საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/788
20.05.2026

ბრძანება

788-01-4-202605201025

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 27 მარტის N04/469 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 27 მარტის N04/469 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

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

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 27 მარტის N04/469 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 8

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი..... 11

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა 11

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი..... 13

3.3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შეუსრულებლობა..... 16

3.3.1. მოვაჭრის როლი სამზარეულოს ზედაპირისა და ტექნიკის შეძენის პროცესში 17

3.3.2. სამუშაოს მიღება-ჩაბარების აქტი, როგორც პასუხისმგებლობის არიდების მცდელობა 20

3.3.3. მოვაჭრის პროფესიული პასუხისმგებლობის სტანდარტი..... 21

3.3.4. ნაკლის მქონე მომსახურების გამოსწორება ან თანხის დაბრუნება 24

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 27

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქე (პ/ნ 2026 წლის 24 მარტის №01/2684 განცხადება შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 27 მარტის N04/469 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ 2026 წლის 24 მარტის №01/2684 განცხადების თანახმად, მომხმარებელი 2025 წლის 31 იანვარს შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) სამზარეულოს დამზადების თაობაზე შეუთანხმდა. ხელშეკრულების მიხედვით, მომსახურების ღირებულებამ 37 200 ლარი შეადგინა, რომელიც განმცხადებელმა სრულად დაფარა.

მომხმარებლის განმარტებით, სამზარეულოს დამზადების ნაწილში მოვაჭრის მიერ ვალდებულებები ჯეროვნად არ შესრულებულა. კერძოდ, სამზარეულოს ზედაპირი შპს „კრეადამომ“ არასწორი ზომების მიხედვით დაამზადა, რამაც სამზარეულოს ფართუკსა და ზედაპირზე კვარცის ქვის არასათანადო მონტაჟი გამოიწვია. ამასთან, ჩასაშენებელი გაზქურა უკანა კედელთან იმდენად ახლოს აღმოჩნდა, რომ გაზქურის ორი კანფორის გამოყენება შეუძლებელი გახდა, რადგან ალის არასწორი განაწილება გაზქურის გადახურებისა და სამზარეულოს ფართუკის ქვის დაზიანების საფრთხეს ქმნის.

მომხმარებელი განცხადებაში აღნიშნავს, რომ მოვაჭრე პასუხისმგებლობას უარყოფს და მიუთითებს, რომ გაზქურის სწორად განთავსება იმ კომპანიის კომპეტენციაში შედიოდა, რომელსაც სამზარეულოში ქვის (კვარცის) მონტაჟი ევალებოდა. ქვის გამყიდველი კომპანია განმცხადებელს მიუთითებს, რომ აზომვითი სამუშაოები ადგილზე არსებული მოცემულობის შესაბამისად შესრულდა, დამონტაჟებული კარადების ზომების მიხედვით კი სამზარეულოს ფართუკსა და გაზქურას შორის მინიმუმ 2-3 სმ-ის მანძილის დატოვება ვერ ხერხდებოდა.

დამატებით, მომხმარებელი მიუთითებს, რომ აბაზანაში კარადის მონტაჟისას შპს „კრეადამომ“ ცხელი წყლის მილი დააზიანა, რაზეც შესაბამისი რეაგირება არ მოუხდენია. ასევე, მისი განმარტებითა და განცხადებაზე თანდართული ფოტომასალით, გაზქურის ქვემოთ არსებული მეტალის ნივთებისთვის განკუთვნილი უჯრა მოვაჭრის მიერ არასწორად არის დამონტაჟებული.

2026 წლის 17 აპრილს №01/3420 დამატებით წარმოდგენილი განცხადების მიხედვით, მომხმარებელი უთითებს, რომ სამზარეულოს ტექნიკა და ქვა მას დამოუკიდებლად არ შეუძენია. განმცხადებელს „კრეადამოს“ თანამშრომელთან, მისი სამზარეულოს პროექტის მენეჯერთან ერთად, ტექნიკის უმეტესი ნაწილი ჯერ კიდევ სამზარეულოს დამზადების თაობაზე 2025 წლის 31 იანვრის ხელშეკრულების გაფორმებამდე ჰქონდა შეძენილი. წინამდებარე განცხადებას, მტკიცებულების სახით, ერთვის და შპს „კრეადამოს“ წარმომადგენელს შორის არსებული ელექტრონული კომუნიკაციის (WhatsApp

