



სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 23 სექტემბრის №04/1117 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 ა:

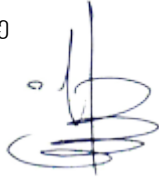
1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 23 სექტემბრის №04/1117 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრეს დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრე ვალდებულია ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოს მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.



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

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 23 სექტემბრის №04/1117 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია.....	4
1.2 მოვაჭრის პოზიცია.....	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	7
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	11
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	11
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	12
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	19

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა 2025 წლის 21 ივლისის №01/4361 განცხადება, 2025 წლის 23 ივლისის №01/4397 განცხადება, 2025 წლის 16 სექტემბრის №01/5460 განცხადება და 2025 წლის 19 სექტემბრის №01/5550 განცხადება შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 23 სექტემბრის №04/1117 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 24 სექტემბერს სააგენტოს №01/5667 განცხადებით მომართა შპს ხოლო 2025 წლის 24 სექტემბრის №01/5669 განცხადებით „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 23 სექტემბრის №04/1117 ბრძანებით მოვაჭრის „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 26 ნოემბერს სააგენტოს №01/7214 განცხადებით მომართა მოქალაქე „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 23 სექტემბრის №04/1117 ბრძანებით მოვაჭრის „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 09 დეკემბერს სააგენტოს №01/7945 განცხადებით მომართა მოქალაქე „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 23 სექტემბრის №04/1117 ბრძანებით მოვაჭრის „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 23 თებერვლის სააგენტოს №01/7945 განცხადებით მომართა მოქალაქე „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 23 სექტემბრის №04/1117 ბრძანებით მოვაჭრის „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

1. 2025 წლის 21 ივლისის №01/4361 განცხადების, თანახმად, მომხმარებელმა შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი - iPhone 15. გამოყენების შემდეგ აღმოჩნდა, რომ ტელეფონი გამართულად ვერ მუშაობდა, კერძოდ ცხელდებოდა და ხშირ დამუხტვას საჭიროებდა. ამასთან მომხმარებლის მითითებით, ჩვეულებრივი დატვირთვის პირობებში მობილური ტელეფონი მალე ჯდება. წარმოდგენილ განცხადებაში მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ კომპანიის განმარტებით, ტელეფონის ხარვეზი გამოწვეული იყო პროგრამული უზრუნველყოფის გაუმართაობით, პროგრამული განახლება კი ამ პრობლემას მოაგვარებდა.

2. 2025 წლის 23 ივლისის №01/4397 განცხადების თანახმად ირკვევა, რომ 2025 წლის ივლისში შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი - POCO X7 Pro. გამოყენების შემდეგ, ორ კვირაში, აღმოჩნდა, რომ ტელეფონი დეფორმირდა. მომხმარებლის განმარტებით, სერვის ცენტრში ზეპირად განუცხადეს, რომ ტელეფონს ქარხნული წუნი აღენიშნებოდა, თუმცა კომპანია უარს ამბობს ტელეფონის შეცვლაზე. მომხმარებელი ითხოვს ან შეძენილი ტელეფონის შეცვლას ან თანხის დაბრუნებას, აღნიშნულ მოთხოვნაზე მოვაჭრეს რეაგირება ამ დრომდე არ ჰქონია.

3. 2025 წლის 16 სექტემბრის №01/5460 განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შეიძინა მტვერსასრუტი Xiaomi vacuum cleaner G20 Lite, რომელიც გამოყენებიდან 7 თვეში დაზიანდა, კერძოდ გაუტყდა სახელო. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს, რის შემდეგაც მოვაჭრემ განმარტა, რომ მტვერსასრუტის ნაკლი მომხმარებლის მიერ ნივთის არასწორი გამოყენებით იყო გამოწვეული.

4. 2025 წლის 19 სექტემბრის №01/5550 განცხადების თანახმად, შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა სკუტერი-xiaomi scooter 4. მომხმარებლის განმარტებით, გამოყენებიდან 1 წლის შემდეგ სკუტერის ეკრანზე დაფიქსირდა პრობლემა, თუმცა მისი მოგვარება ვერ ხერხდება, რადგან ნაკლის აღმოსაფხვრელად საჭიროა უნიკალური კოდის წარდგენა, რომელიც პროგრამული რეგისტრაციისას იქნა გამოყენებული მომხმარებლის მიერ.

