



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 04 ივნისის №04/487 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 1-ელი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 04 ივნისის №04/487 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ის (ს/ნ 404696030) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის პირველი და მეოთხე პუნქტების, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ს (ს/ნ 404696030) 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-7

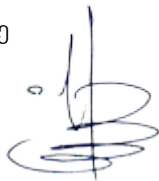


მუხლის პირველი და მეოთხე პუნქტების, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მოთხოვნებს.

4. შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ს (ს/ნ 404696030) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2024 წლის 04 ივნისის N04/487 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია.....	4
1.2 მოვაჭრის პოზიცია.....	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	6
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	12
3.1. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი.....	12
3.2. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	13
3.3. ნივთის მიწოდებასთან დაკავშირებული ვალდებულებების შეუსრულებლობა.....	16
3.4. ნაკლოვანი შესრულება.....	20
3.5. უსამართლო კომერციული საქმიანობა.....	22
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	24

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე, ეკა ქაჩლიშვილის (პ/ნ 13001026802) 2024 წლის 26 იანვრის №01/498 განცხადება მოვაჭრე - შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ის (ს/ნ 404696030) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

„მოქალაქე ეკა ქაჩლიშვილის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 31 იანვრის N04/80 ბრძანებით სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

საქმის შესწავლის დასრულებამდე, მოვაჭრემ სააგენტოს შესთავაზა პირობითი ვალდებულების აღება, რომლითაც დაევალებოდა სავაჭრო პოლიტიკის კანონით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანა და იმ მომხმარებელთა უფლებების აღდგენა, რომელთაც სავარაუდოდ, წარსულში მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შედეგად ზიანი მიადგათ. სააგენტომ განიხილა კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული პირობითი ვალდებულებები და მიიჩნია, რომ ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, შესაბამისად, დაეთანხმა შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და „მოვაჭრე შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ის (ს/ნ 404696030) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე“ 2024 წლის 28 მარტის №04/259 ბრძანებით დაასრულა მოვაჭრის მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა მოვაჭრის მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე სააგენტოსა და შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ს შორის გაფორმებული 2024 წლის 25 მარტის შეთანხმებით მოვაჭრეს ვალდებულებების შესასრულებლად 1 (ერთი) თვე განესაზღვრა.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრემ მის მიერ ნაკისრი პირობითი ვალდებულებები სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არაჯეროვნად შეასრულა, კერძოდ, არ აღადგინა მომხმარებლის დარღვეული უფლებები, სააგენტომ „მოქალაქე ეკა ქაჩლიშვილის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის ხელახალი დაწყების თაობაზე“ 2024 წლის 04 ივნისის N04/487 ბრძანებით ხელახლა დაიწყო

საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ის მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

2024 წლის 16 მაისის N01/2645 განცხადებით სააგენტოს მომართა მოქალაქე ნინო შენგელიამ მოვაჭრე - შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ის (ს/ნ 404696030) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე, რის შესახებაც მოვაჭრეს ეცნობა 2024 წლის 27 მაისის N02/2020 წერილით და გამოთხოვილი იქნა პოზიცია მომხმარებლის განცხადებასთან დაკავშირებით, თუმცა მოვაჭრეს პოზიცია არ წარუდგენია.

სააგენტომ 2024 წლის 05 ივნისს, ზემოაღნიშნულ საქმისწარმოებაში ჩართო მოქალაქე ნინო შენგელიას (პ/ნ 62009002682) 2024 წლის 16 მაისის N01/2645 განცხადება.

განახლებული წარმოების ფარგლებში სააგენტოს 2024 წლის 30 ივლისის N02/2794 წერილით ხელმოკრულ იქნა გამოთხოვილი ინფორმაცია მოვაჭრისაგან ნინო შენგელიას განცხადებასთან დაკავშირებით. მოვაჭრეს საპასუხო წერილი სააგენტოში არც ამჯერად წარუდგენია.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

ეკა ქაჩლიშვილის განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ვებგვერდ „EMARKETI.GE“-ს საშუალებით შეიძინა სარეცხი მანქანა სააქციო პირობებით, რომლის შესაბამისადაც ქეშბეჭის სახით მომხმარებლის ბალანსზე ბრუნდებოდა გადახდილი თანხის 20%. აღნიშნულ თანხაზე თანხის დამატებით მომხმარებელმა შეიძინა ხორცსაკეპი მანქანა, რომელიც მას არ გადაცემია. მომხმარებელს ასევე არ გადაცემია სააქციო პირობების შესაბამისი საჩუქარი - სარეცხის საშრობი, რომელიც უნდა მოჰყოლოდა სარეცხ მანქანას.

