



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 21 ნოემბრის №04/1370 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

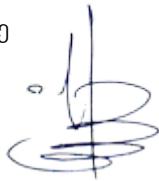
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 21 ნოემბრის №04/1370 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „მეტრომარტს“ (ს/ნ 401975662) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „მეტრომარტს“ (ს/ნ 401975662) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) 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 ლეჟვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 21 ნოემბრის №04/1370 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

სარჩევი.....	2
თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
განმცხადებლების პოზიცია	3
მოვაჭრის პოზიცია.....	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	7
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	12
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	12
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	13
3.3. მომხმარებლების განცხადებების განხილვა.....	16
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	20

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე 2025 წლის 9 იანვრის №01/57 განცხადება მოვაჭრის - შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 27 იანვარს სააგენტოს №01/474 განცხადებით მომართა მოქალაქე შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 14 აპრილს სააგენტოს №01/2374 განცხადებით მომართა მოქალაქე შალვა რამიშვილმა (პ/ნ 65002001822) შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 19 მაისს სააგენტოს №01/3044 განცხადებით მომართა მოქალაქე შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 1 აგვისტოს სააგენტოს №01/4575 განცხადებით მომართა მოქალაქე თამარ ჯინჭარაძემ (პ/ნ 01024073829) შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 2 სექტემბერს სააგენტოს №01/5140 განცხადებით მომართა მოქალაქე შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 24 ოქტომბერს სააგენტოს №01/6380 განცხადებით მომართა მოქალაქე შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 21 ნოემბრის №04/1370 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

განმცხადებლების პოზიცია

2025 წლის 9 იანვრის №01/57 განცხადების თანახმად, 2023 წლის 5 ივლისს მაღაზია „მეტრომარტში“ შეიძინა 6000 ლარის ღირებულების სარეცხის მანქანა, რომელიც არ

შეესაბამება ხელშეკრულების პირობებს, კერძოდ, სარეცხის მანქანის ექსპლუატაციის პროცესში აღინიშნება წყლის გაჟონვა.

2025 წლის 27 იანვრის №01/474 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ მაღაზია „მეტრომარტში“ შეიძინა „დაისონის“ ფირმის სტაილერი, რომელიც მწყობრიდან გამოვიდა. მომხმარებელმა მიმართა სერვის ცენტრს, რომელმაც უარი უთხრა მომსახურების გაწევაზე იმ მიზეზით, რომ ნივთის საიდენტიფიკაციო კოდი მათ ბაზაში არ იძებნებოდა.

2025 წლის 14 აპრილის №01/2374 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2022 წლის 25 ივნისს მაღაზია „მეტრომარტში“ შეიძინა მაცივარი, რომელიც არ შეესაბამება შეთანხმებულ ხელშეკრულების პირობებს, კერძოდ, დისპანსერიდან წყალი ჟონავს.

2025 წლის 19 მაისის №01/3044 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2024 წლის 30 მაისს მაღაზია „მეტრომარტში“ შეიძინა უთო, რომელიც 2025 წლის აპრილის თვეში მწყობრიდან გამოვიდა. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს ნაკლთან დაკავშირებით და მოითხოვა ნივთის შეცვლა, თუმცა მოვაჭრე არ რეაგირებს მომხმარებლის პრეტენზიაზე.

2025 წლის 1 აგვისტოს №01/4575 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2024 წლის მაისის თვეში მაღაზია „მეტრომარტში“ შეიძინა მაცივარი, რომელიც მწყობრიდან გამოვიდა, კერძოდ, გადაიწვა „მთავარი პლატა“. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მაცივარი არ ექვემდებარება შეკეთებას და მოვაჭრე მოახდენდა შეცვლას, რაც ამ დრომდე არ განხორციელებულა.

2025 წლის 2 სექტემბრის №01/5140 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2023 წლის 25 აგვისტოს მაღაზია „მეტრომარტში“ შეიძინა ელექტრო ჩაიდანი, რომელიც მწყობრიდან გამოვიდა. მომხმარებელმა მიმართა სერვის ცენტრს („ტექპოინტი“), რომელმაც 2025 წლის 30 აგვისტოს გასცა წუნდების აქტი. მომხმარებელმა აღნიშნული დოკუმენტი წარადგინა მაღაზიაში ნივთის შეცვლის მიზნით, რაზეც უარი ეთქვა.

2025 წლის 24 ოქტომბრის №01/6380 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2023 წლის 12 აგვისტოს შეიძინა სარეცხის მანქანა, რომელსაც აღენიშნება დაზიანება.

2025 წლის 23 დეკემბრის №01/7982 წერილით სააგენტოს აცნობა, რომ თავად უზრუნველყო დაზიანებული სარეცხის მანქანის შეკეთება.

მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 13 იანვრის №02/25 წერილით მოვაჭრეს გაეგზავნა

2025 წლის 9 იანვრის №01/57 განცხადება და განესაზღვრა წერილის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და

სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 13 იანვრის №02/25 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 10 თებერვლის №01/918 წერილით წარმოადგინა შპს „სერვის ექსპრესის“ ტექნიკური დასკვნა, რომლის თანახმად, ნივთს ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა და შედეგად გამოვლინდა, რომ გატეხილია კარი, რაც წარმოადგენს მექანიკურ დაზიანებას.

სააგენტოს 2025 წლის 24 თებერვლის №02/1024 წერილით მომხმარებელს გაეგზავნა მოვაჭრის 2025 წლის 10 თებერვლის №01/918 წერილი თანდართულ დოკუმენტებთან ერთად და განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 15 დღე დამატებითი მტკიცებულების (მაგალითად: ალტერნატიული ექსპერტიზის დასკვნა) წარმოსადგენად, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ სადავო ნივთს გააჩნია თავდაპირველი ნაკლი.

სააგენტოს 2025 წლის 24 თებერვლის №02/1024 წერილის პასუხად, მომხმარებელმა წარმოადგინა 2025 წლის 14 მარტის №01/1691 წერილი, სადაც განმარტა, რომ არასწორი ექსპლუატაცია ვერ გამოიწვევდა კარის ანჯამის დაზიანებას, ვინაიდან იგი ჩაშენებულია სარეცხის მანქანის შიდა ნაწილთან ახლოს. მომხმარებელს შესაბამისი მტკიცებულება არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 28 იანვრის №02/354 წერილით მოვაჭრეს გაეგზავნა 2025 წლის 27 იანვარს №01/474 განცხადება და განესაზღვრა წერილის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 28 იანვრის №02/354 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 10 თებერვლის №01/919 წერილით განმარტა, რომ არ წარმოუდგენია ავტორიზებული სერვის ცენტრის დასკვა და შესაბამისად, მოკლებულია შესაძლებლობას დააკმაყოფილოს მისი მოთხოვნა.

სააგენტოს 2025 წლის 14 აპრილის №02/1751 წერილით მოვაჭრეს გაეგზავნა 2025 წლის 14 აპრილის №01/2374 განცხადება და განესაზღვრა წერილის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 14 აპრილის №02/1751 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 4 ივლისის №01/3970 წერილით განმარტა, რომ არ წარმოუდგენია ავტორიზებული სერვის ცენტრის დასკვა და შესაბამისად, მოკლებულია შესაძლებლობას დააკმაყოფილოს მისი მოთხოვნა.

2025 წლის 15 დეკემბრის №01/7718 წერილით სააგენტოს წარუდგინა „LG Electronics Gulf FZE“ თბილისის ფილიალის (ს/ნ 404973864) მიერ მომზადებული ტექნიკური აღწერილობის აქტი, რომლის თანახმადაც, სადავო ნივთზე მესამედ დაფიქსირდა პრობლემა, მაცივარს აქვს ქარხნული წუნი და ექვემდებარება შეცვლას.

სააგენტოს 2025 წლის 22 მაისის №02/2289 წერილით მოვაჭრეს გაეგზავნა 2025 წლის 19 მაისის №01/3044 განცხადება და განესაზღვრა წერილის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 22 მაისის №02/2289 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 4 ივლისის №01/3971 წერილით განმარტა, რომ მოთხოვნა არის საფუძვლიანი და მოხდება მისი დაკმაყოფილება. ამასთან, ვინაიდან კომპანიას არ გააჩნია სათანადო სასაქონლო მარაგები, შეცვლის შეუძლებლობის შემთხვევაში, კომპანია უზრუნველყოფს თანხის ანაზღაურებას.

მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია მომხმარებლის უფლების აღდგენის დამადასტურებელი მტკიცებულება.

სააგენტოს 2025 წლის 4 აგვისტოს №02/3480 წერილით მოვაჭრეს გაეგზავნა 2025 წლის 1 აგვისტოს №01/4575 განცხადება და განესაზღვრა წერილის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 4 აგვისტოს №02/3480 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 15 აგვისტოს №01/4843 წერილით განმარტა, რომ მოთხოვნა არის საფუძვლიანი და კომპანია უზრუნველყოფს ნივთის შეცვლას ან მისი ღირებულების ანაზღაურებას.

მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია მომხმარებლის უფლების აღდგენის დამადასტურებელი მტკიცებულება.

სააგენტოს 2025 წლის 4 სექტემბრის №02/3989 წერილით მოვაჭრეს გაეგზავნა 2025 წლის 2 სექტემბრის №01/5140 განცხადება და განესაზღვრა წერილის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

აღნიშნული კორესპონდენცია მოვაჭრეს სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე ჩაბარდა 2025 წლის 8 სექტემბერს, თუმცა წერილით განსაზღვრულ ვადაში მოთხოვნილი ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

2025 წლის 27 ნოემბრის №02/5973 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 21 ნოემბრის №04/1370 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „მეტრომარტის“ მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე. ამავე წერილით მოვაჭრეს გაეგზავნა

2025 წლის 24 ოქტომბრის №01/6380 განცხადება და განესაზღვრა წერილის მიღებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 27 ნოემბრის №02/5973 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2025 წლის 16 დეკემბრის №01/7772 წერილი სადაც განმარტა, რომ შესაბამისი სერვის ცენტრის წარმომადგენლები დაუკავშირდნენ მომხმარებელს, რომელმაც უარი განაცხადა მომსახურებაზე, ვინაიდან ნივთს პრობლემა აღარ უფიქსირდებოდა. კომპანიას სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

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

კანონის მე-17 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებით დადგენილია, რომ საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში. ხოლო საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

კანონის მე-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.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

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

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

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავედროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

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

ამავე დირექტივის მე-5 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დირექტივის მე-6, მე-7 და მე-8 მუხლების შესაბამისად, ისე რომ არ დაირღვეს დირექტივის მე-9 მუხლი.

ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის მიხედვით, იმისთვის, რომ საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის შესაბამისად ჩაითვალოს, ის უნდა იყოს ისეთივე გამოყენების, როგორიც მისი მსგავსი საქონელი. აღნიშნულის დასადგენად, არსებობის შემთხვევაში, ყურადღება უნდა მიექცეს, ტექნიკურ სტანდარტებს ან შესაბამისი სექტორის მარეგულირებელ კანონმდებლობას.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების ნაკლოვანი შესრულების შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ჯეროვანი შესრულება - ნაკლის გამოსწორება (შეცვლა/შეკეთება) ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის საფუძველზე, ჯეროვანი შესრულების მიზნით, მომხმარებელს შეუძლია თავად გააკეთოს არჩევანი შეკეთებასა და შეცვლას შორის, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა მომხმარებლის მიერ გაკეთებული არჩევანი საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან მოვაჭრეს აკისრებს არათანაბარზომიერად დიდ ხარჯებს.

ამავე დირექტივის მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის თანახმად, შეცვლა ან შეკეთება უნდა განხორციელდეს უფასოდ.

ამავე დირექტივის მე-2 მუხლის მე-14 პუნქტის თანახმად, უფასო ნიშნავს საჭირო გადასახადებისგან გათავისუფლებას, რომლებიც წარმოიშობა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ხარისხთან შესაბამისობაში მოსაყვანად, კერძოდ საფოსტო გაგზავნის, ტრანსპორტის, შესასრულებელი სამუშაოსა და მასალის ხარჯები.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში 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.²

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.³ დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღება.

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

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

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

3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

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

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

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

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს 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.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „მეტრომარტი“ (ს/ნ 401975662) კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე

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

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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

მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 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.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-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.

მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტზე. კერძოდ, 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; არსებობის შემთხვევაში - მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია.
- კანონიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში - კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის

უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3. მომხმარებლების განცხადებების განხილვა

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ამავდროულად 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 პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავდროულად 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.

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

2025 წლის 9 იანვრის №01/57 განცხადებით განმარტავს, რომ 2023 წლის 5 ივლისს შეიძინა სარეცხის მანქანა, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულების პირობებს, კერძოდ, სარეცხის მანქანის ექსპლუატაციის პროცესში აღინიშნება წყლის გაჟონვა. მოვაჭრემ 2025 წლის 10 თებერვლის №01/918 წერილით წარმოადგინა შპს „სერვის ექსპრესის“ ტექნიკური

დასკვნა, რომლის თანახმად, ნივთს ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა და შედეგად გამოვლინდა, რომ გატეხილია კარი, რაც წარმოადგენს მექანიკურ დაზიანებას.