შეტყობინებები) ამსახველი მასალები. მომხმარებლის განმარტებით, აღნიშნული მიმოწერა ნათლად ადასტურებს, რომ მოვაჭრის წარმომადგენელი ტექნიკის შერჩევისა და შეძენის პროცესში აქტიურად იყო ჩართული. მათ შორის, იგი მომხმარებელს ქვის გამყიდველ კომპანიაში კვარცის შერჩევისა და ზომების განსაზღვრის დროსაც ახლდა თან. ამასთანავე, 2025 წლის 7 ნოემბრის მიმოწერით დგინდება, რომ შპს „კრეადამოს“ წარმომადგენელი მომხმარებელს სამზარეულოს ქვის შესაკვეთად საჭირო ზომების ცოდნის თაობაზე ეთანხმება და მას შესაძენი მასალის პარამეტრების სწორად განსაზღვრაში ეხმარება.

ამასთან, წინამდებარე განცხადებაზე თანდართული გადახდის ქვითრებითა და ინვოისების მიხედვით დგინდება, რომ ტექნიკის ძირითადი ნაწილი 2024 წლის 28 დეკემბერს, ხოლო მეორე ნაწილი 2025 წლის 24 იანვარსაა შეძენილი. მომხმარებლის მოსაზრებით, ეს ფაქტი ადასტურებს იმ გარემოებას, რომ მოვაჭრისთვის ტექნიკის პარამეტრები წინასწარ იყო ცნობილი, შესაბამისად, სამზარეულოს დამზადება ყველა ამ ნივთის ზომების შეჯერების საფუძველზე უნდა მომხდარიყო. მომხმარებელს მიაჩნია, რომ მოვაჭრემ სამზარეულოს ზედაპირის სიგანე (სიღრმე) არასწორად განსაზღვრა, რის გამოც, ახლა უკვე ტექნიკით სათანადოდ სარგებლობის უფლება ეზღუდება.

ამასთან, განცხადებაში დამატებით აღნიშნულია, რომ ცხელი წყლის დაზიანებული მილი, კომპანიის მხრიდან დროული რეაგირების არარსებობის გამო, თავად შეაკეთა.

შედეგად, განცხადების თანახმად დადგინდა, რომ მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილი მომსახურება ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების შესაბამისი არ აღმოჩნდა, რის საფუძველზეც, იგი მისი დარღვეული უფლების დაცვას, შესრულებულ სამუშაოს ხარვეზების აღმოფხვრას ან თანხის დაბრუნებას ითხოვს.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 31 მარტის №02/2053 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე (პ/ნ 2026 წლის 24 მარტის №01/2684 განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2026 წლის 31 მარტის №02/2053 წერილის პასუხად მოვაჭრემ 2026 წლის 6 აპრილის №01/3127 განცხადება წარმოადგინა, რომელშიც მიუთითა, რომ მომხმარებლის პრეტენზიები გარკვეული გარემოებების გამო დაუსაბუთებელი და უსაფუძვლოა.

შპს „კრეადამომ“ 2026 წლის 6 აპრილის №01/3127 განცხადებას დაურთო სამზარეულოს დიზაინის დამზადების თაობაზე მხარეთა შორის 2024 წლის 11 ოქტომბერს გაფორმებული ხელშეკრულება #10-25/11-01 (შემდგომში - პირველი ხელშეკრულება). პირველი ხელშეკრულების თანახმად, მოვაჭრემ განმცხადებლის კუთვნილ ობიექტზე აზომვითი სამუშაოების ჩატარების ვალდებულება იკისრა. ხსენებული მომსახურების ხელშეკრულების მიხედვით, შპს „კრეადამოს“ უმთავრეს მოვალეობას სამზარეულოს #0053 დიზაინის შემუშავება წარმოადგენდა, ხოლო მომხმარებელს სანაცვლოდ მოვაჭრისათვის შეთანხმებული მომსახურების საფასური 2000 (ორი ათასი) ლარი უნდა გადაეხადა.

გარდა ამისა, განცხადების მიხედვით, მოვაჭრემ მიუთითა, სა“ განმცხადებელს შორის, მოგვიანებით, დაიდო შეთანხმებული დიზაინით სამზარეულოს

დამზადების, ადგილზე მიტანისა და ინსტალაციის თაობაზე 2025 წლის 31 იანვრის #10-25/31-01 ხელშეკრულება (შემდგომში - მეორე ხელშეკრულება). მეორე ხელშეკრულების თანახმად, მოვაჭრემ სამზარეულოს #0053 დიზაინის მიხედვით დამზადებისა და წინასწარ განსაზღვრულ ადგილზე მისი ინსტალაციის ვალდებულება იკისრა, ხოლო მომხმარებლის მიერ გადასახდელი მომსახურების საზღაური 37 200 (ოცდაჩვიდმეტი ათას ორასი) ლარს შეადგენდა. ამასთან, მეორე ხელშეკრულების ფარგლებში, აზომვითი სამუშაოების განმეორებით ჩატარების საკითხი შპს „კრეადამოს“ კომპეტენციას განეკუთვნებოდა და მისი გადაწყვეტილებით, ობიექტის განმეორებითი აზომვის საჭიროება არ არსებობდა და იგი #0053 დიზაინში მოცემული ზომებით იხელმძღვანელებდა. გარდა ამისა, მოვაჭრე განცხადებაში უთითებს, რომ ხსენებული ხელშეკრულებების მიხედვით, სამზარეულოს ქვისა და ტექნიკის შეძენა/მონტაჟი მხარეთა შეთანხმების საგანს არ წარმოადგენდა, შესაბამისად, ზედაპირისა და ტექნიკის შეძენა შპს „კრეადამოსგან“ დამოუკიდებლად მოხდა.

ამასთან, მოვაჭრემ გაცხადებას დაურთო ქვის გამყიდველი კომპანიის მიერ შედგენილი აზომვითი ნახაზები, რომელშიც სამზარეულოში დასამონტაჟებელი ქვის ზომებია მითითებული. ნახაზებთან დაკავშირებით, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ სამზარეულოს ქვის გამყიდველი კომპანიის წარმომადგენლების მიერ განხორციელებული აზომვითი სამუშაოები დიზაინში გათვალისწინებულ მონაცემებთან სრულად შესაბამისობაშია.

წინამდებარე განცხადებას, მტკიცებულების სახით, ერთვის და შპს „კრეადამოს“ წარმომადგენელს შორის არსებული ელექტრონული კომუნიკაციის (WhatsApp შეტყობინებები) ამსახველი მასალები. მოვაჭრის განმარტებით, ამ მიმოწერების ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს სამზარეულოს ქვის საორიენტაციო ზომების თაობაზე აწვდის ინფორმაციას, თუმცა პირდაპირ მიუთითებს, რომ ეს არ არის საბოლოო პარამეტრები და მოგვიანებით ქვის გამყიდველი კომპანიის წარმომადგენლების მიერ ჩატარებული აზომვითი სამუშაოების შედეგად ზომები უნდა დაზუსტებულიყო.

რაც შეეხება გაზქურის არასწორად ინსტალაციის შესახებ განმცხადებლის მიერ დაფიქსირებულ პოზიციას, ამასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ტექნიკა მომხმარებელმა თავად შეიძინა და მას მოვაჭრისთვის აღნიშნულის თაობაზე, გარდა შეძენილი ტექნიკის ზომებისა, არანაირი სახის ინფორმაცია არ მიუწოდებია. მოვაჭრის თქმით, გაზქურის გამყიდველი კომპანიის მითითებით, მომხმარებელმა უჯრის დანა-ჩანგლის შესანახად გამოყენებისგან თავი უნდა შეიკავოს, ვინაიდან გაზქურის სიახლოვეს მისმა განლაგებამ შეიძლება გადახურება გამოიწვიოს. ამასთან, გაზქურის გამყიდველ კომპანიასთან არსებული მიმოწერებიდან დგინდება, რომ მსგავს პირობებში გაზქურის მონტაჟისას უკანა კანფორებით სარგებლობა არ შეიძლება, რადგან ეს სამზარეულოს ფართუკზე დამონტაჟებული ქვისა და გაზქურის ზედაპირის დაზიანებას გამოიწვევს.