მომხმარებელმა 2024 წლის 12 აპრილის N01/2139 წერილით სააგენტოს წარმოუდგინა ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ პირობითი ვალდებულებების აღების შესახებ ხელშეკრულების ფარგლებში მოვაჭრის მიერ არ სრულდებოდა შესაბამისი ვალდებულებები.

2024 წლის 24 მაისის N01/2783 წერილით მომხმარებელი სააგენტოს ატყობინებს, რომ მოვაჭრის მიერ კვლავ გადაწეული იქნა ნივთების ჩაბარების ვადა.

2024 წლის 06 ივნისის N01/2972 წერილით მომხმარებელი იტყობინება, რომ მოვაჭრის მხრიდან მოხდა მასთან დაკავშირება და შეათანხმეს ნივთების მიტანის თარიღი, 30 მაისი, თუმცა მომხმარებელს ნივთი არც ამჯერად მიწოდებია.

2024 წლის 04 ივლისის N01/3400 წერილით მომხმარებელი სააგენტოს ატყობინებს, რომ სააგენტოში განცხადების შემოტანის შემდგომ მას მიუტანეს სარეცხის საშრობი, თუმცა მომხმარებელმა აღნიშნული შესრულება არ მიიღო, ვინაიდან საკურიერო ხარჯები მოვაჭრემ

დააკისრა მომხმარებელს, ამასთან, მიტანილი იყო მხოლოდ სარეცხის საშრობი, ხორცსაკეპის გარეშე.

ნინო შენგელიას 2024 წლის 16 მაისის N01/2645 განცხადებით, მომხმარებელმა 2024 წლის 22 მარტს შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ს (ს/ნ 404696030) ონლაინ სავაჭრო პლატფორმის საშუალებით შეიძინა სარეცხის მანქანა, რომელიც დღემდე არ ჩაბარებია. განცხადების შესაბამისად, დარღვეულია ნივთის მიწოდების ვადები და მომხმარებლის მიერ მოვაჭრესთან დაკავშირების მცდელობების მიუხედავად მოვაჭრე უკუკავშირზე არ გამოდის.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

ეკა ქაჩლიშვილი

სააგენტოს 2024 წლის 05 თებერვლის N02/357 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა, „მოქალაქე ეკა ქაჩლიშვილის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 31 იანვრის №04/80 ბრძანების თანახმად დაწყებული საქმის შესწავლის შესახებ მოვაჭრის - შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ის (ს/ნ 404696030) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

აღნიშნული წერილის საპასუხოდ მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა 2024 წლის 26 თებერვლის N01/1115 წერილი მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. მოვაჭრის განცხადებით, მომხმარებელმა 2023 წლის 29 ნოემბერს შეიძინა ბეკოს ფირმის სარეცხის მანქანა, რომელიც მიეწოდა 2023 წლის 01 დეკემბერს. აქციის ფარგლებში კი სარეცხ მანქანაში გადახდილი 899 ლარიდან ქეშბექის სახით მაღაზიის ბალანსზე დაუბრუნდა 179.8 ლარი, რომლის გამოყენების უფლებაც ჰქონდა 2023 წლის 31 დეკემბრამდე.

მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებლის მიერ შერჩეული ნივთის (ხორცსაკეპი მანქანა) შემოტანა მომწოდებლის მიერ ვერ განხორციელდებოდა 2024 წლის მარტის ბოლომდე, რის შესახებაც არაერთხელ ეცნობა მომხმარებელს. მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ მომხმარებელს გაეგზავნა საჩუქრად გაწერილი სარეცხი საშრობი, რის ჩაბარებაზეც მომხმარებელმა უარი განაცხადა იმ საფუძველით, რომ არ სურდა საჩუქრების ნაწილ-ნაწილ მიღება.

