



N 04/1083
15.09.2025

ბრძანება

1083-01-4-202509151531



**მოვაჭრე - ელბრუს ორუჯოვის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“
საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის
შესწავლის დასრულების თაობაზე**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ლი პუნქტის, 33-ე მუხლის მე-8 პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-12 მუხლისა და მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე:

ვბრძანებ:

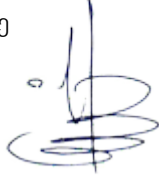
1. სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 2 სექტემბრის №04/1004 ბრძანებით ელბრუს ორუჯოვის (პ/ნ 20001066033) მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა დასრულდეს მოვაჭრის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, ამ ბრძანების დანართის შესაბამისად, პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე მოვაჭრესა და სააგენტოს შორის გაფორმებული შეთანხმების გათვალისწინებით.
2. ელბრუს ორუჯოვს (პ/ნ 20001066033) დაევალოს, პირობითი ვალდებულების თაობაზე წერილობითი შეთანხმების გაფორმებიდან 1 თვის ვადაში შეასრულოს სააგენტოს წინაშე ნაკისრი ვალდებულებები.
3. ეს ბრძანება, პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე გაფორმებულ შეთანხმებასთან ერთად, გაეგზავნოს მხარეებს და ინფორმაცია განთავსდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე.
4. ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
5. ეს ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს მისი კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაცნობიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64).



საფუძველი: - ელბრუს ორუჯოვის (პ/ნ 20001066033) მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოსა და მოვაჭრე ელბრუს ორუჯოვს (პ/ნ 20001066033) შორის გაფორმებული 2025 წლის 11 სექტემბრის შეთანხმება.

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე



შეთანხმება ელბრუს ორუჯოვის მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე

ქ. თბილისი

11 სექტემბერი 2025 წელი

ერთის მხრივ ელბრუს ორუჯოვი (პ/ნ 20001066033) (შემდგომში მოვაჭრე) (მისამართი: ქ. თელავი, სოფელი ყარაჯალა, 21 ე ქუჩა, №23) და მეორე მხრივ, სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო (ს/ნ 205310938) (შემდგომში სააგენტო) წარმოდგენილი თავმჯდომარის, ირაკლი ლექვინაძის მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში კანონი) 28 ე მუხლის პირველი პუნქტის, 33-ე მუხლის მე-8, მე-9 და მე-10 პუნქტების, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში პროცედურა) მე 8 მუხლის მე 3 პუნქტის, მე-12 მუხლის, მე-17 მუხლის მე 2 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე, ვდებთ წინამდებარე შეთანხმებას შემდეგზე:

1. შეთანხმების საგანი

1.1. მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად განახორციელოს შემდეგი ღონისძიებები:

1.1.1. კანონის მე-5 და მე-10 მუხლების საფუძველზე, შეიმუშავოს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა ქართულ ენაზე, მკაფიოდ, გასაგებად, სრულად და იგი განათავსოს ონლაინ მაღაზიის ფეისბუქ (facebook) (გვერდის მისამართი https://www.facebook.com/profile.php?id=100085238567428&locale=ka_GE) და, არსებობის შემთხვევაში, სხვა ნებისმიერ ფილიალსა და ონლაინ პლატფორმაზე, რომლითაც მოვაჭრე ახორციელებს კომერციულ საქმიანობას. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

- ა) საქონლის ან/და მომსახურების დასასყიდებას, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამის არსებით მახასიათებლებს;
- ბ) მოვაჭრის ვინაობას (სახელწოდება) და მისამართს (იურიდიული მისამართი); მოვაჭრის ფაქტობრივ მისამართს, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან. მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართს, ტელეფონის ნომრებს, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია;
- გ) არსებობის შემთხვევაში საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე;
- დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით;
- ე) არსებობის შემთხვევაში გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ვ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობებს, ვადასა და წესს;

ზ) იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

თ) იმის შესახებ, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს საქონლის დაბრუნების ხარჯი, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ი) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შექმდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

1.1.2. კანონის მე-6 მუხლის შესაბამისად, უზრუნველყოს ფეისბუქ (facebook) გვერდზე განთავსებულ საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება უცვლელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია. რეკლამაში, რომელშიც მითითებულია გასაყიდი ფასი, უნდა მიეთითოს აგრეთვე ერთეულის ფასი.

1.1.3. მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი, ხოლო კანონის მე-17 მუხლის თანახმად, ნივთის ნაკლის არსებობის შემთხვევაში დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა, ასევე, მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს კანონისმიერი გარანტიის პირობები და ხელშეკრულების დადებამდე გააცნოს მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ, გასაგებად და სრულად. კერძოდ:

ა) საქონლის ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებლის უფლების შესახებ, რომ მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან;

ბ) იმის თაობაზე, რომ საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია და 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;

გ) საქონლის შეკეთების ან შეცვლის გონივრულ ვადის შესახებ;

დ) იმის თაობაზე, რომ 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;

ე) მომხმარებლის უფლების შესახებ, მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ არსებობს ერთი ერთი შემდეგი პირობა:

ე.ა) კანონის მე-17 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად საქონლის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია;

ე.ბ) მოვაჭრემ საქონელი გონივრულ ვადაში არ შეაკეთა ან არ შეცვალა და მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა;

ე.გ) მოვაჭრის მიერ საქონლის შეკეთება ან შეცვლა მომხმარებელს მნიშვნელოვან შეფერხებას შეუქმნის.

ვ) იმის შესახებ, რომ მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ საქონლის ნაკლი უმნიშვნელოა.

1.1.4. კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი და განათავსოს ფეისბუქ (facebook) გვერდზე.

1.1.5. მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით მიაწოდოს კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) შესახებ ინფორმაცია.

1.1.6. კანონის მე-13-14 მუხლების შესაბამისად, დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის თაობაზე და ვებგვერდზე განათავსოს შემდეგი ინფორმაცია, რომ:

ა) მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და საოქციის გათვით დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. ეს ვადა აითვლება, სასყიდლობის ხელშეკრულების შემთხვევაში მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან, ხოლო მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში - ხელშეკრულების დადებიდან.

ბ) მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

გ) მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

1.1.7. შეიმუშავოს და ვებგვერდზე განათავსოს შეძენილი საქონლის დაბრუნების ფორმა, რომლითაც მომხმარებელს არ უნდა მოსთხოვას შემდეგ ინფორმაციაზე მეტი:

ა) მოვაჭრის მიერ მითითებული სახელი, ფაქტობრივი მისამართი, ფაქსის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი;

ბ) შეკვეთის თარიღი;

- გ) შეკვეთის მიღების თარიღი;
- დ) მომხმარებლის სახელი;
- ე) მომხმარებლის მისამართი;
- ვ) მომხმარებლის ხელმოწერა (თუ ფორმა ქალაქდება შევსებული);
- ზ) ფორმის შევსების თარიღი.

1.1.8. მომხმარებლ(ებ)ის მოვაჭრისათვის მიმართვიდან 10 სამუშაო დღეში ალადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვათ.

2. შეთანხმების შესრულების ვადა

- 2.1.** წინამდებარე შეთანხმება ძალაში შედის მხარეთა მიერ მისი ხელმოწერისთანავე.
- 2.2.** მოვაჭრე ვალდებულია, წინამდებარე შეთანხმების ხელმოწერიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში განახორციელოს ამ შეთანხმების პირველი მუსლით გათვალისწინებული ღონისძიებები და ამ ვადის გასვლიდან 3 სამუშაო დღის განმავლობაში სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია გატარებული ღონისძიებების თაობაზე, შესაბამისი მტკიცებულებებით.

3. მხარეთა უფლება-მოვალეობები

- 3.1** სააგენტო უფლებამოსილია, მოვაჭრეს მოსახლეობის აღებულება პირობითი ვალდებულებების შესრულების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება პერიოდულად და
- 3.2** სააგენტო უფლებამოსილია, განახორციელოს მოვაჭრის მიერ პირობით აღებული ვალდებულებების შესრულების მონიტორინგი.
- 3.3** მოვაჭრე ვალდებულია, სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია პირობით აღებული ვალდებულებების საფუძველზე განხორციელებული ღონისძიებების თაობაზე ამ შეთანხმების 2.2. პუნქტში მითითებული ვადის გასვლიდან 3 სამუშაო დღის განმავლობაში.

4. შეთანხმების შეუსრულებლობის შედეგები

- 4.1** სააგენტო უფლებამოსილია ხელახლა დაიწყოს საქმის შესწავლა თუ:
 - ა) მოვაჭრე ნაკისრ პირობით ვალდებულებებს სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არ ასრულებს ან არაჯეროვნად ასრულებს;
 - ბ) პირობითი ვალდებულებები მოვაჭრის მიერ მიწოდებულ სტყდარ, არაზუსტ ან შეცდომაში შემყვან ინფორმაციას ეფუძნება.
- 4.2.** ხელახლა დაიწყებული საქმის შესწავლის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 1 თვეს.

5. მხარეთა პასუხისმგებლობა და დავის გადაწყვეტის წესი

5.1. თითოეული მხარე შეთანხმებით გათვალისწინებული ვალდებულებების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის გამო პასუხისმგებლობისაგან თავისუფლდება თუ ვალდებულების შეუსრულებლობა გამოწვეულია დაუძლეველი ძალის (ფორს მაჟორული გარემოებები) შედეგად. შეთანხმების მიზნებისთვის „ფორს მაჟორულ“ გარემოებად ჩაითვლება გარემოება ან მოვლენა, რომელიც სცდება სააგენტოს ან მოვაჭრის კონტროლის ფარგლებს და შესაბამის მხარეს არ შეეძლო მისი წინასწარ განქკრეცა ან/და თავიდან აცილება და რომლის დადგომაც გათვალისწინებულ ვალდებულების შესრულებას შეუძლებელს ხდის. შეთანხმების მიზნებისთვის „ფორს მაჟორულ“ გარემოება მოიცავს, მაგრამ არ შემოიფარგლება სტიქიური უბედურებებით, გაფიცვებით, საბოტაჟით, წარმოების სხვა სახის შეფერხებით.

5.2. მხარე, რომელიც ვერ ასრულებს ვალდებულებას ფორს მაჟორული გარემოების ან მოვლენის გამო, ვალდებულია აცნობოს მეორე მხარეს ხსენებული გარემოების ან მოვლენის როგორც დადგომის, ასევე შეწყვეტის შესახებ არაუგვიანეს 10 დღისა მისი დადგომიდან ან შეწყვეტიდან.

5.3 შეთანხმებიდან გამომდინარე დავა მხარეებს შორის წყდება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

6. სხვა პირობები

წინამდებარე შეთანხმება დადებულია მხარეთა შეთანხმებით და ნებაყოფლობით. შეთანხმება შედგენილია ქართულ ენაზე, თანაბარი იურიდიული ძალის მქონე 2 (ორი) ეგზემპლარად, რომელთაგან ერთი გადაეცემა მოვაჭრეს, სოლო მეორე - სააგენტოს.

7. მხარეთა ხელმოწერები

მოვაჭრე

ელბრუს ორუჯოვი(პ/ნ 20001066033)
მის: ქ. თელავი, სოფელი ყარაჯალა, 21-ე ქუჩა, N23
ტელეფონი: 568 95 96 90



სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო (ს/კ 205310938)
მის.: ქ. თბილისი, დავით-აღმაშენებლის გამზირი N154
სააგენტოს თავმჯდომარე: ირაკლი ლექვიანაძე

