საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/1409
02.09.2026

ბრძანება

1409-01-4-202609021711

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 22 ივლისის №04/1147 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] 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 2026 წლის 22 ივლისის №04/1147 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.

2. დადასტურდეს **შპს „ჰუალინგი-სამშენებლო მასალების ჰიპერმარკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406263378)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით **შპს „ჰუალინგი-სამშენებლო მასალების ჰიპერმარკეტს“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406263378)** დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის მოთხოვნებს.

4. **შპს „ჰუალინგი-სამშენებლო მასალების ჰიპერმარკეტს“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406263378)** 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 ქალაქ თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მისამართი: ქალაქი თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე

საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 22 ივლისის №04/1147 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია 3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია 4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 5
2.1. საქართველოს კანონმდებლობა 5
2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა 6
2.3. საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება 8
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 8
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა 8
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი 10
3.3. მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ჯეროვანი შესრულების საკითხი 12
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 16

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა თ[redacted] ჯ[redacted]ის (პირადი ნომერი [redacted]) (შემდგომში – განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2026 წლის 30 ივნისის №01/5925 განცხადება (შემდგომში – განცხადება), **შპს „ჰუალინგი-სამშენებლო მასალების ჰიპერმარკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406263378)** (შემდგომში – მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 22 ივლისის №04/1147 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

თ[redacted] ჯ[redacted]ის განცხადების მიხედვით, მოვაჭრისაგან 2026 წლის პირველ თებერვალს შეიძინა 3 (სამი) ცალი კარი (JMS-004 220*). ასევე, ანჯამა, სახელურის კომპლექტი, ჩარჩოს დანამატი, რაშიც ჯამში გადაიხადა 1565 ლარი.

2026 წლის 2 თებერვალს მომხმარებელმა თავად წაიღო შეძენილი ნივთები. შეფუთვის ადგილზე გახსნისა და შემოწმების თაობაზე ინფორმაცია არავის მიუწოდებია.

2026 წლის 8 თებერვალს ხელოსნის მიერ შეძენილი კარების დათვალიერებისას აღმოჩნდა, რომ ერთ-ერთი კარი დაზიანებული იყო. მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს სატელეფონო ზარის საშუალებით და ადგილზეც იმყოფებოდა, თუმცა, როგორც მას განუმარტეს, საკითხი შიდა მოკვლევას საჭიროებდა. მომხმარებელმა დაზიანებული კარი მოვაჭრის მაღაზიაში დატოვა.

მოვაჭრემ მომხმარებელს აცნობა, რომ კარს ვერ შეუცვლიდა, ვინაიდან მარაგში აღარ იყო, ხოლო დაბრუნებაზე უარი უთხრა იმ არგუმენტით, რომ კარი მომხმარებელმა თავად დააზიანა ტრანსპორტირებისას.

მოგვიანებით, მომხმარებელმა აღმოაჩინა, რომ სადავო ნივთი მოვაჭრეს მარაგში ჰქონდა, თუმცა უკვე არასააქციო ფასად, რის გამოც მომხმარებელს მისი ხელახლა შეძენა მოუწია, რაშიც 680 (ექვსას ოთხმოცი) ლარი გადაიხადა.

მომხმარებელი მოითხოვს ზემოაღნიშნული 680 (ექვსას ოთხმოცი) ლარის დაბრუნებას.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 30 ივნისის №02/4328 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღის ვადა განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ 2026 წლის 6 ივლისს წარმოადგინა №01/6128 წერილი და განმარტა, რომ შესწავლილ იქნა შესაბამისი ვიდეოჩანაწერები, რომელიც ეხება მომხმარებლის მიერ შეძენილი საქონლის სატრანსპორტო საშუალებაში ჩატვირთვის პროცესს. მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ ხსენებულ ჩანაწერებში ნათლად ჩანს, რომ მომხმარებელს აქვს სრული შესაძლებლობა, დაათვალიეროს თითოეული შეძენილი ნივთის გარეგანი მდგომარეობა – შეფუთვის დაუზიანებლობა. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელმა სწორედ იმიტომ ჩატვირთა შეძენილი საქონელი ავტომობილში, რომ დარწმუნდა შეფუთვის დაუზიანებლობაში.

შეძენილი საქონელი, მათ შორის, სადავო კარი, მომხმარებელმა თავად წაიღო ჰიპერმარკეტიდან საკუთარი სატრანსპორტო საშუალებით.

მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მისმა თანამშრომლებმა შეისწავლეს დაზიანებული კარის მდგომარეობა და დაზიანების ხარისხიდან და პოზიციიდან გამომდინარე, მიიჩნევს, რომ თუ კარი ჩატვირთვის პროცესში იყო დაზიანებული, შეუძლებელია შეფუთვა ყოფილიყო სრულყოფილი. მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნულს ამყარებს ის ფაქტიც, რომ მომხმარებლის მიერ დაბრუნებული სადავო კარი და შესაბამისად მისი შეფუთვა სწორედ იმ ადგილზეა დარღვეული, რა ადგილზეც დაზიანდებოდა კარი შეფუთვაში. შესაბამისად, კარი დაზიანდა მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა მოათავსა ავტომობილში, ხოლო შეძენისას ნივთი არ იყო დაზიანებული, წინააღმდეგ შემთხვევაში თავდაპირველი შეფუთვაც უნდა ყოფილიყო დაზიანებული. შესაბამისად, იგი არ არის ვალდებული გამოასწოროს ასეთი ზიანი.

მოვაჭრე დამატებით მიუთითებს, რომ დაზიანებული კარი მომხმარებელმა თავად დააბრუნა, ხოლო მოვაჭრე უარს აცხადებდა ასეთი კარის დაბრუნებაზე, ვინაიდან მომხმარებელს უნაკლო საქონელი გადაეცა. მიუხედავად ამისა, მომხმარებელმა მოვაჭრის ნების საწინააღმდეგოდ დაზიანებული კარი დატოვა ჰიპერმარკეტის ტერიტორიაზე.

ზემოხსენებულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე უარს აცხადებს მომხმარებელს დაუბრუნოს მის მიერ დამატებით შეძენილი კარის საფასური.

მოვაჭრის წერილს დართულია შეძენილი კარების ფოტოსურათები და ვიდეოჩანაწერები, სადაც ჩანს საქონლის ავტომობილში მოთავსებისა და დაზიანებული კარის უკან დაბრუნების პროცესი.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

2.1. საქართველოს კანონმდებლობა

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

ამავე მუხლის მეორე პუნქტის მიხედვით, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული აღწერის არარსებობის შემთხვევაში საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი გამოსადეგია იმ მიზნისთვის, რომლის თაობაზედაც მომხმარებელმა მოვაჭრეს ხელშეკრულების დადების დროს აცნობა და რომელსაც მოვაჭრე დაეთანხმა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით

გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ საქონლის ჩვეულებრივი გამოყენების მიზანი ვერ დგინდება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ მას აქვს ამ სახეობის საქონლის თვისებები და ფუნქციონირებს ისე, როგორც აღნიშნული სახეობის საქონელი, ამასთანავე, რისი გონივრული მოლოდინიც მომხმარებელს შეიძლებოდა ჰქონოდა საქონლის ბუნებიდან და იმ საჯარო განცხადებებიდან გამომდინარე, რომლებიც გააკეთა მოვაჭრემ, მწარმოებელმა, მისმა წარმომადგენელმა ან ბაზარზე განთავსებისთვის პასუხისმგებელმა სხვა პირმა, მათ შორის, რეკლამის ან/და ეტიკეტის საშუალებით.

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.

2.2. 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 ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.[1]

№2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან მომსახურების ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

---

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

2.3. საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

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

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

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

პროცედურის 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.

განსახილველი საკითხის არსებითად შეფასებამდე, აღსანიშნავია, რომ კანონის მიხედვით, 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.

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 მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) №2020/1828[4] 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.

---

[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

განსახილველ საქმეში, შეფასების საგანია მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის შეკვეთის მიწოდებისას კანონის მოთხოვნებთან შესაბამისობისა და ძირითადი ვალდებულების შესრულების საკითხი. იმ პირობებში, როდესაც მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულება, იქმნება არა მხოლოდ განმცხადებლის, როგორც ინდივიდუალური მომხმარებლის, არამედ, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის დარღვევის რისკი, რამდენადაც იმ პირობებში, როდესაც მოვაჭრე არ უზრუნველყოფს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების დამადასტურებელი დოკუმენტაციის წარმოებას, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის დარღვევის რისკი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

„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 ქცევაც. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგალითად, №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 წესებისა 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 გაუადვილებთ მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

---

[5] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-649/17.

[6] იქვე, აბზაცი 53.

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]

კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული 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.

სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ვებგვერდის (ბმული: https://mihouse.ge/index.php?route=information/information&information_id=5) გადამოწმებისას დგინდება, რომ მოვაჭრეს შემუშავებული აქვს სავაჭრო პოლიტიკა – ხელშეკრულების სტანდარტული წესები და პირობები და აღნიშნული დოკუმენტი შეესაბამება მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებს. ამრიგად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციას აწვდის.