აღნიშნული წერილით მოვაჭრე ასევე იუწყება, რომ მომხმარებლისთვის ნივთი გადაცემული იქნება მარტის ბოლომდე.

2024 წლის 17 მაისის N04/2670 წერილით მოვაჭრემ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესასრულებლად სთხოვა დამატებით 1 კვირა. აღნიშნულის შემდგომ, მოვაჭრის მიერ სააგენტოში არანაირი კორესპონდენცია არ წარდგენილა.

ნინო შენგელია

2024 წლის 27 მაისის N02/2020 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ 2024 წლის 16 მაისის N01/2645 განცხადებით მომართა მოქალაქე ნინო შენგელიამ. აღნიშნული წერილით მოვაჭრისგან გამოთხოვილი იქნა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. წერილი მოვაჭრემ ჩაიბარა 2024 წლის 28 მაისს, თუმცა სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

2024 წლის 07 ივნისის N02/2164 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა კანონის 33-ე მუხლის მე-10 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე, სააგენტომ დაიწყო საქმის ხელახალი შესწავლა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 04 ივნისის N04/487 ბრძანების საფუძველზე. ამავე წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს მიერ 2024 წლის 04 ივნისის N04/487 ბრძანებით ხელახლა დაწყებულ საქმის წარმოებაში ნინო შენგელიას (პ/ნ 62009002682) 2024 წლის 16 მაისის N01/2645 განცხადების ჩართვის შესახებ. აღნიშნული წერილი მოვაჭრემ 2024 წლის 10 ივნისს ჩაიბარა, თუმცა საპასუხო წერილი არ წარუდგენია.

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. კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებებს პროდუქტის თაობაზე მაქსიმალურად ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობა ჰქონდეს.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დალუპვას, 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.

კერძოდ, 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.

კანონის მე-10 მუხლი განსაზღვრავს დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლისთვის დამატებით მისაწოდებელ ინფორმაციას. კერძოდ, პირველი პირველი პუნქტის მიხედვით, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე; არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

გ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის;

დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

ე) ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

თ) მოვაჭრის მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიერ წარსადგენი ან გადასახდელი ფინანსური უზრუნველყოფის პირობების შესახებ;

ი) თუ შესაძლებელია – ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების მიღების 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, თუ რათქმაუნდა სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) 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. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია

მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან;

ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

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

კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი.

მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომერციული გარანტია მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით მიაწოდოს.

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

კანონის 21-ე მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

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 სათანადო ფუნქციონირებისას მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა, საქონლის რეალიზაციასთან დაკავშირებით მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის საერთო წესების დადგენით.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს უსასყიდლოდ აღუდგეს საქონლის შესაბამისობა ხელშეკრულების პირობებთან შეკეთების ან ჩანაცვლების გზით, საქონელთან მიმართებით შეუმცირდეს ფასი ან გაუქმდეს ხელშეკრულება. 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს საქონლის და მომხმარებლისთვის მფლობელობაში გადაცემიდან 1 წლის მანძილზე.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების 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“ (შემდგომში-პროცედურა) კონკურენციის 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. 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 მიადგეს.

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. 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 დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.¹

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

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადებიდან გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე სოციალურ ქსელში თავისი პლატფორმის (ვებ-გვერდის) მეშვეობით, მომხმარებლებს არ აწვდიდა ინფორმაციას თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ და მოთხოვნის მიუხედავად, არც სააგენტოში წარმოადგინა აღნიშნული ინფორმაცია.

ასევე, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე თავისი ვებგვერდის მეშვეობით, მომხმარებელს არ აწვდის სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების

¹ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

ერთობლიობა) შესახებ ინფორმაციას, სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის, რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა საქონელი ან მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 31 იანვრის N04/80 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებაში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა, რომელიც დასრულდა მოვაჭრის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, პირობითი ვალდებულებების აღების თაობაზე მოვაჭრესა და სააგენტოს შორის გაფორმებული შეთანხმებით გათვალისწინებული პირობებით. ვინაიდან მოვაჭრემ არც ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ და არც დამატებით განსაზღვრულ ვადაში არ წარმოადგინა პირობითი ვალდებულებების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები 2024 წლის 04 ივნისის N04/487 ბრძანებით ხელახლა დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ს მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

3.2. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

განსახილველ საქმეში მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრეზე მოვაჭრის უარყოფითი გავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, რა ნაწილში არ შეესაბამება მოვაჭრის საქმიანობა კანონის მოთხოვნებს.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ადგენს ინფორმირებული მომხმარებლის მაღალ სტანდარტს, ვინაიდან მომხმარებელმა სწორედ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე უნდა მიიღოს გააზრებული და მისი ნების შესაბამისი გადაწყვეტილება.