5. 2025 წლის 24 სექტემბრის N01/5667 განცხადების თანახმად, 2025 წლის იანვარში შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა ტელეფონი, რომელიც აღმოჩნდა ნაკლიანი, კერძოდ, ტელეფონს გაუჩნდა წითელი ხაზი. მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს, რის შემდეგაც მოვაჭრემ განმარტა, რომ ტელეფონის ნაკლი მომხმარებლის მიერ ნივთის არასწორი გამოყენებით იყო გამოწვეული.

6. 2025 წლის 24 სექტემბრის N01/5669 განცხადების თანახმად, მან შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა ტელეფონი, რომელიც აღმოჩნდა ნაკლიანი, ხოლო მოვაჭრე არ რეაგირებს მომხმარებლის პრეტენზიაზე.

7. 2025 წლის 26 ნოემბრის N01/7214 განცხადების თანახმად მან 2024 წლის დეკემბერში შეიძინა შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა ჯოისტიკი, რომელსაც დაუზიანდა ღილაკი, მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს ნაკლის აღმოფხვრის მიზნით, თუმცა მისი განმარტებით მოვაჭრე მომსახურებას უფასოდ არ უწევს.

8. 2025 წლის 09 დეკემბრის №01/7945 განცხადების თანახმად, მან შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი samsung Galaxy s24 ultra. მომხმარებლის განმარტებით, გამოყენებიდან 7-8 თვეში მობილურ ტელეფონს აღმოაჩნდა წუნი. მომხმარებელი ითხოვს მობილური ტელეფონის შეცვლას, რადგან თვლის რომ ტელეფონის შეკეთებით მობილური ტელეფონის ღირებულება შემცირდება.

9. 2025 წლის 23 დეკემბრის №01/7945 განცხადების თანახმად ირკვევა, რომ შოქსაჩარებელმა 2024 წლის დეკემბერში შეიძინა შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში ეკრანის დამცავი ფირი, რომელიც მისი განმარტებით ნაკლიანია. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს ნაკლის აღმოფხვრის მიზნით, თუმცა მისი განმარტებით მოვაჭრე უარს აცხადებს ნივთის დაბრუნებაზე.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ, 2025 წლის 22 ივლისის N02/3227 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2025 წლის 29 ივლისის N01/4487 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილ მობილურ ტელეფონს არ უფიქსირდება ნაკლი და ის გამართულად ფუნქციონირებს. რაც შეეხება კონკრეტულ დაფიქსირებულ პრეტენზიას, მოვაჭრე განმარტავს, რომ ტელეფონს ჩაუტარდა სისტემური განახლება, რის შემდეგაც მობილური აპარატი გამართულად ფუნქციონირებს, ასევე მოვაჭრე მიუთითებს, რომ პროგრამული განახლება არ უნდა დაკვალიფიცირდეს როგორც მობილური ტელეფონის „ქარხნული წუნი“. შესაბამისად, მოვაჭრემ არსებული ნაკლი შეკეთებით აღმოფხვრა და ტელეფონის შეცვლაზე ამ საფუძლით განაცხადა უარი.

სააგენტომ, 2025 წლის 24 ივლისის N02/3303 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2025 წლის 29 ივლისის N01/4486 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ კომპანიის სერვის ცენტრში წარდგენილი ტელეფონის დაზიანება წარმოადგენდა არასაგარანტიო შემთხვევას და ანაზღაურებას არ ექვემდებარებოდა.

სააგენტომ, 2025 წლის 24 სექტემბრის N02/4361 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე მოვაჭრეს სააგენტოში პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტომ, 2025 წლის 24 სექტემბრის N02/4361 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2025 წლის 02 ოქტომბრის N01/5856 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილი სკუტერის

შემოწმებისას დადგინდა ხარვეზები, კერძოდ: დაშვებული საბურავის პრობლემა, მუხრუჭის პრობლემა. ორივე მათგანი აღმოიფხვრა, თუმცა სკუტერის ეკრანზე მანიშნებელი დილაკი ისევ ჩართული იყო, შესაბამისად დამატებითი დიაგნოსტიკებისთვის საჭირო იყო პროგრამაში შესასვლელად საჭირო უნიკალური კოდი, რომლის წარდგენა მომხმარებლის მიერ ვერ მოხდა. აღნიშნულ წერილში, მოვაჭრე აცხადებს, რომ უნიკალური კოდის წარდგენისთანავე მოვაჭრე მზადაა შეასრულოს შესაბამისი ვალდებულებები.