[7] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-430/17

3.3. მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ჯეროვანი შესრულების საკითხი

ცალკე შეფასებას იმსახურებს მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულების გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების საკითხი.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

ამავე მუხლის მეორე პუნქტის მიხედვით, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული აღწერის არარსებობის შემთხვევაში საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი გამოსადეგია იმ მიზნისთვის, რომლის თაობაზედაც მომხმარებელმა მოვაჭრეს ხელშეკრულების დადების დროს აცნობა და რომელსაც მოვაჭრე დაეთანხმა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ საქონლის ჩვეულებრივი გამოყენების მიზანი ვერ დგინდება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ მას აქვს ამ სახეობის საქონლის თვისებები და ფუნქციონირებს ისე, როგორც აღნიშნული სახეობის საქონელი, ამასთანავე, რისი გონივრული მოლოდინიც მომხმარებელს შეიძლებოდა ჰქონოდა საქონლის ბუნებიდან და იმ საჯარო განცხადებებიდან გამომდინარე, რომლებიც გააკეთა მოვაჭრემ, მწარმოებელმა, მისმა წარმომადგენელმა ან ბაზარზე განთავსებისთვის პასუხისმგებელმა სხვა პირმა, მათ შორის, რეკლამის ან/და ეტიკეტის საშუალებით.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა შეიძინა საცხოვრებელი ბინის შიდა კარები. შესაბამისად, მას აღნიშნული საქონელი უნდა მიეღო უნაკლო მდგომარეობაში, რაც, მათ შორის, გულისხმობს ზედაპირული დაზიანებების არარსებობასა და ზედაპირის მთლიანობას.

დაზიანების არსებობა სადავო ფაქტობრივ გარემოებას არ წარმოადგენს, თუმცა მხარეები ვერ თანხმდებიან აღნიშნული ნაკლი არსებობდა თუ არა ნივთის გადაცემის დროისათვის. ამ პირობებში, მოვაჭრის მიერ ვალდებულების დარღვევის ფაქტი უნდა შეფასდეს კანონით გათვალისწინებული მტკიცების ტვირთის განაწილების მიხედვით. კერძოდ, 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.

ზემოაღნიშნული ნორმა შეესაბამება ევროკავშირის პრაქტიკას. ევროკავშირის სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13), სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. ამავდროულად, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა უპირველესად, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორიც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. 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, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას.

ამრიგად, განსახილველ შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ მან მომხმარებელს უნაკლო ნივთი გადასცა. მაშასადამე, მან უნდა დაამტკიცოს, რომ გადაცემული კარის ზედაპირის მთლიანობა დარღვეული არ ყოფილა.

მომხმარებლისთვის ვიზუალურად უნაკლო მდგომარეობაში საქონლის გადაცემის მტკიცებულებაა მიღება-ჩაბარების აქტი, რომელზეც ხელმოწერით მომხმარებელი დაადასტურებს, რომ ნივთი მიიღო ვიზუალურად უნაკლო მდგომარეობაში ან უარს აცხადებს

მისი ვიზუალური მდგომარეობის გადამოწმებაზე, რის შედეგადაც პასუხისმგებლობა მასზე გადადის.

ვიზუალურად უნაკლო საქონლის გადაცემის დადასტურება შესაძლებელია მაშინ, როდესაც მომხმარებელს რეალურად ჰქონდა შესაძლებლობა შეემოწმებინა ნივთი და ეს ფაქტი მიღება-ჩაბარების აქტში დაფიქსირდა მისი ხელმოწერით. ასეთი დოკუმენტი წარმოადგენს მთავარ მტკიცებულებას იმის შესახებ, რა ვიზუალურ მდგომარეობაში იყო საქონელი მიწოდების მომენტში. მხოლოდ ის გარემოება, რომ მომხმარებელმა ნივთი არ შეამოწმა, მის მიმართ პასუხისმგებლობას ავტომატურად არ წარმოშობს: აუცილებელია, რომ მომხმარებელი წინასწარ იყოს ინფორმირებული დათვალიერების შესაძლებლობის შესახებ და მისი უარი მკაფიოდ იყოს დაფიქსირებული. ასევე, მიღება-ჩაბარების აქტით მკაფიოდ უნდა განემარტოს მომხმარებელს, რომ დათვალიერებაზე უარის თქმის შემთხვევაში ნივთის ვიზუალურ ნაკლზე პასუხისმგებლობა მასზე გადავა. თუ შესაბამისი დოკუმენტური მტკიცებულება არ არსებობს, მიწოდებისას არსებული ვიზუალური ნაკლის მტკიცების ტვირთი კვლავ მოვაჭრეს ეკისრება. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს ამგვარი მიღება-ჩაბარების აქტი არ წარმოუდგენია. დამატებით აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელს არ განუმარტეს შეფუთვის გახსნისა და საქონლის ავტომობილში მოთავსებამდე მისი დათვალიერების შესაძლებლობის თაობაზე.

რაც შეეხება მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ მტკიცებულებებს, სააგენტო მიიჩნევს, რომ აღნიშნული მტკიცებულებები უშუალოდ დაზიანებული კარის მომხმარებლისათვის გადაცემის მომენტისათვის არსებული მდგომარეობის შეფასებისათვის საკმარის საფუძველს არ ქმნის, რამდენადაც თითოეული ფოტოსურათი თუ ვიდეოჩანაწერი ასახავს შეფუთულ კარს, ხოლო მხოლოდ ის ფაქტი, რომ შეფუთვა დაზიანებული არ არის, ავტომატურად არ ნიშნავს, რომ მასში მოთავსებული კარიც უნაკლო მდგომარეობაშია. უშუალოდ ნივთის და შეფუთვის დაზიანება არ შეიძლება აუცილებლად ურთიერთდაკავშირებულ მოვლენებად იქნეს განხილული.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრემ ვერ დაძლია მტკიცების ტვირთი, შესაბამისად, დასტურდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ნაკლიანი საქონელი მიაწოდა.

დამატებით შეფასებას იმსახურებს მომხმარებლის მიერ ნაკლიანი ნივთის შეძენის ფაქტით წარმოშობილი უფლებებით სარგებლობა. კერძოდ, ის გარემოება, რომ მომხმარებელმა ნაკლიანი კარის ნაცვლად საკუთარი ინიციატივით შეიძინა ასეთივე კარი იმავე მოვაჭრესთან. უნდა განისაზღვროს, აღნიშნული გარემოება მომხმარებლის მიერ მოთხოვნაზე უარის თქმად უნდა იქნეს განხილული თუ არა.

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.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა დაზიანებული კარის შესაცვლელად შეიძინა ახალი კარი, რისთვისაც დამატებითი ხარჯი გასწია. მოვაჭრის მიერ დაზიანებული კარის შეცვლის ვალდებულების შესრულების შემთხვევაში, მომხმარებელს ამ თანხის გადახდა აღარ დასჭირდებოდა, რაც ზედმეტად გადახდილი თანხის დაბრუნების საფუძველს წარმოშობს.

საგულისხმოა, რომ მომხმარებელმა მოვაჭრეს აცნობა კარის ნაკლის თაობაზე და მოითხოვა მისი შეცვლა, თუმცა არ დგინდება, რომ მომხმარებელმა საამისოდ მოვაჭრეს კონკრეტული დრო განუსაზღვრა. ამ თვალსაზრისით მნიშვნელოვანია, რომ მოვაჭრემ მომხმარებლის მოთხოვნის თაობაზე შეიტყო მომხმარებლის მიერ სააგენტოში განცხადების წარმოდგენის შემდეგაც, თუმცა, არც ნაკლიანი ნივთის მიწოდება აღიარა და არც მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხის დაბრუნებაზე განაცხადა თანხმობა. ამ პირობებში, მომხმარებლის მიერ მოვაჭრისათვის დამატებითი ვადის განსაზღვრა საჭირო არ არის, რამდენადაც აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება.

ამრიგად, მომხმარებლის მიერ ნაკლიანი კარის სანაცვლოდ ახალი კარის შეძენა, თავისი შინაარსით, არ უნდა იქნეს განხილული მოთხოვნაზე უარის თქმად, რამდენადაც სამშენებლო-სარემონტო პროცესის თავისებურებების გათვალისწინებით, მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის მიმართ წაყენებული პრეტენზიის მომხმარებლის სასარგებლოდ დასრულების (კარის გამოცვლის) მოლოდინმა შესაძლებელია უფრო მნიშვნელოვანი ზიანი გამოიწვიოს. თავის მხრივ, მოვაჭრის მიერ დაზიანებული კარის გამოცვლის ვალდებულების არსებობის პირობებში მომხმარებელს უფლება აქვს გავიდეს დამატებით შეძენილი კარის ნასყიდობის ხელშეკრულებიდან, რაც პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას და მაშასადამე, გადახდილი თანხის დაბრუნებას გულისხმობს.

ზემოხსენებული გარემოებების გათვალისწინებით, მომხმარებლის მიერ მომსახურების გასაწევად დამატებითი ვადის განსაზღვრის საფუძველი არ არსებობს. შესაბამისად, **შპს „ჰუალინგი-სამშენებლო მასალების ჰიპერმარკეტი“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406263378)** ვალდებულია იმოქმედოს კანონის მოთხოვნების შესაბამისად და აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვათ. მათ შორის, დაუბრუნოს თ[redacted]ჯ[redacted]ს დამატებით შეძენილი კარის ღირებულება – 680 ლარი.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს **შპს „ჰუალინგი-სამშენებლო მასალების ჰიპერმარკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406263378)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევას.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] 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 საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს **შპს „ჰუალინგი-სამშენებლო მასალების ჰიპერმარკეტის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406263378)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.