გასათვალისწინებელია, სამომხმარებლო ურთიერთობების ყოველდღიური, საყოფაცხოვრებო ხასიათი, რამაც შესაძლოა საშუალო მომხმარებლისთვის შექმნას არაგონივრული ტვირთი ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად. აღნიშნულს აბალანსებს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი, რომელიც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. საქმეზე Content Service Ltd v. Bundesarbeitskammer² ევროკავშირის სასამართლომ განმარტა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია იმ მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას და მომხმარებლები პასიურები უნდა რჩებოდნენ ინფორმაციის მოპოვების თვალსაზრისით.²

² Case C-49/11 Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer

სახელმწიფო ურთიერთობაში შესვლამდე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; ასევე მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ, კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს საქონლის დაბრუნების ხარჯი, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია.

კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 მუხლის ანალოგს წარმოადგენს, რომელიც ინტერპრეტირებულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში. მათ შორის, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე NC-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.³

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაქტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელმწიფო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული

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

კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო №C-649/17 საქმეზე აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁴

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები⁵, რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

№C-430/17 საქმეზე სასამართლო განმარტავს დირექტივის 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.⁶

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებდა დისტანციურად, ვებგვერდის EMARKETI.GE-ს საშუალებით. წარმოების ფარგლებში მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის კანონთან შესაბამისობას. შესაბამისად არ დგინდება, რომ პლატფორმაზე განთავსებულია ინფორმაცია, რაც მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებას უზრუნველყოფს.

გვერდზე კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით სავალდებულოდ მისაწოდებელი სხვა ინფორმაცია განთავსებული არ არის, კერძოდ: ა) საქონლის მწარმოებლისა და საქონლის შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁵ იქვე, აბზაცი 53

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

⁷ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსსუ, თბილისი 2018, გვ.122

მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; გ) 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; დ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ; ე) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ; ვ) 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; ზ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის; თ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

აღსანიშნავია, რომ კანონის მ-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

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.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია ინფორმაცია იმის შესახებ, მიაწოდა თუ არა მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლის „ზ“ „კ“ და მე-10 მუხლის „დ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ხელშეკრულების დადებამდე, შესაბამისად, იკვეთება კანონის მე-5 და მე-10 მუხლის დარღვევის ფაქტი.

მოვაჭრე ასევე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის კანონის შესაბამისი, სრული და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდებას კანონისმიერი გარანტიის ვადის, მტკიცების ტვირთის განაწილების, საქონლის შეცვლისა და შეკეთების შესახებ.

ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, მოვაჭრის მხრიდან ადგილი აქვს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნების დარღვევას.

3.3. ნივთის მიწოდებასთან დაკავშირებული ვალდებულებების შეუსრულებლობა

საქმის შესწავლის პროცესში სააგენტომ ასევე გამოიკვლია მოვაჭრის მიერ ეკა ქაჩლიშვილისა და ნინო შენგელიას უფლებების სავარაუდო დარღვევის ფაქტი. ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული ნივთის მიწოდებასთან მიმართებით დადგენილი კანონის მოთხოვნები.

კანონის მე-7 მუხლის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

ამავე მუხლის მიხედვით, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით კი, თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

ეკა ქაჩლიშვილის განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან შეიძინა სარეცხის მანქანა, რომელსაც სააქციო პირობების შესაბამისად საჩუქრად უნდა მოჰყოლოდა სარეცხის საშრობი, ასევე მომხმარებელს მაღაზიის ბალანსზე უნდა ასახვოდა ნასყიდობის ფასის 20% ე.წ. ქეშბექის სახით. აღნიშნული ქეშბექით მომხმარებელმა შეიძინა ხორცის საკეპი მანქანა. მომხმარებლის განცხადებით, სააქციო პირობების შესაბამისად დაპირებული საჩუქარი და ქეშბექის თანხით შეძენილი ნივთი დღემდე არ ჩაბარებია.

აღნიშნულ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ შეძენილი სარეცხის მანქანა, დაპირებული საჩუქარი - ხორცსაკეპი მანქანა და საშრობი უნდა განვიხილოთ ერთიანი ოფერტის ფარგლებში მოქცეული ერთი ხელშეკრულების საგნად. გამომდინარე აქედან, მიწოდების ვალდებულება მიემართება არამარტო სარეცხ მანქანას, რომელიც წარმოადგენს ძირითადი ნასყიდობის საგანს, ასევე საჩუქარს, რომელიც ასევე იყო შეთანხმებული. რაც, შეეხება ქეშბექის თანხით შეძენილ ხორცსაკეპ მანქანას, მომხმარებელმა მაღაზიის ბალანსზე დაგროვებულ თანხას დაამატა 10 ლარი და შეიძინა აღნიშნული ხორცსაკეპი, შესაბამისად, დაიდო ახალი ნასყიდობის ხელშეკრულება, რომლის საგანსაც წარმოადგენს ხორცსაკეპი მანქანა.

მოვაჭრეს შედაგება არ განუხორციელებია მომხმარებლის მიერ მოწოდებულ ინფორმაციასთან დაკავშირებით, რომელიც ეხება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის არსებული შეთანხმების პირობებს. კერძოდ, არ უარყოფს, რომ მომხმარებლისთვის თავდაპირველად შეძენილ

ნივთთან ერთად უნდა გადაეცა ქეშბეკის თანხით შეძენილი ხორცსაკეპი მანქანა და სარეცხის საშრობი.

2024 წლის 26 თებერვლის N01/1115 წერილით მოვაჭრე უთითებს, რომ მომხმარებელს ქეშბეკის სახით მაღაზიის ბალანსზე დაერიცხა 179.8 ლარი, აღნიშნული თანხით კი მომხმარებელმა შეიძინა ხორცსაკეპი მანქანა, რომელიც მარაგში 2024 წლის მარტის ბოლომდე არ იქნებოდა ხელმისაწვდომი. ამავე წერილით მოვაჭრე აცხადებდა მზაობას, რომ აღნიშნული ნივთი მომხმარებელს ჩაბარდებოდა 2024 წლის მარტის ბოლომდე.

საქმის შესწავლის ფარგლებში, მოვაჭრემ სააგენტოს კანონის 33-ე მუხლის მე-8 პუნქტის შესაბამისად, კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად პირობითი ვალდებულებების აღება შესთავაზა, რაც მოიაზრებდა მომხმარებლის სავარაუდოდ დარღვეული უფლების აღდგენასა და სავაჭრო პოლიტიკის კანონშესაბამისობაში მოყვანას. სააგენტოსა და მოვაჭრეს შორის 2024 წლის 25 მარტს გაფორმდა პირობითი ვალდებულებების აღების შესახებ ხელშეკრულება, თუმცა მოვაჭრეს მომხმარებლის უფლება არც ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვადაში არ აღუდგენია.

2024 წლის 17 მაისს N01/2670 წერილით მოვაჭრემ ითხოვა დამატებითი ვადა აღებული ვალდებულების შესასრულებლად, თუმცა ვალდებულება არც ამ ვადაში არ შესრულდა.

2024 წლის 12 აპრილის N01/2139 წერილით მომხმარებელმა სააგენტოს მიაწოდა ინფორმაცია, რომ მოვაჭრეს ნივთი მომხმარებელთან უნდა მიეტანა 11 აპრილს, თუმცა მოვაჭრეს არც ამჯერად განუხორციელებია ნივთის მიწოდება.

მომხმარებელმა 2024 წლის 24 მაისის წერილით N01/2783 კვლავ წარმოადგინა პოზიცია, რომ მოვაჭრე კვლავ არიდებს თავს ვალდებულების შესრულებას და მხოლოდ დაპირებით შემოიფარგლება.

