

საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/88
03.02.2025

ბრძანება

88-01-4-202502031246

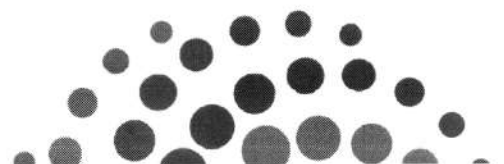


სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 23 სექტემბრის №04/911 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 23 სექტემბრის №04/911 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ინექს გრუპს“ (ს/ნ 400010572) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ინექს გრუპს“ (ს/ნ 400010572) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს



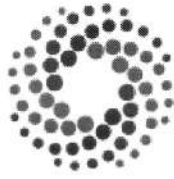
ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

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 ლეჭინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 23 სექტემბრის N04/911 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
2. ნორმატიული რეგულირება	6
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	8
4. სამოტივაციო ნაწილი	9
5. სარეზოლუციო ნაწილი	15

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე [REDACTED] (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2024 წლის 30 ივლისის №01/3836 განცხადება, შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 23 სექტემბრის N04/911 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

[REDACTED] 2024 წლის 30 ივლისის №01/3836 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2024 წლის 3 ივლისს შეიძინა 113.5 აშშ დოლარის ღირებულების ფოტოგრაფიისთვის განკუთვნილი სპეციალური ჩანთა, რომლის საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნითაც ისარგებლა შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურებით. მომხმარებლის ამანათი საქართველოში ჩამოვიდა 2024 წლის 19 ივლისს. მომხმარებლის განმარტებით, მიმდინარე წლის 22 ივლისს შპს „ინექს გრუპის“ ფილიალში მიღებისას აღმოაჩინა, რომ ამანათის შეფუთვა იყო გახსნილი, ხოლო ამანათის შიგთავსში (ჩანთა) იყო სხვა ბრენდის, სხვა მასალის და გამოყენების კვალის მქონე. თუმცა, მოვაჭრე აღნიშნულთან დაკავშირებით პასუხისმგებლობას არ იღებს. გარდა ამისა, მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის ვებგვერდზე მის კუთვნილ ამანათთან დაკავშირებით მითითებულია, რომ მომხმარებელმა ამანათი გაიტანა 22 ივლისს, თუმცა ამანათი ისევ შპს „ინექს გრუპის“ ფილიალში იმყოფება. ასევე, მოვაჭრე მომხმარებლებს მიღება-ჩაბარების დოკუმენტზე ხელს აწერინებს პროდუქტის გადაცემამდე. მომხმარებელი ითხოვს ზიანის ანაზღაურებას.

სააგენტოს 2024 წლის 4 სექტემბრის N02/3260 წერილით მომხმარებელ [REDACTED] [REDACTED] საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილი იქნა ინფორმაცია შესაბამის მტკიცებულებასთან ერთად, თუ რა მდგომარეობაში (რა შიგთავსით) იქნა მიტანილი მისი კუთვნილი ამანათი შპს „ინექს გრუპის“ აშშ-ში მდებარე საწყობში.

სააგენტოს 2024 წლის 4 სექტემბრის N02/3260 წერილის პასუხად, 2024 წლის 5 სექტემბრის N01/4499 წერილით მომხმარებელმა განმარტა, რომ ნივთი შეიძინა სავაჭრო პლატფორმა ამაზონის გამოყენებით ბრენდის ოფიციალურ მაღაზიაში. რაც შეეხება მოთხოვნილ ინფორმაციას, როგორც ამაზონისგან მომხმარებელს ეცნობა, მათი წესდების მიხედვით პროდუქტზე პასუხისმგებლობა სრულად გადადის გადამზიდ კომპანიაზე მას შემდეგ, რაც პროდუქტი დატოვებს საწყობს.

სააგენტოს 2024 წლის 28 ოქტომბრის N02/3959 წერილით მომხმარებელ [REDACTED] [REDACTED] საქმის სრულყოფილად შესავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა მისი „ამაზონთან“ (<https://www.amazon.com/>) კომუნიკაციის (მიმოწერის) ამსახველი ფოტოები (ე.წ. სკრინშოტი).

სააგენტოს 2024 წლის 28 ოქტომბრის N02/3959 წერილის პასუხად, 2024 წლის 30 ოქტომბრის N01/5479 წერილით მომხმარებელმა წარმოადგინა სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი ინფორმაცია.