სააგენტომ 2025 წლის 02 ოქტომბრის N02/4476 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა პოზიციები განცხადებებში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2025 წლის 08 ოქტომბრის N01/5994 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ დავით კურტიანიძის მობილურ ტელეფონს აღენიშნებოდა მექანიკური დაზიანების კვალი, შესაბამისად მასზე არ ვრცელდებოდა საგარანტიო სერვისი. რაც შეეხება მომხმარებელ ნინო ცარციძის განცხადებას, 2025 წლის 26 სექტემბერს ნინო ცარციძემ N01/5743 წერილით სააგენტოს აცნობა, რომ მოვაჭრემ დააკმაყოფილა მისი მოთხოვნა და მის მიმართ პრეტენზია აღარ გააჩნდა.

სააგენტომ 2025 წლის 01 დეკემბრის N02/6010 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა პოზიცია განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. აღნიშნულ წერილში მოვაჭრემ 2025 წლის 09 დეკემბრის N01/7598 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, მტკიცების ტვირთი ნაკლთან დაკავშირებით კომპანიისთვის მიმართვის მომენტში მომხმარებელზე იყო. ამავე წერილში მოვაჭრე აცხადებს, რომ ნივთის ცალკეული შემადგენელი ნაწილები, რომლებიც ნივთის გამოყენების შედეგად ცვდება და პერიოდულ შეცვლას საჭიროებენ, არ ექვემდებარებიან საგარანტიო მომსახურებას.

სააგენტომ 2025 წლის 26 დეკემბრის N02/6549 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა პოზიცია განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2026 წლის 05 იანვრის N01/4 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, ნივთის ნაკლის დასადგენად საჭირო იყო ტელეფონის შესამოწმებლად სერვისში დატოვება, რაზეც მომხმარებელმა უარი განაცხადა.

სააგენტომ, 2025 წლის 26 დეკემბრის N02/6531 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2026 წლის 05 იანვრის N01/3 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილი ეკრანის დამცავი მას უნაკლო მდგომარეობაში გადაეცა. თუმცა 2026 წლის 06 თებერვლის N01/1213 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ იგი მზადაა შეუკეთოს (თუ ეს შესაძლებელია) ან მომხმარებელს ასარგებლოს ნივთის შეცვლის ან უკაბ დაბრუნების უფლებით. ამავე წერილით მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ აღნიშნულის თაობაზე ასევე ეცნობა მომხმარებელს როგორც სატელეფონო საშუალებით, ასევე წერილობითი კორესპონდენცია გაეგზავნა ელექტრონულ ფოსტაზე.

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 ქვეყნის 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 სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი 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 8 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 ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, 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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29 დირექტივის (შემდგომში 2005/29 დირექტივა) მიზანია ხელი შეუწყოს შიდა ბაზრის გამართულ ფუნქციონირებას და მომხმარებლების დაცვას მაღალ დონეზე მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესებისთვის საზიანო არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკის შესახებ წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოების გზით.

2005/29 დირექტივის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკა უნდა აიკრძალოს. ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად კომერციული პრაქტიკა, ასევე, მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანად, თუ, მის ფაქტობრივ კონტექსტში, ყველა მისი მახასიათებლისა და გარემოების და საკომუნიკაციო საშუალებების შეზღუდვების გათვალისწინებით, ის არ შეიცავს მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს სჭირდება, კონტექსტიდან გამომდინარე, რათა შესყიდვის შესახებ მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება და, შესაბამისად, ის იწვევს ან სავარაუდოდ, გამოიწვევს საშუალო მომხმარებლის მიერ შესყიდვის შესახებ ისეთი გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც ის სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

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 ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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.

„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 მოვაჭრის 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 აღგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

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

შეძლოთ 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 მიაღწია.

