



N 04/322
29/12/2022

ბრძანება

322-01-4-202212291656



საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 5 დეკემბრის №04/268 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 გადაწყვეტილება „მოქალაქე გიორგი ოთიაშვილის განცხადების საფუძველზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 5 დეკემბრის N04/268 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე“, თანდართული სახით.

2.არ დადასტურდეს შპს „ელიტ სერვისის“ (ს/ნ 404858864) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3. დამტკიცებული გადაწყვეტილება გადაეგზავნოს როგორც განმცხადებელს, ასევე მოვაჭრეს.

4. გადაწყვეტილება მისი მიღებიდან 3 სამუშაო დღის ვადაში გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე კონფიდენციალური ინფორმაციის დაცვით.

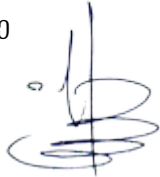


5. ამ ბრძანების გასაჩივრება შესაძლებელია საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ ვადაში და წესით თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მისამართი: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი, №64).

6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს
კონკურენციის
ეროვნული სააგენტო

გ ა დ ა წ ყ ვ ე ტ ი ლ ე ბ ა

„მოქალაქე გიორგი ოთიაშვილის განცხადების საფუძველზე საქართველოს
კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 5 დეკემბრის N04/268
ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე“

თბილისი

2022

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1 განმცხადებლის პოზიცია.....	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია.....	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	6
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	10
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	13

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში სააგენტო) 2022 წლის 10 ნოემბერს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე გიორგი ოთიაშვილის (პ/ნ 01010002109) N01/2026 განცხადება შპს „ელიტ სერვისის“ (ს/ნ 404858864) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 5 დეკემბრის N04/268 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტისა და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

გიორგი ოთიაშვილის განცხადებით, მოვაჭრისგან შეიძინა გაზქურის სათადარიგო დეტალი, რომელიც, კომპანიის მიერ მოკლე ტექსტური სატელეფონო შეტყობინების მეშვეობით მიწოდებული ინფორმაციის თანახმად, მომხმარებელს 2-3 კვირის ვადაში უნდა ჩაბარებოდა, თუმცა შპს „ელიტ სერვისმა“ აღნიშნული ვადა დაარღვია.

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ ერთი თვის შემდეგ, შეკვეთის შესახებ ინფორმაციის მისაღებად მან კომპანიას მისამართზე მიაკითხა, სადაც უთხრეს, რომ შეძენილ ნივთს მომდევნო კვირის განმავლობაში მიაწვდიდნენ. გიორგი ოთიაშვილი მიუთითებს, რომ კიდევ ერთი თვის უშედეგოდ გასვლის შემდეგ, ისევ დაუკავშირდა მოვაჭრის ცხელ ხაზს, სადაც განუმარტეს, რომ შეკვეთის მიწოდების ვადა 1-1,5 თვეს შეადგენს. როგორც საქმის შესწავლის ეტაპზე დადგინდა, შპს „ელიტ სერვისის“ სპეციალისტებმა 2022 წლის 11 ნოემბერს გიორგი ოთიაშვილს გაზქურა შეუკეთეს და გამართული ჩააბარეს ახალ დეტალებთან ერთად. აღნიშნულის შესახებ გიორგი ოთიაშვილს სააგენტოსთვის ინფორმაცია არ მოუწოდებია.

განმცხადებლის პოზიციით, შპს „ელიტ სერვისის“ (ს/ნ 404858864) ქმედებები არღვევს კანონის მოთხოვნებს.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2022 წლის 15 ნოემბრის N02/1120 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტომ ამავე ვადაში მოვაჭრისგან ინფორმაციის წარმოდგენა ითხოვა შპს „ელიტ სერვისის“ სავაჭრო პოლიტიკის თაობაზე, მათ შორის, მომხმარებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ, კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და საქონლის მიწოდების ვადების შესახებ.

შპს „ელიტ სერვისის“ სააგენტოსთვის პოზიცია და გამოთხოვილი ინფორმაცია დადგენილ ვადაში არ წარმოუდგენია.

2022 წლის 6 დეკემბრის N02/1226 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის წარმოსადგენად.

2022 წლის 14 დეკემბრის N01/2311 წერილით (დაზუსტებული 2022 წლის 22 დეკემბრის N01/2416 წერილით) შპს „ელიტ სერვისმა“ სააგენტოს განსაზღვრულ ვადაში წარმოუდგინა პოზიცია განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით. ამავე წერილით (დაზუსტებული 2022 წლის 19 დეკემბრის 01/2368 წერილით) მოვაჭრემ სააგენტოს მოაწოდა ინფორმაცია შპს „ელიტ სერვისის“ მომსახურების სტანდარტის შესახებ.

როგორც მოვაჭრემ აღნიშნა, ის ფაქტი, რომ მომხმარებელმა კომპანიას სათადარიგო დეტალის შესაძენად მიმართა, მცდარია, ვინაიდან გიორგი ოთიაშვილი შპს „ელიტ სერვისის“ BOSCH-ის ბრენდის გაზქურის გაუმართაობის თაობაზე დაუკავშირდა და მისი შეკეთება ითხოვა. შპს „ელიტ სერვისის“ სპეციალისტების მიერ დაზიანების შესწავლით და დიაგნოზირებით დადგინდა, რომ გაზქურა საჭიროებდა ცალკეული დეტალების შეცვლას.

მოვაჭრე მიუთითებს, რომ კონკრეტული ნივთისთვის საჭირო ახალი დეტალების შეძენა კომპანიის, როგორც ავტორიზებული სერვის ცენტრის მიერ, მხოლოდ მწარმოებლის ქარხნიდან ხორციელდება, მისივე ინსტრუქციების შესაბამისად. ამგვარად, ნივთის შეკეთების ვადა უმეტესწილად დამოკიდებულია ქარხანა-მწარმოებლის მიერ დეტალების მიწოდებაზე.

შპს „ელიტ სერვისის“ მიერ წარმოდგენილი პოზიციით დგინდება, რომ გიორგი ოთიაშვილის კუთვნილი გაზქურის დიაგნოზირების შემდეგ, კომპანიის წარმომადგენელი მას დაუკავშირდა და აცნობა, რომ გაზქურის შეკეთებისთვის აუცილებელი იყო სათადარიგო ნაწილების შეკვეთა, რომელთა მიწოდების ვადა 1-1,5 თვეს შეადგენდა. კომპანიის წარმომადგენელმა მომხმარებელს მომსახურების ღირებულებაც აცნობა, რასაც გიორგი ოთიაშვილი დაეთანხმა და შესაბამისი თანხის გადარიცხვის მიზნით კომპანიის საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტები მომხმარებელს სატელეფონო მოკლე ტექსტური შეტყობინების სახით გაეგზავნა.

გიორგი ოთიაშვილმა შეკვეთის ნომერსა და კომპანიის საბანკო ანგარიშის რეკვიზიტებთან ერთად, სატელეფონო მოკლე ტექსტური შეტყობინების მეშვეობით მიიღო ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეკვეთის შესრულების ვადა შეადგენდა 2-3 კვირას. როგორც მოვაჭრემ განმარტა, მოკლე ტექსტური შეტყობინება მსგავსი შინაარსით მომხმარებელს შეცდომით გაეგზავნა და ეს უკანასკნელი სატელეფონო საუბრის შედეგად უკვე ინფორმირებული იყო მომსახურების ვადის თაობაზე. მისი პოზიციის გასამყარებლად მოვაჭრემ სააგენტოს სატელეფონო საუბრის დამადასტურებელი აუდიო ჩანაწერები და შეკვეთის შევსებული ანკეტა მოაწოდა (დათარიღებული 2022 წლის 13 სექტემბრით), რომლებიც ადასტურებს ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის მომსახურების პირობებზე შეთანხმების ფაქტს.

მომსახურების ვადის დარღვევასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ განმარტა, რომ აღნიშნული განპირობებული იყო BOSCH-ის მხრიდან გაზქურის სათადარიგო დეტალების მიწოდების გაჭიანურებით, რაც, თავის მხრივ, პანდემიის შედეგად მწარმოებლის მხრიდან წარმოებისა და მარაგების წარმოქმნის პოლიტიკისა და საერთაშორისო გადაზიდვების საკითხების ცვლილებასთან არის დაკავშირებული. შპს „ელიტ სერვისის“ პოზიციით, აღნიშნული წარმოადგენს საგამონაკლისო შემთხვევას.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, მოვაჭრემ სააგენტოს პოზიციასთან ერთად მოაწოდა ინფორმაცია კომპანიის მომსახურების სტანდარტის შესახებ, რომელიც დამტკიცებულია შპს „ელიტ სერვისის“ (ს/ნ 404858864) დირექტორის 2019 წლის 29 მარტის N011/ს ბრძანებით. მოვაჭრის პოზიციით, კომპანიის მომსახურების სტანდარტით გათვალისწინებულია მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება კანონის მე-5 მუხლის შესაბამისად. ამასთანავე, მომსახურების

სტანდარტი არ ზღუდავს მომხმარებელს, ისარგებლოს კანონის მე-18 მუხლით გათვალისწინებული მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებებით.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმების მე-6 კარის მე-13 თავი მომხმარებლის პოლიტიკას უკავშირდება და ადგენს, რომ მხარეები ითანამშრომლებენ, რათა უზრუნველყონ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონე და მიაღწიონ თავსებადობას მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის ძირითად უფლებებსა და ვალდებულებებს, მათ შორის, საქონლისა და მომსახურების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდების კუთხით.

კანონის მე-5 მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის):

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-18 მუხლით გათვალისწინებულია მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები. კერძოდ, მე-18 მუხლის თანახმად:

1. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.
2. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.
3. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:
 - ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;
 - ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
 - გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.
4. ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.
5. თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:

კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის 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.

კანონის 30-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული პირის/პირების ქმედების შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

კანონის 33-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, სააგენტო ვალდებულია საქმის შესწავლის შედეგად დადგინდეს ვადაში მიიღოს გადაწყვეტილება მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დადასტურების ან უარყოფის შესახებ.

საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ (შემდგომში-პროცედურა) კონკურენციის სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის 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.

პროცედურის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქმის შესწავლის შედეგად, სააგენტო წერილობით იღებს ერთ-ერთ შემდეგ გადაწყვეტილებას:

- ა) მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურების შესახებ;
- ბ) მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურებაზე უარის თქმის შესახებ;
- გ) მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულებების აღების შემთხვევაში დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების შესახებ.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამასთანავე, ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

იმის შეფასებამდე, ადგება ან შესაძლოა მიადგეს თუ არა ზიანი შპს „ელიტ სერვისის“ საქმიანობის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს, მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტომ ჯგუფის ინტერესის შინაარსზე იმსჯელოს.

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

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის

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

უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.² დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღწია.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას 2023 წლის ივნისიდან გააუქმებს.³ (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ევროპულ დეფინიციასთან შესაბამისობაშია პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული განმარტებაც, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს.

ამგვარად, ყოველივე ზემოთქმულის გათვალისწინებით, განმცხადებლის მოთხოვნის საფუძველზე შპს „ელიტ სერვისის“ ქმედების კანონის მოთხოვნებთან შესაბამისობის შესაფასებლად, სააგენტომ უნდა განსაზღვროს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მომსახურების ვადის შესახებ უტყუარი ინფორმაციის

² [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.