სააგენტოს 2024 წლის 2 დეკემბრის N02/4721 წერილით მომხმარებელ [REDACTED] [REDACTED] საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია „ამაზონიდან“ გამოგზავნილი მისი კუთვნილი ამანათის წონის და შპს „ინექს გრუპის“ პირად კაბინეტში ასახული ამანათის წონის შესახებ.

2024 წლის 6 დეკემბრის N01/6278 წერილით მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოადგინა „ამაზონის“ მომხმარებელთა მხარდაჭერის აგენტთან მიმოწერის ამსახველი ფოტო (ე.წ. სკრინშოტი), რომლის მიხედვითაც მომხმარებლის მიერ შეძენილი ჩანთის წონა არის 2.10 lb-ს, რაც შეადგენს 0.95 კილოგრამს.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 1 აგვისტოს N02/2832 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე, განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 1 აგვისტოს N02/2832 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2024 წლის 12 აგვისტოს N01/4062 წერილით წარმოადგინა პოზიცია მომხმარებლის განცხადებასთან დაკავშირებით. მოვაჭრე განმარტავს, რომ გადამოწმდა შპს „ინექს გრუპის“ თამარაშვილის ქ. #10-ში მდებარე ფილიალში დამონტაჟებული სამეთვალყურეო ვიდეოკამერების ჩანაწერები, რომლებიც განთავსებულია ფილიალის საწყობში და ფილიალის საოპერაციო სივრცეებში. კამერების ჩანაწერებიდან, რომელიც დანართად ერთვის მოვაჭრის 2024 წლის 12 აგვისტოს N01/4062 განცხადებას ფოტოსურათებისა და ვიდეოჩანაწერების სახით, ჩანს, რომ ამანათი გაუხსნელ მდგომარეობაში აიღო თაროდან საწყობის თანამშრომელმა და ამავე მდგომარეობაში გადაეცა მიმღებს მომსახურე ოპერატორის მიერ. მოვაჭრის ინფორმაციით, ყუთს არ აღენიშნება რაიმე სახის დაზიანება. ასევე, მოვაჭრე განმარტავს, რომ შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურების ძირითადი პირობების 3.3 პუნქტის საფუძველზე, „კომპანია არ ამოწმებს საწყობში მიტანილი ტვირთის შიგთავსის მდგომარეობას.“ მოვაჭრე მიუთითებს, რომ კომპანია და მისი თანამშრომლები, მომხმარებლის მითითების გარეშე, არ ხსნიან მათ კუთვნილ ამანათებს და არ განკარგავენ. შესაბამისად, ამანათის შეცვლა, რომელიმე პროდუქტის მითვისება ან რაიმე მსგავსი არ წარმოადგენს კომპანიის პრაქტიკას.

შპს „ინექს გრუპი“ მიიჩნევს, რომ მის მიერ არ დარღვეულა „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონის მე-2 და მე-3 თავით გათვალისწინებული მოვაჭრის ვალდებულებები, კომპანიის ქმედებები არ ყოფილა კანონთან შეუსაბამო.

სააგენტოს 2024 წლის 15 აგვისტოს N01/3039 წერილით შპს „ინექს გრუპისგან“ საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა მტკიცებულება, რაც დაადასტურებდა, რომ მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის - [REDACTED] კუთვნილი ამანათის საქართველოში ტრანსპორტირება და მომხმარებლისთვის გადაცემა მოხდა იმავე მდგომარეობაში, როგორც ის ჩაბარდათ აშშ-ში მდებარე საწყობში. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2024 წლის 26 აგვისტოს N01/4317 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა აშშ-ში მდებარე კუთვნილი საწყობის ვიდეოჩანაწერები.

სააგენტოს 2024 წლის 4 სექტემბრის N02/3259 წერილით შპს „ინექს გრუპისგან“ საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა ვიდეოჩანაწერი, რომელიც აღწერს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის - [REDACTED] კუთვნილი ამანათის გადაცემის ფაქტს. 2024 წლის 12 სექტემბრის N01/4665 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა სააგენტოს 2024 წლის 4 სექტემბრის N02/3259 წერილით მოთხოვნილი ინფორმაცია.

სააგენტოს 2024 წლის 23 სექტემბრის N02/3492 წერილით შპს „ინექს გრუპს“ ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 23 სექტემბრის №04/911 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე პოზიციის წარმოსადგენად, თუმცა აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2024 წლის 16 ოქტომბრის N02/3783 წერილით შპს „ინექს გრუპისგან“ საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია შესაბამის მტკიცებულებებთან ერთად, რამ გამოიწვია ამანათის მომხმარებლისთვის გადაცემამდე მისი კუთვნილი ამანათის შეფუთვის გახსნა.