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 არ იცავს კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის დებულებებს, 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 და ნაკლოვანი შესრულება

„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

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>

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, მომხმარებელმა მკს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი - iPhone 15. გამოყენების შემდეგ აღმოჩნდა, რომ ტელეფონი გამართულად ვერ მუშაობდა, კერძოდ ცხელდებოდა და ხშირ დამუხტვას საჭიროებდა. ამასთან მომხმარებლის მითითებით, ჩვეულებრივი დატვირთვის პირობებში მობილური ტელეფონი მალე ჯდება.

კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა შეაფასოს, რამდენად იმოქმედა მოვაჭრემ კანონის მე-16-მე-17 მუხლებით განსაზღვრული დანაწესების შედეგად.

მოვაჭრემ 2025 წლის 29 ივლისის N01/4487 წერილით წარმოადგინა საგარანტიო სერვის ცენტრის დასკვნა N130102 და განმარტა, რომ სერვის ცენტრს წარედგინა მობილური ტელეფონი

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

“Apple iPhone 15 128GB black Black“, სერიული ნომრით (IMEI) – 357136147769427, (შეძენის თარიღი: 02.07.2025). ნივთი მომხმარებელმა 02 ივლისს დატოვა ზუმერის (გორის) ფილიალში და გამოიგზავნა შპს ტექნოლაინში რომლის მიღებაც მოხდა 5 ივლისს. თბილისის სერვისცენტრში კი მოხდა სისტემის რეინსტალაცია, აღნიშნულ ნივთს ჩაუტარდა სრული დიაგნოსტიკა, კერძოდ, რეინსტალაცია და დაკვირვება როგორც ელემენტის მუშაობაზე, ასევე, როგორც მომხმარებელმა აღნიშნა, ე.წ. მობილურის გაცხელება/გადახურებაზე. სერვის ცენტრის დასკვნით ნივთი მუშაობს სრულიად გამართულად, ქარხნული მონაცემების შესაბამისად.

აღსანიშნავია, რომ 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.

სააგენტოში წარმოდგენილი საგარანტიო დასკვნის შედეგად იკვეთება, რომ მოვაჭრემ შეასრულა კანონით დადგენილი ვალდებულება და შეაკეთა სერვისში წარდგენილი მომხმარებლის მობილური ტელეფონი.

განსახილველ შემთხვევაში დგინდება, რომ მომხმარებელმა 2025 წლის ივლისში შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი - poco x7 pro. გამოყენების შემდეგ, ორ კვირაში, აღმოჩნდა, რომ ტელეფონი დეფორმირდა. ხოლო მომხმარებლის განცხადებით მოვაჭრე არ რეაგირებს წარდგენილ პრეტენზიაზე.

კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა შეაფასოს, რამდენად იმოქმედა მოვაჭრემ კანონის მე-16-მე-17 მუხლებით განსაზღვრული დანაწესების შედეგად.

მოვაჭრემ 2025 წლის 29 ივლისის N01/4486 წერილით წარმოადგინა საგარანტიო სერვის ცენტრის დასკვნა N130102 და განმარტა რომ მოქალაქე 06.07.2025 წელს "ზუმერი ჯორჯიას" ფილიალში შეიძინა Xiaomi-ის ბრენდის მობილური ტელეფონი Xiaomi Poco X7 Pro Dual Sim 8GB RAM 256GB 5G W/O Charger Global Version, რომელიც შეძენიდან მე-15 დღეს წარადგინა მომსახურე სერვის ცენტრში, შპს "ტექნოლაინში" იმ საბაბით, რომ მობილური აპარატი იყო დეფორმირებული. შემოწმების შემდეგ, მომხმარებელს უარი ეთქვა ნივთის შეცვლაზე, რადგან დაზიანება იყო არასაგარანტიო ტიპის შემთხვევა. ამასთან მოვაჭრე განმარტავს, რომ დეფორმაცია გამოწვეული იყო მექანიკური დაზიანების შედეგად, თუმცა ამის დამადასტურებელი დასკვნა მას სააგენტოში არ წარმოუდგენია.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება კეთილსინდისიერების ფაქტს. საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020 სამოქალაქო საქმეზე 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 განხორციელონ თავიანთ უფლებები და მოვალეობები.**

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.

განსახილველ შემთხვევაში მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებულ დანაწესებს ნაკლიანი ნივთის შეკეთება/შეცვლის ნაწილში, მოვაჭრემ ვერ დაადასტურა მომხმარებლის მიერ სერვისში წარდგენილ ტელეფონზე მექანიკური მოქმედების კვალი, შესაბამისად ვალდებულია **ადადგინოს დარღვეული უფლება და შეუცვალოს ნაკლის მქონე ტელეფონი.**

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებელმა შეიძინა მტვერსასრუტი Xiaomi vacuum cleaner G20 Lite, რომელიც გამოყენებიდან 7 თვეში დაზიანდა, კერძოდ გაუტყდა სახელური. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს, რის შემდეგაც მოვაჭრემ განუმარტა, რომ მტვერსასრუტის ნაკლი მომხმარებლის მიერ ნივთის არასწორი გამოყენებით იყო გამოწვეული.

2025 წლის 24 სექტემბრის N02/4361 წერილით სააგენტომ მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. თუმცა მოვაჭრეს მომხმარებლის პრეტენზიასთან დაკავშირებით სააგენტოში პოზიცია არ წარმოუდგენია.

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.

გამომდინარე იქიდან, რომ მოვაჭრემ არ წარმოადგინა მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებული გარემოებების საპირისპირო პოზიცია, იგი შესაბამისად ვალდებულია **ადაღინოს დარღვეული უფლება და დაუბრუნოს მტვერსასრუტის დირებულება.**

: მოცემულ შემთხვევაში მომხმარებელმა შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა სკუტერი-xiaomi scooter 4. მომხმარებლის განმარტებით, გამოყენებიდან 1 წლის შემდეგ სკუტერის ეკრანზე დაფიქსირდა პრობლემა. თუმცა, მისი მოგვარება ვერ ხერხდება, რადგან ნაკლის აღმოსაფხვრელად საჭიროა უნიკალური კოდის წარდგენა, რომელიც პროგრამული რეგისტრაციისას იქნა გამოყენებული მომხმარებლის მიერ.

აღნიშნულ საქმესთან დაკავშირებით მოვაჭრემ 2025 წლის 02 ოქტომბრის N01/5856 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ Xiaomi Electric Scooter 4 სერვის ცენტრში პირველადი დიაგნოსტიკების შედეგად დადგინდა საჭის დედა დაფის ხარვეზი, რაც დროულად აღმოიფხვრა. მომხმარებლის მეორე ვიზიტისას კი ეკრანზე გამოჩნდა დამზებული საბურავის მანიშნებელი.

პირველადი დიაგნოსტიკების შედეგად დადგინდა მუხრუჭის ხარვეზი, რომელიც აღმოიფხვრა. პარალელურად დაიბერა საბურავებიც, თუმცა არსებული მანიშნებელი არ გაქრა, რამაც საჭირო გახდა ნივთის დამატებითი ტესტირება, რა დროსაც გამოიკვეთა ექსპერტის კოდის საჭიროება, რომელიც სამწუხაროდ მომხმარებელს არ ახსოვდა. მოვაჭრის მიერ მომხმარებელს განემარტა, რომ ზემოთ აღნიშნული კოდის გარეშე ვერ უზრუნველყოფდა ნივთის დამატებით დიაგნოსტიკებას. ამასთან, ეცნობა რომ აპლიკაციის ინსტალაციას და რეგისტრაციას უზრუნველყოფს მომხმარებელი და თავად უთითებს პაროლს (**აღნიშნული ინფორმაცია არის კონფიდენციალური და კომპანიას მასზე წვდომა არ გააჩნია**). სწორედ ამ მიზეზით განეცხადა მომხმარებელს ნივთის უკან დაბრუნებასთან დაკავშირებით უარი შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ მიერ.

ამავე წერილით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ ინსტალაციისას გამოყენებული კოდის წარდგენისთანავე მოვაჭრე მზადაა სრული დიაგნოსტიკება ჩაატაროს და შეასრულოს კანონით დადგენილი ვალდებულებები. შესაბამისად ნაწილში იმ გარემოების გათვალისწინებით, რომ დიაგნოსტიკება ვერ განხორციელდა მომხმარებლის მიერ უნიკალური კოდის წარუდგენლობის მიზეზით, სააგენტო ვერ იმსჯელებს სახეზე იყო თუ არა მოვაჭრის მხრიდან კანონით დადგენილი ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი.

განსახილველ შემთხვევაში მომხმარებელმა შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი, რომელიც აღმოჩნდა მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს ნაკლის აღმოფხვრის მიზნით, თუმცა მისი განმარტებით მოვაჭრე სათანადოდ არ რეაგირებს.

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. აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ რაც შეეხება მომხმარებელმა ნინო ცარციძემ 2025 წლის 26 სექტემბერს ნინო

N01/5743 წერილით სააგენტოს აცნობა, რომ მოვაჭრემ დააკმაყოფილა მისი მოთხოვნა და მის მიმართ პრეტენზია აღარ გააჩნდა. შესაბამისად, მომხმარებელ ნინო ცარციძის უფლება აღდგენილია.

განსახილველ შემთხვევაში მომხმარებელმა 2025 წლის იანვარში მკვს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი Google pixel 9, რომელსაც გამოყენებიდან 9 თვის შემდეგ ეკრანზე გაუჩნდა წითელი ზოლი. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს ნაკლის აღმოფხვრის მიზნით, თუმცა მისი განმარტებით მოვაჭრე მომსახურებას უფასოდ არ უწევს.

კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა შეაფასოს, რამდენად იმოქმედა მოვაჭრემ კანონის მე-16-მე-17 მუხლებით განსაზღვრული დანაწესების შედეგად.

მოვაჭრემ 2026 წლის 08 ოქტომბერს N01/5994 წერილით წარმოადგენა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებელმა 03.01.2025 წელს შეიძინა მობილური ტელეფონი: Google Pixel 9 Single Sim 12GB RAM, 128GB 5G. მომხმარებლის მიერ მომსახურე სერვის ცენტრში პირველადი ვიზიტისას დიაგნოსტიკების შედეგად დადგინდა, რომ დაზიანებულია მობილური ტელეფონის შიდა ეკრანი რაც გამოწვეული იყო მობილური ტელეფონის მექანიკური დაზიანების შედეგად, მექანიკური დაზიანების კვალი ასევე შეიმჩნეოდა ტელეფონის ჩარჩოზე.

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. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებელს არ წარმოუდგენია იმის მტკიცებულება, რომ ნივთი გადაცემის მომენტში უნაკლო არ იყო, ივარაუდება ვერ დაძლია მტკიცების ტვირთი. ამასთან მომხმარებელი სააგენტოში წარდგენილ განცხადებაშია აღნიშნავს, რომ ნივთი შეძენიდან 9 თვის მანძილზე გამართულად ფუნქციონირებდა.

განსახილველ შემთხვევაში მომხმარებელმა 2024 წლის დეკემბერში მკვს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა ჯოისტიკი, რომელსაც დაუზიანდა ღილაკი, მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს ნაკლის აღმოფხვრის მიზნით, თუმცა მისი განმარტებით მოვაჭრე მომსახურებას უფასოდ არ უწევს.

კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა შეაფასოს, რამდენად იმოქმედა მოვაჭრემ კანონის მე-16-მე-17 მუხლებით განსაზღვრული დანაწესების შედეგად.

მოვაჭრემ 2026 წლის 09 დეკემბერს N01/7598 წერილით წარმოადგენა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებელმა ნივთი შეიძინა 2024 წლის დეკემბერში და მტკიცების ტვირთი ნაკლთან დაკავშირებით კომპანიისთვის მიმართვის მომენტში მომხმარებელზე იყო. ამავე წერილში მოვაჭრე აცხადებს, რომ ნივთის ცალკეული შემადგენელი ნაწილები, რომლებიც ნივთის გამოყენების შედეგად ცვდება და პერიოდულ შეცვლას საჭიროებენ, არ ექვემდებარებიან საგარანტიო მომსახურებას. ის გარემოება, რომ შესაძლებელია stick module შეცვლას საჭიროებდეს, მოვაჭრის განმარტებით მითითებულია მწარმოებლის ვებ-გვერდზე გამოქვეყნებულ ინსტრუქციაში. საგულისხმოა, რომ ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში საგარანტიო მომსახურება უნდა მოიცავდეს ნივთის ყველა შემადგენელ ნაწილს.