³ [Directive \(EU\) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC](#), OJ L 409, 4.12.2020, p. 1–27, Art. 3.3.

მიწოდებისა და მომსახურების შეთანხმებული ვადის დაცვის ვალდებულების დარღვევამ შეიძლება თუ არა ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს.

შპს „ელიტ სერვისი“-ს მიერ მოწოდებული მომსახურების სტანდარტის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ ის შესაბამისობაშია კანონის მე-5 მუხლით დადგენილ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებასთან და კომპანიის მომხმარებლებს სხვადასხვა არხებით ინდივიდუალურად მიეწოდებათ ინფორმაცია მოვაჭრისა თუ შეთავაზებულ მომსახურებასთან დაკავშირებული დეტალების შესახებ. გარდა ამისა, მოვაჭრის მიერ დადგენილი მომსახურების სტანდარტი არ ზღუდავს მომხმარებელს, ისარგებლოს კანონის მე-18 მუხლით გათვალისწინებული მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებებით.

მიუხედავად იმისა, რომ კანონით სააგენტოს უფლებამოსილების განხორციელების აუცილებელ წინაპირობად საქმეში მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის გამოკვეთაა გათვალისწინებული, სააგენტომ ინდივიდუალური დარღვევის გარემოებების გამოკვლევის საფუძველზე უნდა განსაზღვროს, ეწევა თუ არა მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას იმგვარად, რომ შესაძლოა ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, ჯგუფის ინტერესის დადგენისას გასათვალისწინებელია იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობა, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. განსახილველი საქმის გარემოებებით დადგინდა, რომ შპს „ელიტ სერვისის“ მომსახურების სტანდარტი და სავაჭრო პოლიტიკა შესაბამისობაშია კანონის მოთხოვნებთან და განსახილველ კონკრეტულ შემთხვევაში მომხმარებელთან მომსახურების პირობების ინდივიდუალურად შეთანხმების შემდეგ, მისთვის სატელეფონო მოკლე ტექსტური შეტყობინების მეშვეობით მომსახურების ვადის შესახებ მცდარი ინფორმაციის მიწოდება, ისევე როგორც ამ კონკრეტულ შემთხვევაში მწარმოებლის მხრიდან წარმოებისა და მარაგების წარმოქმნის პოლიტიკის ცვლილებასა და საერთაშორისო გადაზიდვებთან დაკავშირებული გაჭიანურების გამო მომსახურების ვადის დარღვევა, წარმოადგენს ინდივიდუალურ შემთხვევას და მოკლებულია შესაძლებლობას გავლენა იქონიოს კომპანიის პოტენციურ მომხმარებელთა დიდ რაოდენობაზე.

სააგენტოს მიერ განხორციელებული საქმის შესწავლის შედეგად, დადგინდა, რომ მომხმარებლისთვის მომსახურების ვადის შესახებ დამატებით მცდარი ინფორმაციის

მიწოდება წარმოადგენდა შპს „ელიტ სერვისის“ ერთი კონკრეტული სპეციალისტის შეცდომას, რაც გავლენას ვერ იქონიებს მოვაჭრის მომსახურებით დაინტერესებულ მომხმარებელთა ფართო წრეზე. რაც შეეხება მომსახურების ვადის დარღვევას, როგორც მოვაჭრემ განმარტა, ეს დაკავშირებული იყო კონტრაქტორი კომპანიის მხრიდან ობიექტური მიზეზების გამო დეტალების მიწოდების გაჭიანურებასთან და წარმოადგენს საგამონაკლისო შემთხვევას, რომელიც, მეტწილად, პანდემიის გამო მსოფლიოს მასშტაბით მწარმოებლების მხრიდან წარმოებისა და მარაგების წარმოქმნის პოლიტიკისა და ტრანსპორტირების საკითხების ცვლილებებთან არის დაკავშირებული.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 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 N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

არ დადასტურდეს შპს „ელიტ სერვისის“ (ს/ნ 404858864) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.