



სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 12 დეკემბრის №04/939 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 კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 12 დეკემბრის №04/939 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „მედუზა ლივინგის“ (ს/ნ 405361120) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „მედუზა ლივინგის“ (ს/ნ 405361120) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „მედუზა ლივინგის“ (ს/ნ 405361120) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ -

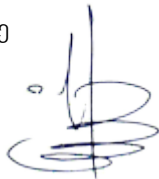


საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს 2023 წლის 12 დეკემბრის
№04/939 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	7
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	12
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	20

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 7 აგვისტოს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე

“შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) №01/2624 განცხადება მოვაჭრის, შპს “მედუზა ლივინგის” (ს/ნ 405361120) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

მოქალაქე - - - - - №01/2624 განცხადების საფუძველზე სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 29 აგვისტოს №04/576 ბრძანებით 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 იარსებებდა კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი. შესაბამისად, დაეთანხმა შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და “მოვაჭრე, შპს “მედუზა ლივინგის” მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 13 ოქტომბრის №04/717 ბრძანებით დაასრულა მოვაჭრის მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე სააგენტოსა და შპს “მედუზა ლივინგს” შორის გაფორმებული 2023 წლის 11 ოქტომბრის შეთანხმებით მოვაჭრეს ვალდებულებების შესასრულებლად 1 (ერთი) თვე განესაზღვრა.

სააგენტოს 2023 წლის 11 აგვისტოს №01/2690 წერილით აცნობა, რომ მოვაჭრემ აღადგინა მისი სავარაუდოდ დარღვეული უფლება, თუმცა, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული 1 თვიანი ვადის გასვლის შემდგომ, შპს “მედუზა ლივინგს” სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრემ თავის მიერ ნაკისრი პირობითი ვალდებულებები სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არ შეასრულა, კერძოდ, კანონთან შესაბამისობაში არ მოუყვანია მისი სავაჭრო პოლიტიკა, სააგენტომ შპს “მედუზა ლივინგის” (ს/ნ 405361120) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე საქმის შესწავლის ხელახლა დაწყების შესახებ“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 12 დეკემბრის №04/939 ბრძანებით, ხელახლა დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს “მედუზა ლივინგის” (ს/ნ 405361120) მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე, რის შესახებაც მოვაჭრეს ეცნობა 2023 წლის 12 დეკემბრის №02/3599 წერილით.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე - 2023 წლის 7 აგვისტოს №01/2624 განცხადების თანახმად, მან შპს „მედუზა ლივინგის“ სავაჭრო ობიექტში ნახა სკამის სადემონსტრაციო ვერსია. მოგვიანებით, ინვოისის მიღების შემდეგ შეიძინა 10 ერთეულის ოდენობით, რაშიც გადარიცხვის გზით გადაიხადა შესაბამისი საფასური. მომხმარებელმა, სკამების მიღების შემდგომ შეიტყო, რომ მომსახურებაში არ შედიოდა მათი აწყობა, შესაბამისად მოუწია თავად აეწყო, რომლის პროცესშიც აღმოაჩინა, რომ სკამებს ჰქონდათ ნაკლი, კერძოდ, იყო დაკაწრული და აკლდა ხრახნები. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მაღაზიამ შესთავაზა სკამების შეცვლა, თუმცა მას სურდა ნივთის დაბრუნება, რაზეც უარი განუცხადეს. მომხმარებელი, ასევე აღნიშნავს, რომ მოვაჭრეს მისთვის საგარანტიო პირობების, შეცვლისა და ნივთის დაბრუნების თაობაზე ინფორმაცია არ მიუწოდებია.

სააგენტოს 2023 წლის 11 აგვისტოს N02/2163 წერილით მომხმარებლისგან გამოთხოვილი იქნა ინფორმაცია გადახდის დამდასტურებელი დოკუმენტის, მოვაჭრესთან კომუნიკაციისა და შემენილი საქონლის ნაკლის ამსახველი მასალების თაობაზე. აღნიშნული წერილის პასუხად მომხმარებელს მოთხოვნილი მასალა არ წარმოუდგენია, თუმცა 2023 წლის 11 აგვისტოს N2690 წერილით სააგენტოს აცნობა, რომ მოვაჭრეს შეატყობინა სააგენტოსთვის მიმართვის შესახებ, რის შემდგომაც მოვაჭრემ დააკმაყოფილა მისი მოთხოვნა.