სააგენტოს 2024 წლის 16 ოქტომბრის N02/3783 წერილის პასუხად, 2024 წლის 28 ოქტომბრის N01/5428 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ შპს „ინექს გრუპი“ არ ხსნის მომხმარებელთა კუთვნილ ამანათებს. ის ფაქტი, რომ შესაძლოა მომხმარებლის ამანათი ყოფილიყო გახსნილ მდგომარეობაში, განპირობებულია მისი შეფუთვის ჰერმეტიულობიდან. კომპანიის განმარტებით, [REDACTED] ამანათი არ იყო სათანადოდ შეფუთული და დალუქული, რასაც შეეძლო გამოეწვია ყუთის მთლიანობის დარღვევა. თუმცა, მოვაჭრე ამავდროულად აღნიშნავს, რომ კომპანიის თანამშრომელმა მომხმარებლის ამანათი გაუხსნელ მდგომარეობაში აიღო თაროდან და ამავე მდგომარეობაში გადასცა კომპანიის ოფისის მომსახურე ოპერატორს და ყუთს არ აღენიშნება რაიმე სახის დაზიანება.

სააგენტოს 2024 წლის 1 ნოემბრის N02/4013 წერილით შპს „ინექს გრუპს“ ეცნობა მომხმარებლის 2024 წლის 30 ოქტომბრის N01/5479 წერილის თაობაზე და განესაზღვრა 5

სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 1 ნოემბრის N02/4013 წერილის პასუხად, 2024 წლის 18 ნოემბრის N01/5831 წერილით შპს „ინექს გრუპმა“ განმარტა, რომ კამერების ჩანაწერების გადამოწმების შედეგად დასტურდება, რომ ადგილი არ ჰქონია კომპანიის თანამშრომელთა მიერ ამანათის გახსნას და მისი შიგთავსის ჩანაცვლებას. აღნიშნულის დასადასტურებლად, წინამდებარე საქმეში წარმოდგენილია ფოტო და ვიდეო მასალა.

საგულისხმოა ისიც, რომ როგორც მომხმარებლის მიერ 29.10.2024 წელს წარმოდგენილი გამყიდველთან მისი მიმოწერით ირკვევა, გამყიდველი, საკითხის გარკვევის გარეშე, იხსნის პასუხისმგებლობას, რადგან ნივთის მიმღებად შუამავალი კომპანია სახელდება. შპს „ინექს გრუპი“ მიიჩნევს, რომ იმ შემთხვევაში, თუკი სრულყოფილად მოხდებოდა გამყიდველის მიერ საკითხის გარკვევა, მათ შორის, ამანათის „ამაზონის“ საწყობში შეფუთვის პროცესის ამსახველი კადრების წარმოდგენა, შესაძლებელი იქნებოდა დადგენა, ვისი ბრალეულობით არ მოხდა მიმღებისთვის შეკვეთილი ნივთის გადაცემა.

სააგენტოს 2024 წლის 28 ნოემბრის N02/4669 წერილით შპს „ინექს გრუპისგან“ საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა მომხმარებლის კუთვნილი ამანათის აშშ-ში მდებარე საწყობში ჩაბარების დროს მისი მდგომარეობის ამსახველი ფოტომასალა, თუმცა მოვაჭრეს აღნიშნული წერილის პასუხად სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული 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-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, 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.

ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად, 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.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EC დირექტივა (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა) ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით. 2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

კანონის 29 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, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნული 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.

3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღწეს.

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

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.¹

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს

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

მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ ღირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 23 სექტემბრის N04/911 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებაში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

4. სამოტივაციო ნაწილი

სააგენტოში საქმის შესწავლის დროს წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია.

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EC ღირექტივში (შემდგომში - 2011/83/EC ღირექტივა). აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EC ღირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული 26 ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.² ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.³

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან გასაფორმებული ხელშეკრულების თანახმად, ხელშეკრულება ფორმდება შემდეგი პირობებით - მომხმარებლის სახელზე მიღებული ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა, რომელსაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს თავისი სახელით და მომხმარებლის ხარჯით, რაც მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის ამანათის ტრანსპორტირების ხელშეკრულებას წარმოადგენს. შესაბამისად, აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს

² ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი

³ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

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. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად 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.

მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

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

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

კანონმდებელი თვითონ განსაზღვრავს რომელი ფაქტების არსებობისას შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა სხვა ფაქტების არსებობა - არარსებობის შესახებ. მაგალითად, თუ, დაზარალებული დაამტკიცებს, რომ მისი ქონება დაზიანდა, რომ ეს ქონება დააზიანა გარკვეულმა პირმა და განსაზღვრავს მის ოდენობას, კანონმდებელი აკეთებს დასკვნას, რომ ზიანის მიმყენებელი მოქმედებდა ბრალეულად. აქედან გამომდინარე, დაზარალებული არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ზიანის მიმყენებლის ბრალი. ბრალის არარსებობას ამტკიცებს თვით ზიანის მიმყენებელი. განსახილველ შემთხვევაში, გამომდინარე იქიდან, რომ შეფასების საგანი არის მომსახურების ჯეროვანი შესრულება, რომლის დროსაც შესაფასებელი იქნება მოვაჭრის ბრალით ხელშეკრულების პირობების დარღვევის საკითხი, ამ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება თავად მოვაჭრეს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე

წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

აღსანიშნავია, 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. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურ-სამართლებრივი ქცევის წესებთან ერთად, შეიცავს პროცესუალურ სამართლებრივ კომპონენტებსაც. ასეთ ნორმებს წარმოადგენს ისეთი სამოქალაქო სამართლებრივი ნორმები, რომლებიც შინაარსობრივად მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს. მტკიცების ტვირთის იმპერატიულ განაწილებაზე მიუთითებს სამოქალაქო კოდექსის 686-ე და 687-ე მუხლებიც.

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე – მიტანის ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად გადამზიდველი თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ანდა ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეუძლო და არც მათი შედეგები შეიძლებოდა თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

მტკიცების ტვირთის გადანაწილების კუთხით აღსანიშნავია, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება, სადაც სასამართლომ იმსჯელა, რომ სამოქალაქო კოდექსის 687-ე მუხლის პირველი ნაწილი, რომელიც სამართალწარმოების საპროცესო ელემენტს შეიცავს, ადგენს სამართალ ურთიერთობის მონაწილეებისთვის მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალურ სტანდარტს: „იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გამგზავნის ბრალეულობამ, ეკისრება გადამზიდველს“.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო № ას-700-2021 სამოქალაქო საქმეზე, 15.06.2021 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ გადაზიდვის ურთიერთობის რეგულირებისას განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა რა გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილით გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში. ამავე კოდექსის 687-ე მუხლის თანახმად, გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ძირითად პირობას

წარმოადგენს რა მისი ბრალი, თავად გადამზიდველმა უნდა დაამტკიცოს, რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა.

ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანამდევ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს. შპს „ინექს გრუპის“ მიერ სააგენტოში წარმოდგენილ პოზიციებთან ერთად წარმოდგენილია ფოტო-ვიდეო მასალა, კერძოდ, აშშ-ს საწყობის ტერიტორიის, საქართველოს ფილიალის საწყობის და მომხმარებელთა მიმღები ფილიალის სივრცის ვიდეოკამერის ჩანაწერები. უნდა აღინიშნოს, რომ აშშ-ს საწყობის ტერიტორიის ვიდეოკამერის ჩანაწერები ასახავს სამ სხვადასხვა მიმართულებას, კერძოდ, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი საწყობის გარეთ, შესასვლელი პერიმეტრის მაყურებელი ვიდეოკამერის 2024 წლის 7 ნოემბრის ჩანაწერი, რომელზეც აღბეჭდილია 18:11 საათიდან 18:27 საათამდე შუალედში ორი თანამშრომლის მიერ ავტომანქანიდან ამანათების გადმოტვირთვის და საწყობში შეტანის პროცესი, საიდანაც შეუძლებელია მომხმარებელ [REDACTED] ამანათის იდენტიფიცირება.

ამავე ჩანაწერში 18:59 საათიდან 19:00 საათამდე შუალედში კურიერს მოაქვს ამანათი, რომელსაც ტოვებს კართან. ამავე ამანათს შპს „ინექს გრუპის“ საწყობის თანამშრომელი 19:18 საათიდან 19:20 საათის შუალედში იღებს და შეაქვს საწყობის შიდა ტერიტორიაზე სხვა ამანათებთან ერთად. აღნიშნული ამანათი მოთავსებულია მუყაოს ყუთში, რომელსაც გარშემო აკრავს შავი ზოლი. ამავე ვიდეოდან იკვეთება, რომ საწყობის თანამშრომლები 19:16 საათიდან ბრუნდებიან საწყობის ტერიტორიაზე და ავტომობილიდან ტვირთავენ ამანათებს სასაწყობო სივრცეში. ვიდეოკამერების განლაგებებითა და ხედვის არეალის გათვალისწინებით, შეუძლებელია მომხმარებელ [REDACTED] ამანათის იდენტიფიცირება.