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

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

მოვაჭრის მიერ 2025 წლის 10 თებერვლის №01/918 წერილით წარმოდგენილი დასკვნის თანახმად, სადავო ნივთს აღენიშნება მექანიკური დაზიანება, რაც არ წარმოადგენს თავდაპირველ ნაკლს. შესაბამისად, მომხმარებელს დაევალა დამატებითი მტკიცებულების სახით წარმოედგინა ალტერნატიული ექსპერტიზის დასკვნა. მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ევროპის კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეში Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13) აღნიშნავს რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს.

გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებელს კანონით დადგენილ ვადაში არ წარმოუდგენია სათანადო მტკიცებულება, ივარაუდება, რომ მოვაჭრემ დაძლია კანონით განსაზღვრული მტკიცების ტვირთი და შესაბამისად, ამ ნაწილში სააგენტო ვერ იმსჯელებს სახეზე იყო თუ არა მოვაჭრის მხრიდან კანონით დადგენილი ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი.

2025 წლის 27 იანვრის №01/474 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ შეიძინა „დაისონის“ ფირმის სტაილერი, რომელიც მწყობრიდან გამოვიდა. მომხმარებელმა მიმართა სერვის ცენტრს, რომელმაც უარი უთხრა მომსახურების გაწევაზე იმ მიზეზით, რომ ნივთის საიდენტიფიკაციო კოდი მათ ბაზაში არ მოიძებნა. მოვაჭრემ 2025 წლის 10 თებერვლის №01/919 წერილით განმარტა, რომ თუა რამიშვილს არ წარმოუდგენია ავტორიზებული სერვის ცენტრის დასკვა და შესაბამისად, მოკლებულია შესაძლებლობას დააკმაყოფილოს მისი მოთხოვნა.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელს წარმოდგენილი აქვს საგარანტიო ფურცელი, რაც ადასტურებს საქონელზე საგარანტიო მომსახურების არსებობას. შესაბამისი სერვის ცენტრის მიერ საქონლის შემოწმებაზე უარის თქმა იმ მიზეზით, რომ საიდენტიფიკაციო კოდი მათ

შიდა ბაზაში არ იძებნება, არ შეიძლება ჩაითვალოს მომხმარებლის პასუხისმგებლობად და არ იძლევა საგარანტიო მომსახურებაზე უარის თქმის სამართლებრივ საფუძველს.

2025 წლის 14 აპრილის №01/2374 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2022 წლის 25 ივნისს მაღაზია „მეტრომარტში“ შეიძინა მაცივარი, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულების პირობებს, კერძოდ, დისპანსერიდან ჟონავს წყალი. მოვაჭრემ 2025 წლის 4 ივლისის №01/3970 წერილით განმარტა, რომ არ წარმოუდგენია ავტორიზებული სერვის ცენტრის დასკვა და შესაბამისად, მოკლებულია შესაძლებლობას დააკმაყოფილოს მისი მოთხოვნა.

2025 წლის 15 დეკემბრის №01/7718 წერილით სააგენტოს წარუდგინა „LG Electronics Gulf FZE“ თბილისის ფილიალის (ს/ნ 404973864) მიერ მომზადებული ტექნიკური აღწერილობის აქტი, რომლის თანახმადაც, სადავო ნივთზე მესამედ დაფიქსირდა პრობლემა, მაცივარს აქვს ქარხნული წუნი და ექვემდებარება შეცვლას.

რაც შეეხება 2025 წლის 19 მაისის №01/3044 და 2025 წლის 1 აგვისტოს №01/4575 განცხადებებს, მოვაჭრემ 2025 წლის 4 ივლისის №01/3971 და 2025 წლის 15 აგვისტოს №01/4843 წერილებით განმარტა, რომ ხსენებული მომხმარებლების მიერ შეძენილი საქონლის ნაკლის გათვალისწინებით, მათი მოთხოვნა საფუძვლიანია და კომპანია უზრუნველყოფს ნივთების შეცვლას ან ღირებულების ანაზღაურებას. თუმცა, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია უფლების აღდგენის დამადასტურებელი მტკიცებულებები.

2025 წლის 2 სექტემბრის №01/5140 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2023 წლის 25 აგვისტოს შეიძინა ელექტრო ჩაიდან, რომელიც მწყობრიდან გამოვიდა. მომხმარებელმა მიმართა სერვის ცენტრს („ტექპოინტი“), რომელმაც 2025 წლის 30 აგვისტოს გასცა წუნდების აქტი. მომხმარებელმა აღნიშნული დოკუმენტი წარადგინა მაღაზიაში ნივთის შეცვლის მიზნით, რაზეც უარი ეთქვა. მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომლითაც უდავოდ დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლისთვის გადაცემული ნივთი შესაბამისი იყო მხარეთა შორის არსებულ ხელშეკრულების პირობებთან.

რაც შეეხება 2025 წლის 24 ოქტომბრის №01/6380 განცხადებას, იგი განმარტავს, რომ 2023 წლის 12 აგვისტოს შეიძინა სარეცხის მანქანა, რომელსაც აღენიშნება დაზიანება.

მოვაჭრემ 2025 წლის 16 დეკემბრის №01/7772 წერილით სააგენტოს აცნობა, რომ შესაბამისი სერვის ცენტრის წარმომადგენლები დაუკავშირდნენ მომხმარებელს, რომელმაც უარი განაცხადა მომსახურებაზე, ვინაიდან ნივთს პრობლემა აღარ უფიქსირდებოდა. აღნიშნულს ადასტურებს 2025 წლის 23 დეკემბრის №01/7982 წერილით, სადაც განმარტავს, რომ თავად უზრუნველყო დაზიანებული სარეცხის მანქანის შეკეთება, ვინაიდან ვერ დაელოდებოდა შესაბამისი პროცედურების განხორციელებას. შესაბამისად,

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტო მოკლებულია შესაძლებლობას იმსჯელოს სახეზე იყო თუ არა მოვაჭრის მხრიდან კანონით დადგენილი ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად დგინდება, რომ

პრეტენზიას კონკრეტული ნივთის ნაკლთან - ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე სათანადოდ არ პასუხობს. საგულისხმოა, რომ კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, მოვაჭრემ ნაკლის მქონე საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან წარმომდგარი მისი ვალდებულებები უნდა შეასრულოს არა იძულების, არამედ ნებელობის საფუძველზე. მოვაჭრე ვალდებული იყო ნაკლიან ნივთთან დაკავშირებით კანონით გათვალისწინებული ვალდებულება შეესრულებინა.

საქმეზე C-52/18 ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44⁸ 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 შეუსაბამო აღმოჩნდება. ევროკავშირის 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. 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.

საგულისხმოა, რომ სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობანი, შესაბამისად ნათლად დგინდება, რომ კანონმდებელი სამოქალაქო ურთიერთობის ერთ-ერთ საფუძველად განსაზღვრავს კეთილსინდისიერებას. კეთილსინდისიერების ვალდებულებიდან გამომდინარე, გარიგების მხარეებს ევალებათ მათ მიერ ნაკისრი ვალდებულება შეასრულონ ჯეროვნად, დათქმულ დროსა და ადგილას (სსკ-ის 361(2)). თუკი აღნიშნული ვალდებულება არ/ვერ სრულდება, გარიგების მხარეებს წარმოეშობათ მეორეული ვალდებულებები. ნივთის

⁸ შენიშვნა: აღნიშნულ დირექტვა ჩანაცვლად 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტვით

ნაკლის შემთხვევაში, მეორეული ვალდებულება გულისხმობს საქონლის შეკეთებას, შეცვლას ხელშეკრულების შესაბამისი საქონლით. თუკი ნაკლის აღმოფხვრა ვერ ხდება, საქონლის ფასი ნაკლის პროპორციულად უნდა შემცირდეს, ხოლო თუკი აღნიშნულიც ვერ ხდება, მომხმარებელს აქვს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება (ultima ratio). საგულისხმოა, რომ კეთილსინდისიერების ვალდებულება მხარეებს მეორეული ვალდებულების შესრულების დროსაც ეკისრებათ, აღნიშნული კი გულისხმობს იმას, რომ მათ მეორეული ვალდებულება უნდა განახორციელონ ნებაყოფლობით, კონტრაჰენტის ინტერესების გათვალისწინების საფუძველით. იმის გათვალისწინებით, რომ წინამდებარე მოცემულობა არის სამოქალაქო ურთიერთობათა სახასიათო, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა უნდა იყოს აღნიშნული წესის შესაბამისი. აღნიშნული კი გულისხმობს იმას, რომ თუკი მომხმარებელი ნაკლის არსებობის შესახებ პრეტენზიას განუცხადებს მოვაჭრეს, ეს უკანასკნელი ვალდებულია შეამოწმოს საქონელი, მოახდინოს ნაკლის იდენტიფიცირება და თუკი ის თავდაპირველია, შეასრულოს მისი კანონით გათვალისწინებული ვალდებულებები.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს

დარღვეული უფლებების აღდგენა. ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვათ.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრის, შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „მეტრომარტის“ (ს/ნ 401975662) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.