ამასთან აღსანიშნავია მოვაჭრის მითითება იმასთან დაკავშირებით, რომ ნივთი მარტის თვემდე მარაგში არ იქნება, თუმცა აღნიშნული ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდების ფაქტი მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით არ დასტურდება. წარმოდგენილი მტკიცებულებების შეფასების შედეგად ირკვევა, რომ მოვაჭრემ აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებელს მხოლოდ პოსტ ფაქტუმ მიაწოდა, მას შემდეგ, რაც მომხმარებლისთვის ნივთის მიწოდების ვადა დაირღვა. გამომდინარე აქედან დარღვეულია, მე-7 მუხლის მე-4 პუნქტიც, ვინაიდან მოვაჭრემ მომხმარებელს დაუყოვნებლივ არ აცნობა ნივთის ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებული ინფორმაციის თაობაზე.

მომხმარებლის და მოვაჭრის მოწოდებული ინფორმაციის შეფასების საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრეს არ გადაუცია მომხმარებლისთვის ნივთები კანონით დადგენილ ვადაში, შესაბამისად, დარღვეულია კანონის მე-7 მუხლით დადგენილი საქონლის მიწოდების ვალდებულება.

წინა შენგელის განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2024 წლის 24 მარტს ონლიან განვადებით შეიძინა სარეცხის მანქანა. მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებელი

შეთანხმებისამებრ ახორციელებდა ყოველთვიურ გადახდას მომხმარებელს ნივთი დღემდე არ ჩაბარებია.

სააგენტომ 2024 წლის 27 მაისის N02/2020 წერილით კომპანიისგან გამოითხოვა ინფორმაცია ნინო შენგელიას განცხადებაში მითითებული გარემოებების შესახებ. მოვაჭრეს აღნიშნული წერილის საპასუხო კორესპონდენცია არ წარუდგენია.

უნდა აღინიშნოს, რომ ევრო დირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, მოიხმობს საქართველოს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

უნდა აღინიშნოს, რომ ძალიან დიდი მნიშვნელობა აქვს მტკიცების ტვირთის სწორად განაწილებას. კერძოდ, იმის განსაზღვრას თუ რომელ მხარეს რა ფაქტების დამტკიცება ევალება და აქედან გამომდინარე, რა ფაქტების დამტკიცების მოვალეობისაგან თავისუფლდება ესა თუ ის მხარე.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, „მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილია, ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია. თუმცა საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ ჩამოაყალიბა ერთგვაროვანი პრაქტიკა, რომლის შესაბამისადაც „მტკიცების ტვირთი ეკისრება მას ვინც ამტკიცებს და არა მას, ვინც უარყოფს“ - „affirmanti, non legati, incumbit probatio“⁸. შესაბამისად, მოქმედი სამოქალაქო საპროცესო კოდექსი, აწესებს მტკიცების ტვირთის განაწილების სტანდარტს, რომლის მიხედვითაც მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთი განაწილებულ უნდა

⁸ საქარ2022 წლის 24 დეკემბრის განჩინებით საქმეზე Nას-1121-2020 ა

იქნეს იმგვარად, რომ მხარეებს უნდა დაეკისროთ იმ ფაქტების დამტკიცება, რომელთა მტკიცება მათთვის ობიექტურად შესაძლებელია.

ყოველივე ზემოთთქმულიდან გამომდინარე, სააგენტოს მიერ დადგენილად მიიჩნევა განცხადებაში მითითებული ფაქტობრივი გარემოებები, რომლის მიხედვითაც მომხმარებელს ნივთი ჯერაც არ გადასცემია.

ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, მოვაჭრის მხრიდან ადგილი აქვს კანონის მე-7 მუხლით გათვალისწინებული, მომხმარებლისთვის ნივთის მიწოდების ვადების დარღვევას.

3.4. ნაკლოვანი შესრულება

მოვაჭრის მიერ არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ამავე მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

კანონის მე-17 მუხლის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს არ მიაწოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

N2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

ეკა ქაჩლიშვილის და მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის შეჯერების საფუძველზე, დადგინდა, რომ მოვაჭრის მხრიდან ერთიანი ოფერტის ფარგლებში განხორციელდა სარეცხის მანქანისა და სარეცხის საშრობის შეთავაზება, რის საფუძველზეც შედგა შეთანხმება, თუმცა მომხმარებელს გადაეცა მისაწოდებელი ნივთების მხოლოდ ნაწილი. მომხმარებელმა

მოვაჭრისგან შეიძინა სარეცხის მანქანა და ხორცსაკეპი მანქანა, ხოლო სარეცხის სამუშაო უნდა გადასცემოდა საჩუქრად. განსახილველ შემთხვევაში ხელშეკრულების პირობებით გათვალისწინებული საქონლის გადაცემად განიხილებოდა უკლებრივ ყველა ნივთის მიწოდება, რაც არ მომხდარა, შესაბამისად სახეზეა ნაკლოვანი შესრულება. მოვაჭრემ პირობითი ხელშეკრულების ფარგლებში იკისრა მომხმარებლის სავარაუდოდ დარღვეული უფლების აღდგენა აღნიშნული შესრულების გადაცემის გზით, რაც ჩაითვლებოდა ხელშეკრულების ჯეროვან შესრულებად.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა. თუ კი მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილია საგარანტიო პირობები, რომელიც წინააღმდეგობაში არ მოდის კანონისმიერ გარანტიის დანაწესთან საგარანტიო ვადად ჩაითვლება შეთანხმებული ვადა.

კანონის მე-20 მუხლის 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. შესაბამისად, სწორედ მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ მიწოდებული ხელშეკრულების საგანი არის უნაკლო. აქედან გამომდინარე, სწორედ მოვაჭრის მტკიცების კატეგორიაში შემავალ გარემოებას წარმოადგენს მომხმარებლისთვის უფლების კანონშესაბამისად აღდგენის ფაქტიც. მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რაც სარწმუნოდ დაადასტურებდა მისი მხრიდან პირობითი ვალდებულებების აღების შესახებ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების, კერძოდ, მომხმარებლისთვის სავარაუდოდ დარღვეული უფლების აღდგენას. მოვაჭრის მხრიდან ვალდებულების შეუსრულებლობას მოწმობს მომხმარებლის წერილებიც.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს არც განახლებული წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია მტკიცებულებებით გამყარებული პოზიცია იმასთან დაკავშირებით, რომ მან განახორციელა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონლის გადაცემა მომხმარებლისთვის.

ყოველივე ზემოთთქმულიდან გამომდინარე, მოვაჭრის მხრიდან ხელშეკრულების საგნის არასრული შემადგენლობით მიწოდება უთანაბრდება ნაკლს, ვინაიდან ხელშეკრულების საგანი არ არის შესაბამისი მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის არსებული შეთანხმების, რაც წარმოშობს მომხმარებლისთვის კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებული უფლებების ამოქმედებას.

კანონის მე-17 მუხლის მეორე პუნქტის მიხედვით, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. ამავე მუხლის მიხედვით, 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.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა.

საქმეზე C-52/18 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/4413 დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამოდ აღმოჩნდება.

მომხმარებლის მიერ წარმოების ყველა ეტაპზე დაფიქსირდა პოზიცია, რომ მისი თვითმიზანია სრულყოფილი შესრულების მიღება რაც ნიშნავს, რომ მომხმარებელი ნებას ავლენს ისარგებლოს მისთვის კანონით მინიჭებული პირველი რიგის უფლებებით.

საქმის წარმოების ფარგლებში არ გამოკვეთილა კანონის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტით დადგენილი შემთხვევები, რაც დაკავშირებულია შესრულების შეუძლებლობასთან, ან შესრულებასთან დაკავშირებულ არათანაზომიერ დიდ ხარჯთან.

ყოველივე ზემოთ თქმულიდან გამომდინარე, მომხმარებელს უფლება აქვს ისარგებლოს მე-17 მუხლით დადგენილი პირველი რიგის უფლებით, რაც მოიაზრებს ნივთის უსასყიდლოდ შეკეთებას/ნაკლოვანი შესრულების აღმოფხვრას. მოცემულ შემთხვევაში კი ნაკლოვანი შესრულების აღმოფხვრა უკავშირდება დაპირებული ნივთების მომხმარებლისთვის მიწოდებას.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრის მხრიდან იკვეთება დარღვევა ხელშეკრულების პირობებით გათვალისწინებული საქონლის გადაცემისა და ნაკლიანი ნივთის შეცვლა/შეკეთების ნაწილში.

3.5. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები. დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი

ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29/EC დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

აღნიშნულ საქმეში ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად დგინდება, რომ მომხმარებელს, **ეკა ქაჩლიშვილს**, მიეწოდა მხოლოდ ძირითადი ნივთი, ხოლო სააქციო პირობების შესაბამისად დაპირებული ნივთი მომხმარებელს არ მიწოდებია.

კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

კანონის 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მოიცავს:

ა) საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვის შემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;

აღნიშნულ შემთხვევაში, მოვაჭრე მცდარ ინფორმაციას აწვდის მომხმარებელს ნივთების ხელმისაწვდომობის ნაწილში, კერძოდ, მოვაჭრე გამოხატავს მზაობას გადასცეს მომხმარებელს სააქციო პირობების შესაბამისად დაპირებული საჩუქარი და მომხმარებლის მიერ მაღაზიის ბალანსზე არსებული ქეშბექის თანხით შესყიდული ხორცსაკეპი მანქანა. აღნიშნული ინფორმაცია წარმოადგენს არსებით ინფორმაციას, რომელიც უკავშირდება საქონლის ერთ-ერთ ძირითად მახასიათებელს როგორც არის ხელმისაწვდომობა და მისი არასწორად მიწოდებამ შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის ნებაზე.

ეკა ქაჩლიშვილის განცხადებას თანდართული მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის განხორციელებული კომუნიკაციის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდების შესაბამისად, მოვაჭრე, სარეცხის საშრობის დაგვიანებას უკავშირებს იმ ფაქტს, რომ საჩუქრების საწყობი არ არის მათ კონტროლ ქვეშ. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრე მომხმარებლის წინაშე იღებს იმგვარ

პასუხისმგებლობას, რომლის ჯეროვნად შესრულებაც სათუთაა. რაც შეეხება ქეშბექის თანხით შეძენილ ხორცსაკეპ მანქანას, აღნიშნულთან დაკავშირებით აცხადებს, რომ ნივთი არ არის მარაგში და არც იქნება მარტის ბოლომდე. აღნიშნული ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდების ფაქტი მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით არ დასტურდება ხოლო წარმოდგენილი მტკიცებულებების შეფასების შედეგად ირკვევა, რომ მოვაჭრემ რეალური ინფორმაცია ნივთის ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებით მომხმარებელს მხოლოდ პოსტ ფაქტუმ მიაწოდა, მას შემდეგ, რაც მომხმარებლისთვის ნივთის მიწოდების ვადა დაირღვა.

მოვაჭრის მიერ დადასტურებული ინფორმაციით, საჩუქარი და ქეშბექის თანხით შეძენილი ნივთები მის განკარგულებაში არ არის, შესაბამისად, მისი დაპირება ილუზორულია და ემსახურება ერთადერთ მიზანს, შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილებაში C-428/11 განმარტებულია, რომ მომხმარებლისთვის იმის შეტყობინება, რომ მან შესაძლოა მიიღოს პრიზი/საჩუქარი ახდენს იმგვარ ფსიქოლოგიურ გავლენას მომხმარებლის ნებაზე, რომ მან შესაძლოა მიიღოს ისეთი გადაწყვეტილება ტრანზაქციის შესახებ, რასაც არ მიიღებდა ამგვარი დაპირების გარეშე.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე, საქონლის შეძენის შეთავაზებისას ვალდებული იყო მომხმარებლისათვის მიეწოდებინა დეტალური ინფორმაცია ნივთის ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებით, რომელიც არსებით გავლენას მოახდენდა მის ეკონომიკურ ქცევასა და საბოლოო გადაწყვეტილებაზე, შევიდეს თუ არა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში კონკრეტულ მოვაჭრესთან.

შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ნივთების ხელმისაწვდომობასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიუწოდებლობა მიიჩნევა კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

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 მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრე შპს „იქომერს.ჯორჯია 2023“-ის (ს/ნ 404696030) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის პირველი და მეოთხე პუნქტების, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.