მოვაჭრის მიერ სააგენტოში ასევე წარმოდგენილია საწყობის შიდა სივრცის ვიდეოკამერის ჩანაწერები, სადაც აღბეჭდილია თანამშრომლების მიერ ამანათების შემოტანის პროცესი. შპს „ინექს გრუპის“ მიერ წარმოდგენილი ჩანაწერებიდან ერთ-ერთი არის იმ ვიდეოკამერის ხედვის კუთხე, სადაც 19:47 საათიდან საწყობის თანამშრომელი ასკანერებს, წონის და ახარისხებს მიღებულ ამანათებს. აღნიშნული ჩანაწერის დასრულებამდე მოხდა მხოლოდ სამი ამანათის დასკანერება, რომელთაგან არცერთი არ იყო მომხმარებლის ამანათის მსგავსი ყუთი. შესაბამისად, ზემოაღნიშნული ჩანაწერებიდან შეუძლებელია მომხმარებელ [REDACTED] ამანათის იდენტიფიცირება, რათა დამტკიცებულად ჩაითვალოს მოვაჭრის მითითება მიღებული ამანათის მდგომარეობასთან და არასათანადოდ შეფუთვასთან დაკავშირებით.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს 2024 წლის 28 ნოემბრის N02/4669 წერილით შპს „ინექს გრუპისგან“ საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა მომხმარებლის კუთვნილი ამანათის აშშ-ში მდებარე საწყობში ჩაბარების დროს მისი მდგომარეობის ამსახველი ფოტომასალა, თუმცა მოვაჭრეს აღნიშნული წერილის პასუხად სააგენტოსთვის არ მოუმართავს და შესაბამისად, არ წარმოუდგენია მომხმარებლის კუთვნილი ამანათის აშშ-ში მდებარე საწყობში ჩაბარების დროს მისი მდგომარეობის ამსახველი ფოტომასალა.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის არაჯეროვანი, ვინაიდან, მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი განცხადებიდან დგინდება მოვაჭრის მიერ ამანათის დაზიანებულ მდგომარეობაში მიწოდების ფაქტი. მომხმარებლის მიერ მოწოდებული ინფორმაციის თანახმად, მან ამანათი მიიღო გახსნილ მდგომარეობაში. ამას ადასტურებს მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი შპს „ინექს გრუპის“ ფილიალის მომხმარებელთა მიმღებ სივრცეში [REDACTED] ამანათის გადაცემის ამსახველი ვიდეომასალა.

კერძოდ, სააგენტოში მოვაჭრის მიერ ასევე წარმოდგენილია ფილიალის საწყობის ვიდეოჩანაწერი, სადაც ასახულია თანამშრომლის მიერ [REDACTED] ამანათის აღების ფაქტი, რომლითაც მოვაჭრე მიუთითებს, რომ ამანათი იყო გაუხსნელ მდგომარეობაში. **ვიდეოჩანაწერიდან დგინდება, რომ ამანათი აღების დროს ერთი მხრიდან არის შეხსნილი.**

კანონის დათქმებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს გააჩნია ვალდებულება მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. 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. 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.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება, მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება.

მოქალაქე [REDACTED] 2024 წლის 30 ივლისის №01/3836 განცხადებიდან დგინდება, რომ მას მოვაჭრის მიერ გაეწია ნაკლოვანი მომსახურება, კერძოდ, მისი კუთვნილი ამანათი მიიღო გახსნილ მდგომარეობაში და მასში მოთავსებული ნივთი განსხვავდებოდა მის მიერ შეძენილი ნივთისგან. მომხმარებელმა პრეტენზია ამანათთან დაკავშირებით მოვაჭრესთან დააფიქსირა მისი მიღებისთანავე შპს „ინექს გრუპის“ ფილიალის მომხმარებელთა მიღების სივრცის ოპერატორთან, თუმცა მოვაჭრემ უარი განაცხადა პასუხისმგებლობის აღებაზე. მოვაჭრის მხრიდან დღემდე არ მომხდარა ზიანის ანაზღაურება. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, **შპს „ინექს გრუპი“ ვალდებულია მომხმარებელ [REDACTED] აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი (ტრანსპორტირების და ამანათის ღირებულება).**

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

5. 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, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გ ა დ ა ნ ყ ვ ი ტ ა

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევა.