიხშირეებს, რომლებიც გამოიყენებოდა ქვეყნის ტელესაკომუნიკაციო ოპერატორების („მაგთიკომი, „სელფი მობაილი, „სილქნეტი“) მიერ, რათა უზრუნველყოს უწყვეტი ხმის (ზარის), SMS-ის, 4G LTE მონაცემებისა და 5G მომსახურების მიღება. თუმცა მომხმარებლის მოთხოვნის საფუძველზე, 2025 წლის 05 სექტემბრის N02/4008 წერილით სააგენტომ მოითხოვა დანიშნული ექსპერტიზის გაუქმება.

სააგენტომ, 2025 წლის 20 თებერვლის N02/895 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2025 წლის 26 თებერვალს N01/354 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილი მობილური ტელეფონის ნაკლი გამოწვეული იყო მექანიკური ზემოქმედების შედეგად და არ წარმოადგენდა თავდაპირველ ნაკლს.

სააგენტომ 2025 წლის 27 მარტის N02/1469 წერილით მიმართა დამატებითი მტკიცებულების წარმოდგენის მოთხოვნით. თუმცა, აღნიშნულ წერილზე მომხმარებელს შესაბამისი მტკიცებულება არ წარმოუდგენია, ამასთან სააგენტოსთან სატელეფონო კომუნიკაციისას ეკატერინე როსტიაშვილმა დაადასტურა, რომ ვერ შეძლებდა მოთხოვნილი დოკუმენტის წარმოდგენას.

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, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე

არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

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

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

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების 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.¹

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29 დირექტივის (შემოდგომში 2005/29 დირექტივა) მიზანია ხელი შეუწყოს შიდა ბაზრის გამართულ ფუნქციონირებას და მომხმარებლების დაცვას მაღალ დონეზე მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესებისთვის საზიანო არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკის შესახებ წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოების გზით.

2005/29 დირექტივის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკა უნდა აიკრძალოს. ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად კომერციული პრაქტიკა, ასევე, მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანად, თუ, მის ფაქტობრივ კონტექსტში, ყველა მისი მახასიათებლისა და გარემოების და საკომუნიკაციო საშუალებების შეზღუდვების გათვალისწინებით, ის არ შეიცავს მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს სჭირდება, კონტექსტიდან გამომდინარე, რათა შესყიდვის შესახებ მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება და, შესაბამისად, ის იწვევს ან სავარაუდოდ, გამოიწვევს საშუალო მომხმარებლის მიერ შესყიდვის შესახებ ისეთი გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც ის სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

“საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრის აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

სანამ საკითხის არსებით შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი აღგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში 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.²

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

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

³ [Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests](#), OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცავდა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁴ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი.

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო

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

ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. ღირეუქტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს ღირეუქტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა მობილური ტელეფონი Google Pixel 7 შეიძინა შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ სავაჭრო ობიექტში. მომხმარებლის განცხადებით, ტელეფონს საუბრისას აღენიშნებოდა წყვეტები და კომუნიკაცია გამართულად ვერ ხორციელდებოდა. მომხმარებლის მითითებით, პრობლემა გამოწვეული იყო იმ მიზეზით, რომ ტელეფონი არ იყო თავსებადი შპს „მაგთიკომის“ ქსელთან, აღნიშნული ინფორმაცია კი მისთვის ნივთის შეძენისას მოვაჭრეს არ მიუწოდებია.

კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა შეაფასოს, რამდენად თავსდება აღნიშნული ინფორმაცია კანონის მე-5 მუხლით მისაწოდებელ ინფორმაციასთან მიმართებით. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

სააგენტოს მოთხოვნით სსიპ ლევან სამხარაულის სახელობის ექსპერტიზის ბიუროში ჩატარდა ექსპერტიზა იმის დასადგენად მობილური ტელეფონი- Google Pixel 7 აღიქვამდა თუ არა საქართველოში მოქმედ 3 ძირითად ფიჭური კავშირგაბმულობის სააბონენტო ქსელის სიმბარათებს (შპს მაგთიკომი, სს „სილქნეტი“, შპს „სელფი მობაილი“), კარგავდა თუ არა კავშირს ხსენებულ ქსელებთან და ზარის განხორციელებისას (თითოეულ ქსელში) კავშირი ხარვეზიანი იყო თუ არა.

ექსპერტიზის დასკვნით № 005327224 დადგინდა, რომ „სელფი მობაილის“ და „სილქნეტის“ სიმბარათების შემთხვევაში განხორციელებული მრავალჯერადი შემომავალი და გამავალი

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

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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

ზარები მიმდინარეობდა ჩვეულებრივ რეჟიმში და მათ არ აღენიშნებოდათ წყვეტები. „მაგთიკომის“ სიმბარათის შემთხვევაში კი გარკვეული რაოდენობის ზარები მიმდინარეობდა ჩვეულებრივ რეჟიმში, ხოლო განხორციელებული ზარების დაახლოებით მესამედის შემთხვევაში დაფიქსირდა შემდეგი ხარვეზები:

- ზარის წამოწყებიდან რამდენიმე წამში ზარი გაითიშა.
- ზარის განხორციელების შემდგომ სატელეფონო საუბარი არ მიმდინარეობდა ჩვეულებრივ რეჟიმში.
- სატელეფონო საუბრის მიმდინარეობის პროცესში დაფიქსირდა 10-20 წამიანი წყვეტები, რის შემდეგაც სატელეფონო საუბარი ზოგ შემთხვევაში აღდგა ჩვეულებრივ რეჟიმში, ზოგჯერ წყვეტა გრძელდებოდა კავშირის გათიშვამდე.
- წარდგენილ მობილურ ტელეფონში მიმდინარეობდა ზარის დაკავშირების პროცესი, მაგრამ ადრესატთან ზარი არ შედიოდა.
- წარდგენილ მობილურ ტელეფონში მიმდინარეობდა ზარის დაკავშირების პროცესი, მაგრამ ადრესატის პასუხის შემთხვევაში ზარი მომენტალურად ითიშებოდა.

შესაბამისად, ჩატარებულმა საექსპერტო კვლევამ ცხადყო, რომ გამოსაკვლევად წარდგენილი ტელეფონი Google Pixel 7- ამყარებს კავშირს მობილური ოპერატორების კავშირგაბმულობის ქსელებთან; არ კარგავს კავშირს მობილური ოპერატორების კავშირგაბმულობის ქსელებთან, ხოლო მშპ „მაგთიკომის“ სიმ ბარათს გამოყენების შემთხვევაში აღენიშნება ზარის განხორციელების ხარვეზები, ზოგ შემთხვევაში-საუბრისას წყვეტები.

აღსანიშნავია, რომ ერეკლე კოპლატაძე სააგენტოში წარმოდგენილ განცხადებაში აღნიშნავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე მისთვის სრული ინფორმირება შესაძენი საქონლის- Google Pixel 7 თაობაზე მოვაჭრეს არ განუხორციელებელია. ამასთან განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ პრეტენზიის დაფიქსირებისას მშპ „ზემერ ჯორჯიასგან“ დაუდასტურეს, რომ აღნიშნული პრობლემის შესახებ მათთვის ცნობილი იყო.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება კეთილსინდისიერების ფაქტს. საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020 სამოქალაქო საქმეზე განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული. კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შეძენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, - სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, **სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობები.**

საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ კონკრეტული მობილური ტელეფონის Google Pixel 7-ის შესახებ მოვაჭრე ხელშეკრულების დადებამდე არ აწვდიდა მომხმარებელს სრულ ინფორმაციას, ამით კი გავლენას ახდენს მომხმარებლის გადაწყვეტილებაუნარიანობაზე, კერძოდ ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ კონკრეტულ ტელეფონში საქართველოში მოქმედი კავშირგაბმულობის ქსელის -მშპ „მაგთიკომის“ სიმ

ბარათის გამოყენება ხარვეზიანია და სრულყოფილად არ ფუნქციონირებს უნდა ჩაითვალოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ არსებითად მისაწოდებელ ინფორმაციად, რომლის მიუწოდებლობა ზღუდავს მომხმარებლის თავისუფალ ნებას და უარყოფითად მოქმედებს მის თავისუფალ არჩევანზე. ასეთი ქცევით, მოვაჭრე ართმევს მომხმარებელს უფლებას გააზრებული და რაციონალური განსჯის შედეგად გადაწყვიტოს შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.

მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს და შესაბამისად, ვალდებულია ადადგინოს დარღვეული უფლება და დაუბრუნოს მობილურ ტელეფონში გადახდილი თანხა სრულად.

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებელი აცხადებდა, რომ მპს „ზემერ ჯორჯიას“ სავაჭრო ობიექტში შეძენილ მობილურ ტელეფონს Google pixel 9 pro არ გააჩნდა 5G მხარდაჭერა და გამომდინარე იქიდან, რომ მობილური ტელეფონი განკუთვნილი იყო ჩრდილოეთ ამერიკის რეგიონზე აღენიშნებოდა ფუნქიური ხარვეზები.

საკითხის შესწავლისა და გარემოებების სრულყოფილად გამოკვლევის მიზნით სააგენტომ 2025 წლის 01 ივლისის N02/2815 წერილით მიმართა სსიპ-ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს შესაბამისი ექსპერტიზის ჩატარების მოთხოვნით, სადაც ექსპერტისთვის საკვლევი კითხვა იყო: საექსპერტოდ წარმოდგენილი ნივთი იყო თუ არა სრულად თავსებადი საქართველოს კავშირგაბმულობის (მობილურ) ქსელებთან, უჭერდა თუ არა მხარს იმ 3G, 4G LTE და 5G სიხშირეებს, რომლებიც გამოიყენებოდა ქვეყნის ტელესაკომუნიკაციო ოპერატორების („მაგთიკომი, „სელფი მობაილი, „სილქნეტი“) მიერ, რათა უზრუნველყოს უწყვეტი ხმის (ზარის), SMS-ის, 4G LTE მონაცემებისა და 5G მომსახურების მიღება.

თუმცა აღსანიშნავია, რომ გივი თვაურმა 2025 წლის 23 ივლისის N01/4399 წერილით უარი განაცხადა ექსპერტიზის ჩატარებაზე, რის შედეგადაც, 2025 წლის 05 სექტემბრის N02/4008 წერილით სააგენტომ მოითხოვა დანიშნული ექსპერტიზის გაუქმება. გამომდინარე აქიდან, კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტო არ აფასებს სახეზე იყო თუ არა მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტის დარღვევა.

მოცემულ შემთხვევაში მომხმარებელმა შეიძინა მობილური ტელეფონი Xiaomi Redmi 13, slim 13. მისი განმარტებით გამოყენებიდან მალევე ტელეფონი დეფორმირდა. მოვაჭრემ 2025 წლის 26 თებერვალს N01/354 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილ მობილურ ტელეფონი ნაკლი გამოწვეული იყო მექანიკური ზემოქმედების შედეგად და არ წარმოადგენდა თავდაპირველ ნაკლს, რაც დასტურდებოდა შესაბამისი დასკვნით.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში გამოვლინდა.

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში

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

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრემ წარმოადგინა, შესაბამისი მტკიცებულება, რომელიც ადასტურებდა ნაკლის გამოწვევის მიზეზს, შესაბამისად მომხმარებელს დაევალა დამატებითი მტკიცებულების სახით წარმოედგინა ალტერნატიული ექსპერტიზის დასკვნა. მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ევროპის კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეში Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13) აღნიშნავს რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში ნაკლის 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.

გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებელს კანონით დადგენილ ვადაში არ წარმოუდგენია სათანადო მტკიცებულება-ალტერნატიული ექსპერტიზის დასკვნა, ამასთან სააგენტოსთან სატელეფონო კომუნიკაციისას დაადასტურა, რომ ვერ შეძლებდა მოთხოვნილი დოკუმენტის წარმოდგენას, ივარაუდება, რომ მოვაჭრემ დაძლია კანონით განსაზღვრული მტკიცების ტვირთი და შესაბამისად, ამ ნაწილში სააგენტო ვერ იმსჯელებს სახეზე იყო თუ არა მოვაჭრის მხრიდან კანონით დადგენილი ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. 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, მოვაჭრე შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.