დაუშვებელია საგარანტიო მომსახურებაზე უარის თქმა კონკრეტული ნაწილის მიმართ იმ მოტივით, რომ იგი ადვილად ცვთადია.

მსგავსი შეზღუდვა ეწინააღმდეგება კანონით დადგენილ ვალდებულებებს. შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლის მიერ ნაკლზე მითითების შემთხვევაში კანონისმიერი გარანტიის პირობები გაავრცელოს ნივთის ყველა შემადგენელ ნაწილზე, სრულად. გარანტიასთან დაკავშირებით მსგავსი მითითება არღვევს არამხოლოდ გიორგი კუმელაშვილის უფლებას, არამედ ყველა იმ პოტენციურ მომხმარებელთა კანონით დაცულ უფლებას, რომელთაც შესაძლოა მიმართონ მოვაჭრეს კონკრეტული საქონლის შეძენის მოთხოვნით. შესაბამისად, ვალდებულია დააკმაყოფილოს **მოთხოვნა და შეუკეთოს ჯოისტიკი.**

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში შეიძინა მობილური ტელეფონი - samsung galaxy s24 ultra. გამოყენების შემდეგ, 7-8 თვეში ტელეფონს აღმოაჩნდა ნაკლი, რომელიც განცხადებაში დაკონკრეტებული არ არის.

კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა შეაფასოს, რამდენად იმოქმედა მოვაჭრემ კანონის მე-16-მე-17 მუხლებით განსაზღვრული დანაწესების შედეგად.

მოვაჭრემ 2026 წლის 05 იანვრის N01/4 წერილით წარმოადგენა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებელ თეკლე უგლავას საგარანტიო სერვისმა განუცხადა, რომ ნივთის ნაკლის დასადგენად საჭირო იყო შესამოწმებლად ტელეფონის სერვისში დატოვება, რაზეც მომხმარებელმა უარი განაცხადა, ამასთან მოვაჭრე ამავე წერილში განმარტავს, რომ

საგარანტიო სერვისის გაწევამდე უზრუნველყოფდა ალტერნატიული მობილური ტელეფონით. ამავე წერილში მოვაჭრე მიუთითებს მტკიცების ტვირთზე და აცხადებს, რომ ნივთის შეძენიდან 6 თვის შემდეგ ნაკლის მტკიცების ტვირთი მომხმარებელზე გადადის.

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 შესამოწმებლად მოვაჭრის მომსახურე სერვის ცენტრში ტელეფონის დატოვებაზე უარი განაცხადა, სააგენტო მოკლებულია შესაძლებლობას იმსჯელოს სახეზე იყო თუ არა მოვაჭრის მხრიდან კანონით დადგენილი ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი.

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებელმა 2024 წლის დეკემბერში შეიძინა შპს „ზუმერ ჯორჯიას“ ერთ-ერთ ფილიალში ეკრანის დამცავი ფირი, რომელიც მისი განმარტებით ნაკლიანია. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს ნაკლის აღმოფხვრის მიზნით, თუმცა მისი განმარტებით მოვაჭრე უარს აცხადებს ნივთის დაბრუნებაზე.

აღნიშნულ საქმესთან დაკავშირებით მოვაჭრემ 2026 წლის 05 იანვრის N01/3 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილი ეკრანის დამცავი მას უნაკლო მდგომარეობაში გადაეცა. თუმცა 2026 წლის 06 თებერვლის N01/1213 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ იგი მზადაა შეუკეთოს (თუ ეს შესაძლებელია) ან მომხმარებელს ასარგებლოს ნივთის შეცვლის ან უკან დაბრუნების უფლებით. ამავე წერილით მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ აღნიშნულის თაობაზე ასევე ეცნობა მომხმარებელს როგორც სატელეფონო საშუალებით, ასევე წერილობითი კორესპონდენცია გაეგზავნა ელექტრონულ ფოსტაზე.

შესაბამისად მოვაჭრემ მზადაა **მომხმარებლის მიმართვისთანავე დააკმაყოფილოს მისი მოთხოვნა** რაც გამოიხატება ნივთის - ეკრანის დამცავი ფირის შეცვლით ან უკან დაბრუნებით.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

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, მოვაჭრე შპს „ზუმერი ჯორჯიას“ (ს/კ 202462717) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.