განმცხადებლის პოზიციის მიხედვით, შპს “მედუზა ლივინგის” (ს/ნ 405361120) ქმედებები არღვევს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნებს.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 31 აგვისტოს N02/2317 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ, ამავე წერილით მისგან გამოთხოვილი იქნა ინფორმაცია კომპანიის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის, კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების, ნაკლის მქონე ნივთის შეცვლის/დაბრუნების წესების/პირობების თაობაზე. მოვაჭრეს სააგენტოსთვის აღნიშნულ წერილზე პასუხი არ წარმოუდგენია.

2023 წლის 18 სექტემბრის 02/2483 წერილით, მოვაჭრეს სააგენტოს N02/2317 წერილით გამოთხოვილი ინფორმაციის წარმოსადგენად დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე და ეცნობა აღნიშნულის შეუსრულებლობის შემთხვევაში ჯარიმის დაკისრების შესახებ სააგენტოს უფლებამოსილების თაობაზე.

2023 წლის 22 სექტემბრის N0/3191 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია, სადაც აღნიშნავს, რომ 2023 წლის 1 აგვისტოს სპს “მედეუზა ლივინგისგან” 10%-იანი ფასდაკლებით შეიძინა 10 ერთეული მეტალის, შავი სკამი. მოვაჭრემ 2 აგვისტოს შეთანხმებულ მისამართზე განახორციელა სკამების ტრანსპორტირება, რის შემდგომაც მას მომხმარებელი დაუკავშირდა პრეტენზიით, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ სკამების აწყობა არ განხორციელდა. აღნიშნულთან დაკავშირებით მოვაჭრემ მომხმარებელს განუცხადა, რომ მის მომსახურებაში შედიოდა, მხოლოდ სკამების ტრანსპორტირება და არა აწყობა. აღნიშნულის შემდგომ, მომხმარებელი კვლავ დაუკავშირდა მოვაჭრეს და აცნობა, რომ მის მიერ შეძენილ 3 სკამს ჰქონდა ნაკლი (იყო დაკაწრული და რამოდენიმე მათგანს აკლდა ხრახნი). მოვაჭრემ მომხმარებელს შესთავაზა ნაკლიანი სკამების გამოცვლა და აწყობილ მდგომარეობაში მიწოდება, რაზეც თანხმობა მიიღო.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციის მიხედვით, 2023 წლის 4 აგვისტოს მომხმარებელი კვლავ დაუკავშირდა მას და მოითხოვა სკამების სანაცვლოდ თანხის უკან დაბრუნება, ვინაიდან სხვა სავაჭრო ობიექტში აღნიშნული სკამები ნახა უფრო დაბალ ფასად. მოვაჭრემ მას განუმარტა, რომ ამგვარი მიზეზით ნივთის დაბრუნება არ იყო შესაძლებელი და ნებისმიერ წუნდებულ ნივთს შეუცვლიდნენ. მომხმარებელმა მოითხოვა 10-ვე სკამის შეცვლა, თუმცა ვინაიდან მოვაჭრეს საწყობში გააჩნდა მხოლოდ 6 სკამი, მომხმარებელი და მოვაჭრე შეთანხმდნენ 6 სკამის შეცვლასა და 4 სკამის ღირებულების უკან დაბრუნებაზე.

მოვაჭრემ მოახდინა შეთანხმებული 6 სკამის ტრანსპორტირება და აწყობა, რომელზეც მისი თქმით ფიქსირდებოდა უმნიშვნელო ნაკაწრები. მომხმარებელი, კვლავ

დაუკავშირდა მოვაჭრეს და ითხოვდა თანხის დაბრუნებას, ვინაიდან სურდა მხოლოდ 3 უნაკლო სკამის დატოვება.

წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით, მოვაჭრის წარმომადგენელი თავად მივიდა ადგილზე, რათა ენახა წუნდებული სკამები, სადაც მომხმარებელმა მას განუცხადა, რომ მის მიერ სკამების დაბრუნების სურვილი უპირატესად გამომდინარეობდა იქიდან, რომ ისინი სხვა მოვაჭრესთან ნახა უფრო დაბალ ფასად. მოვაჭრე და მომხმარებელი შეთანხმდნენ 3 სკამის დატოვებასა და 7 სკამის თანხის დაბრუნებაზე. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მათ დარჩათ 13 სკამი, რომლის მთლიანობაც დარღვეულია და კომპანიამ განიცადა ზარალი.

2023 წლის 29 სექტემბერს №01/3278 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს შესთავაზა პირობითი ვალდებულების შესახებ ხელშეკრულების გაფორმება. სააგენტოსა და მომხმარებელს შორის 2023 წლის 11 ოქტომბერს გაფორმებული პირობითი შეთანხმების ფარგლებში მოვაჭრეს დაევალა მისი სავაჭრო პოლიტიკის კანონთან შესაბამისობაში მოყვანა და იმ მომხმარებელთა უფლებების აღდგენა, რომლებსაც სავარაუდოდ ზიანი მიადგათ.

სააგენტოსა და შპს “მედუზა ლივინგს” შორის გაფორმებული 2023 წლის 11 ოქტომბრის შეთანხმებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობის გამო, მოვაჭრის მიმართ საქმის შესწავლის ხელახლა დაწყების შემდგომ, სააგენტოს 2024 წლის 12 იანვრის №02/135 წერილით მოვაჭრისგან კიდევ ერთხელ იქნა გამოთხოვილი ინფორმაცია ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის, გასაყიდ პროდუქციაზე ფასის მითითებისა და საგარანტიო პირობების შესახებ, რომლის წარმოსადგენადაც განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე. მოვაჭრემ აღნიშნული წერილი ფოსტის მეშვეობით ჩაიბარა 2024 წლის 17 იანვარს, (მისამართზე: წყნეთის გზატკეცილი N1 და N2, კომერციული ფართი N3, სართული N1), თუმცა სააგენტოს ინფორმაცია წარმოუდგინა განსაზღვრული ვადის გადაცილებით 2024 წლის 6 თებერვლის N01/716 წერილით. აღნიშნულ წერილში მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ნებისმიერ მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია პროდუქციასთან დაკავშირებით, რაც მოიცავს მონაცემებს, ზომებს - გაბარიტებს, მონტაჟის დეტალებს, საწყის ფასს და ფასდაკლების არსებობის შემთხვევაში ფასდაკლებულ ფასს, მიწოდების სერვისის დეტალებს, მწარმოებელ ქვეყანას, ნებისმიერ კითხვაზე პასუხს, რაც მოიცავს ნივთის, პროდუქციის ექსპლუატაციის ვადებს, გარანტიებს და გამოცვლის/დაბრუნების პირობებს. მოვაჭრემ, მტკიცებულებების სახით, ასევე წარმოადგინა ფოტომასალა, რომელზეც ასახულია მაღაზიაში განთავსებულ გასაყიდ საქონელზე დატანილი ფასი. გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრის მიერ სააგენტოსთვის წარმოდგენილ იქნა

„მომსახურების პირობები“, რომელშიც ასახულია ინფორმაცია საგარანტიო პირობებთან დაკავშირებით.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

- ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესამღებლობების) გათვალისწინებით;
- ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის,

ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე

კომერციული გარანტია და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. მე-2 პუნქტის თანახმად, 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. ამავე მუხლის მე-6 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრის მიერ ან მისი პასუხისმგებლობით საქონლის არასწორად დამონტაჟების შედეგად წარმოქმნილი ნაკლი უთანაბრდება საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობას (ნაკლს), თუ საქონლის მონტაჟი ხელშეკრულების ნაწილი იყო. ეს წესი ვრცელდება აგრეთვე იმ საქონელზე, რომელიც მომხმარებელმა უნდა ააწყოს ან დაამონტაჟოს და რომელიც საქონლისთვის დართული ინსტრუქციის ნაკლოვანების გამო არასწორად აიწყო ან დამონტაჟდა.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

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

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის¹ 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 მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავედროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.²

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

² ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

აღნიშნული დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, თუ საქონლის ნაკლი თავს იჩენს საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან ერთი წლის განმავლობაში, იგულისხმება, რომ ის საქონლის მომხმარებლისთვის მიწოდებისას არსებობდა, თუ მოვაჭრე საწინააღმდეგოს არ დაამტკიცებს, ან თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შეუძლებელია.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შეთანხმების თანახმად, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში ერთ-ერთ მნიშვნელოვან პრინციპს წარმოადგენს კეთილსინდისიერების პრინციპი. სწორედ აღნიშნული პრინციპის დარღვევის პრევენცია წარმოადგენს ასოცირების შეთანხმებით განსაზღვრული ვალდებულების შესრულების მთავარ მიზანს. შესაბამისად, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია კეთილსინდისიერების პრინციპის გაანალიზება მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კუთხით.

მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთი მიზანია მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპის დაცვა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში.

სანამ საკითხის შეფასებაზე გადავალთ სააგენტო შეეხება მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის არსებობის საკითხს, რადგან, როგორც აღინიშნა, პროცედურის მე-5 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული მოვაჭრის ქმედებ(ებ)ის შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება და მათ ინტერესს ადგება ან შესაძლოა მიადგეს ზიანი.

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.³

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ.“⁴ დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის

³ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

⁴ [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.

ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღწია.

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.

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.

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 და მე-6 მუხლის ანალოგს

წარმომადგენს, რომლის ინტერპრეტაციასაც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში ვხვდებით.

მართლმსაჯულების სასამართლო (შემდგომში - სასამართლო) გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.⁵

სასამართლო გადაწყვეტილებაში საქმეზე C-430/17 ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.⁶

განსახილველ შემთხვევაში, იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა, შპს „მედუზა ლივინგის“ სავაჭრო პოლიტიკა ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მომხმარებლის განცხადება და მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი 2023 წლის 22 სექტემბრის N01/3191 და 2024 წლის 6 თებერვლის N01/716 წერილები. N01/716 წერილს თან ერთვის გასაყიდ საქონელზე მითითებული ფასის ამსახველი მტკიცებულებები და სავაჭრო პოლიტიკა, რომელიც არასრულია. წერილში მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ნებისმიერ მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია პროდუქციასთან დაკავშირებით, რაც მოიცავს მონაცემებს, ზომებს გაბარიტებს, მონტაჟის დეტალებს, საწყის ფასს და ფასდაკლების არსებობის შემთხვევაში ფასდაკლებულ ფასს, მიწოდების სერვისის დეტალებს, მწარმოებელ ქვეყანას, ნებისმიერ კითხვაზე პასუხს, რაც მოიცავს ნივთის,

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

⁶ CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

პროდუქციის ექსპლუატაციის ვადებს, გარანტიებს და გამოცვლის/დაბრუნების პირობებს, თუმცა ყოველივე ამის დასადასტურებლად მოვაჭრეს რაიმე სახის მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია.

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით. ასევე, ამავე პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონის მე-5 მუხლს რასაც ადასტურებს, ის ფაქტიც, რომ კონკრეტულად შემთხვევაში, არ მომხდარა მისი ინფორმირება შექმნილი საქონლის აწყობა/დამონტაჟების თაობაზე. ასევე, საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით ვერ დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე აწვდის ინფორმაციას ისეთი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, როგორცაა საქონლის ზომები, გაბარიტები, მონტაჟის დეტალები, საწყის ფასი და ფასდაკლების არსებობის შემთხვევაში ფასდაკლებული ფასი, მიწოდების სერვისის დეტალები, მწარმოებელი ქვეყანა, ნივთის ექსპლუატაციის ვადები, გარანტიები და გამოცვლის/დაბრუნების პირობები. მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია მტკიცებულება (მაგ: სარეწში, თვალსაჩინო ადგილას, ინფორმაციის განთავსების დამადასტურებელი მტკიცებულება), რომელიც დაადასტურებდა მომხმარებლის ინფორმირებას ხელშეკრულების დადებამდე.

კანონით განსაზღვრულია მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრასა ან/და ნივთის შეცვლასთან დაკავშირებით, კერძოდ, 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. როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე არღვევს ინფორმაციის მიწოდების კანონით დადგენილ მოთხოვნებს, მათ შორის კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, ვინაიდან 2024 წლის 6 თებერვლის N01/716 წერილით

წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით მოვაჭრეს საგარანტიო ვადად განსაზღვრული აქვს 12 თვე. რაც შეეხება საგარანტიო მომსახურების პირობებს, წარმოდგენილი დოკუმენტაციის მიხედვით, „ქარხნული წუნის“ აღმოჩენის შემთხვევაში ნივთი იცვლება ახალში, იგივე მოდელის არარსებობის შემთხვევაში ნივთი შეიცვლება იგივე ღირებულების სხვა ნებისმიერ მოდელში, ან განსხვავებული ღირებულების მოდელში თანხის სხვაობის დამატებით მომხმარებლის მიერ. აღნიშნული ჩანაწერი ეწინააღმდეგება კანონის მე-17 მუხლს, რომლის 1-ლი პუნქტის მიხედვითაც, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. წარმოდგენილი მასალების შეფასების შედეგად დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს უზღუდავს ფასის შემცირების ან ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებებს.

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 მოწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

საქმეზე C-52/18⁷ სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44⁸ დირექტივის მე-3 მუხლის მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება.

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

⁷ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 მაისის გადაწყვეტილება საქმეზე, Christian Füllä v Toolport GmbH, <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=214392&pageIndex=0&doclang=EN&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=2058725>

⁸ შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

გამომდინარე, მომხმარებელზეა დამოკიდებული პირველი რიგის უფლებებიდან შეცვლას თუ შეკეთებას აირჩევს.

აქვე უნდა აღინიშნოს, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი „მომსახურების პირობების“ მიხედვით, ნაკლის მნიშვნელობა განმარტებულია როგორც მხოლოდ „ქარხნული წუნი“, რაც არ შეესაბამება კანონს, კერძოდ, კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. გამომდინარე აქედან, მომხმარებლის უფლებაა, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა იმ შემთხვევაშიც, როცა ნივთის ნაკლი არ არის გამოწვეული „ქარხნული წუნით“, არამედ გამოწვეულია მაგ. მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის მიერ ნივთის შენახვის პირობების დარღვევით, მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის მიერ მექანიკური დაზიანებით, ნივთის ტრანსპორტირებით და სხვა მიზეზებით. შესაბამისად, თავდაპირველი ნაკლი მოიცავს ქარხნულ წუნსაც.

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

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2015 წლის 28 სექტემბრის გადაწყვეტილებაში საქმეზე Nას-708-674-2015⁹ საკასაციო პალატა აღნიშნავს, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. მატერიალური კანონმდებლობით გათვალისწინებულ ზოგიერთ საგამონაკლისო შემთხვევებში, ფაქტების მითითების ტვირთი და დამტკიცების ტვირთი ერთმანეთს უნდა გაემიჯნოს. ეს ის საგამონაკლისო შემთხვევებია, როდესაც სამართალწარმოება ძირითადად მოწინააღმდეგე მხარის მტკიცების ტვირთი უნდა იყოს. მსგავს რეგულირებას გვთავაზობს კანონის მე-20 მუხლიც, რომლის მიხედვითაც, 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, დავის გაგრძელების შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრე უპს

⁹ იხ. გადაწყვეტილება Nას-1020-963-2015, 25 ნოემბერი, 2015 წელი.

„მედუზა ლივინგი“ იყო ვალდებული ემტკიცებინა, რომ სკამები მისი გადაცემისას არ იყო ნაკლის მქონე და მისი დაზიანება მომხმარებლის ბრალით მოხდა.

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

განსახილველი საქმის ფაქტობრივი გარემოებებით დგინდება, რომ განმცხადებელმა სკამების ნაკლი მისი შეძენიდან 6 თვის განმავლობაში (მიღებისთანავე) აღმოაჩინა, კერძოდ ნივთს ჰქონდა ნაკაწრები და აკლდა ხრახნები. ამგვარად, ის არ იყო ვალდებული ემტკიცებინა, რომ ნივთის დაზიანება თავდაპირველ ნაკლთან/წუნთან იყო დაკავშირებული, ვინაიდან, კანონის თანახმად მიიჩნევა, რომ გაყიდული ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოჩენილი ნაკლი საქონლის მიწოდებისას უკვე არსებობდა და საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე მასზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მოვაჭრე კონკრეტულ შემთხვევაში არ შესულა დავაში მომხმარებელთან ნაკლის არსებობის თაობაზე, თუმცა საგარანტიო პირობები (2024 წლის 7 თებერვლის N01/716 წერილის მიხედვით) არ არის კანონთან თავსებადი.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის მიხედვით საგარანტიო ვადა შეადგენს 12 თვეს. იგი აითვლება შეძენის დღიდან და მოქმედებს საქართველოს ფარგლებში. მოვაჭრეს სააგენტოსთვის წარმოდგენილ დოკუმენტში „მომსახურების პირობები“, ჩამოყალიბებული არ აქვს კანონისმიერი გარანტიის და მტკიცების ტვირთის განაწილების შესახებ პირობები, რომელსაც აწვდის მომხმარებელს. მომხმარებლისთვის შეძენილ საქონელზე გაცემული 12 თვიანი გარანტია და შემდეგი პირობა: „საგარანტიო პერიოდში გამოვლენილი ხარვეზი გულისხმობს ნივთისთვის მიღებულ საექსპლუატაციო პირობებში ნორმალური მოხმარების (ბუნებრივი ცვეთის გათვალისწინებით) მიუხედავად მისთვის დადგენილ საგარანტიო ვადაში გამოვლენილ ხარვეზს, როგორც განათების შემთხვევაში შეიძლება იყოს სანათის მწყობრიდან გამოსვლა“, წარმოადგენს კომერციული გარანტიის ფარგლებში მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის სასარგებლოდ დამატებით აღებულ ვალდებულებებს.

რაც შეეხება შემდეგ ჩანაწერებს: „შოურუმის სტენდიდან შეძენილ ბოლო მოდელზე გარანტია არ ვრცელდება“ და „გარანტია არ ვრცელდება ნათურებზე“,

წინააღმდეგობაში მოდის კანონთან, ვინაიდან კანონისმიერი გარანტიით დადგენილი 2 წლიანი საგარანტიო ვადა ვრცელდება ნებისმიერ გაყიდულ საქონელზე მისი ბუნების გათვალისწინებით.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე მსჯელობის შესაძლებლობა მიეცა გადაწყვეტილებაში საქმეზე *Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV* (C-497/13).¹⁰ სასამართლომ აღნიშნა, რომ ნაკლის საქონლის გადაცემიდან 6 თვის აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. სასამართლოს განმარტების თანახმად, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. შესაბამისად, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მოვაჭრემ უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ დაასკვნა, რომ თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.

ასევე, 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.

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

შესაბამისად, საგარანტიო ვადის განმავლობაში გამოვლენილი ნაკლი მომხმარებელს აძლევს უფლებას, მოითხოვოს ნაკლის გამოსწორება.

მოვაჭრის მიერ განხორციელებული ზემოაღნიშნული დარღვევები ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს “მედუზა ლივინგის” (ს/ნ 405361120) მიერ კანონის მე-5 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების დარღვევას.

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს “მედუზა ლივინგის” (ს/ნ 405361120) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.