გარდა ამისა, წარმოდგენილი მასალების შესაბამისად დადგინდა, რომ მომხმარებელმა მოვაჭრეს მიაწოდა ჩასაშენებელი გაზქურის ნახაზი, რომელშიც როგორც გაზქურის პარამეტრები, ისე გაზქურასა და უახლოეს კედელს შორის დაშორების მანძილია მითითებული. მოვაჭრე ხსენებულ ნახაზთან დაკავშირებით განმარტავს, რომ გაზქურის გამყიდველ კომპანიას სამზარეულოს ფართუკისა და გაზქურის ქვეშ დამონტაჟებული უჯრის განლაგების მიზანშეწონილობის შესახებ რეკომენდაცია არ გაუცია.

შპს „კრეადამო“ განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2026 წლის 3 თებერვალს, ე.ი. მხარეთა შორის გაფორმებული მეორე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების სრულად

შესრულების შემდეგ, ხელი მოეწერა სამუშაოს მიღება-ჩაბარების აქტს #0053. ხსენებული აქტით, მომხმარებელმა დაადასტურა, რომ მოვაჭრის მიერ გაწეული სამუშაო (წარმოებისა და ინსტალაციის მომსახურება) ჩაიბარა. მეორე ხელშეკრულების 3.4 პუნქტის მიხედვით, სამუშაოს ჩაბარებისას, დამკვეთი ამოწმებს მომსახურების ხარისხს და მის შესაბამისობას შეთანხმებულ პირობებთან, ხოლო უზუსტობის, მათ შორის, ხილული ნაკლის, დაფიქსირების შემთხვევაში, დაუყოვნებლივ ატყობინებს მიმწოდებელს აღნიშნულის თაობაზე. დათვალიერების შედეგად, მომხმარებელმა აქტზე ხელმოწერით დაადასტურა, რომ ჩაბარებულ სამუშაოს რაიმე გარეგანი ნაკლი არ გააჩნია და მოვაჭრის მიმართ პრეტენზია არ აქვს.

დამატებით, ცხელი წყლის მილის დაზიანებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე უთითებს, რომ იგი მომხმარებლის პრეტენზიას ოპერატიულად გამოეხმაურა და განმცხადებლის მიერ მილისა და ფილების შეკეთების შემდეგ, მზად იყო, კარადა ხელახლა დაემონტაჟებინა.

ამასთან, მოვაჭრემ დანა-ჩანგლის უჯრის არასწორ მონტაჟთან დაკავშირებითაც დააფიქსირა საკუთარი პოზიცია. განცხადების მიხედვით, უჯრა დიზაინის ხელშეკრულებასა და 2D ნახაზებშია გათვალისწინებული. შესაბამისად, რადგან, მეორე ხელშეკრულების ძალით, მოვაჭრემ უკვე შეთანხმებული დიზაინის მიხედვით იკისრა სამზარეულოს დამზადების ვალდებულება, მას სამზარეულო მხარეთა შორის შეთანხმებული განლაგებით უნდა ეწარმოებინა და უჯრაც იმ ადგილას უნდა დაეინსტალირებინა, სადაც ნახაზებში იყო მოცემული.

სააგენტოს 2026 წლის 17 აპრილის №02/2563 წერილით მოვაჭრეს ეთხოვა, წერილის ჩაბარებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში, მისი მხრიდან სამზარეულოს დიზაინზე მუშაობისას ტექნიკური სტანდარტებისა და უსაფრთხოების მოთხოვნების დაცვის თაობაზე დამატებითი ინფორმაცია/დოკუმენტაციის წარმოდგენა.

სააგენტოს 2026 წლის 17 აპრილის №02/2563 წერილის პასუხად მოვაჭრემ 2026 წლის 23 აპრილს №01/3576 განცხადება წარმოადგინა, რომელშიც კიდევ ერთხელ მიუთითა იმ გარემოებასთან დაკავშირებით, რომ მისთვის გაზქურის სახეობის, ტექნიკური მახასიათებლების, მონტაჟის ვადისა და პირობების თაობაზე ინფორმაცია უცნობი იყო. ამასთან, მოვაჭრე აზუსტებს, რომ მომხმარებელს მისთვის არ მიუთითებია იმის თაობაზე, სამზარეულოში მოხდებოდა გაზქურის თუ ელექტროქურის მონტაჟი, თუმცა, დაფიქსირებული ჰქონდა ელექტროქურის შეძენის სურვილი.

ამასთან, მისი მოსაზრებით, გაზქურის მონტაჟის ადგილებში, კედლების შესაბამისი მასალით დაფარვისა და გაზქურის კედლიდან დაშორების მანძილის გათვალისწინება არა მოვაჭრის, არამედ მომხმარებლის ვალდებულებას წარმოადგენს. დამატებით, მოვაჭრე განცხადებაში ყურადღებას ამახვილებს მეორე ხელშეკრულების 1.2 პუნქტზე, რომლის მიხედვითაც, გასაწევ მომსახურებასთან დაკავშირებით, შემსრულებელი დამკვეთს მხოლოდ რჩევას აძლევს და საბოლოო გადაწყვეტილებას ფერთან, გამოყენებულ მასალასა და მექანიზმებთან დაკავშირებით დამკვეთი იღებს. აქვე, მოვაჭრე კიდევ ერთხელ უთითებს მხარეთა შორის მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმებასთან დაკავშირებით და აღნიშნავს, რომ მომხმარებლის მიერ მისი ხელმოწერა უნაკლო მომსახურების მიღების აშკარა მტკიცებულებას წარმოადგენს.

სააგენტოს 2026 წლის 27 აპრილის 02/2695 წერილით შპს „კრეადამოს“ ეთხოვა საყოფაცხოვრებო ტექნიკის შეძენის პროცესში მოვაჭრის მონაწილეობისა და გაზქურის ქვეშ უჯრის მონტაჟის შესახებ დამატებითი პოზიციის წარმოდგენა.

სააგენტოს 2026 წლის 27 აპრილის 02/2695 წერილის პასუხად მოვაჭრემ 2026 წლის 4 მაისის №01/3901 განცხადება/წერილი წარმოადგინა. მან ხსენებულ წერილში დააფიქსირა საკუთარი პოზიცია გაზქურის ქვეშ უჯრის განთავსების თაობაზე და აღნიშნა, რომ სამზარეულოს დიზაინში უჯრის ამდაგვარი განლაგება დამკვეთის მოთხოვნითაა გათვალისწინებული. ამასთან, შპს „კრეადამო“ უთითებს, რომ სამზარეულოს ავეჯში გაზქურის მახლობლად უჯრის მოწყობისას პროექტირება მწარმოებლის ტექნიკურ მოთხოვნებსა და ერგონომიულ-კონსტრუქციულ პრაქტიკას ეფუძნება. მისი მითითებით, ავეჯის ინდუსტრიაში, მრავალწლიანი პრაქტიკის საფუძველზე, ჩამოყალიბებულია რეკომენდებული დიაპაზონი: ა) მინიმალური უსაფრთხო დაშორება: 30 მმ; ბ) რეკომენდებული დაშორება: 30–50 მმ; გ) ოპტიმალური დაშორება: 40–60 მმ (და თბოიზოლაცია ან ჰაერის შრე). შპს „კრეადამო“ უთითებს, რომ სამზარეულოს დამზადებისას, მათი მხრიდან, ალუმინის 57 მმ სისქის გამყოფი ზოლია (ოპტიმალური გადაწყვეტა) გამოყენებული, რითაც ზემოაღნიშნული მოთხოვნა სრულად დაცულია.

ამავე წერილში, მოვაჭრე კიდევ ერთხელ აზუსტებს, რომ „კრეადამოს“ ზედაპირთან, მის ჭრასთან და ტექნიკის მონტაჟთან არანაირი კავშირი არ აქვს. ზედაპირზე გამოსაყენებელი ქვისა და ტექნიკის შეძენა/მონტაჟი მეორე ხელშეკრულების მიხედვით მოვაჭრის მოვალეობას არ წარმოადგენდა. დაზიანებულ მილთან დაკავშირებით კი მოვაჭრე უთითებს, რომ მომხმარებლის მიერ მილის შეკეთების შემდეგ, მოვაჭრემ ოპერატიულად დაამონტაჟა ე.წ. კარადა/ყუთი. ზემოაღნიშნული მიზეზებიდან გამომდინარე, მის მიმართ არსებული მოთხოვნები უსაფუძვლოა.

ამასთან, საყოფაცხოვრებო ტექნიკის შეძენის პროცესში მოვაჭრის მონაწილეობის შესახებ, შპს „კრეადამო“ აღნიშნავს, რომ დიზაინის ხელშეკრულება ითვალისწინებს მხოლოდ აზომვითი სამუშაოების ჩატარებასა და დიზაინის შექმნას, მაგრამ არა ტექნიკის შეძენას. ამასთან, მოვაჭრე განცხადებას ურთავს სამზარეულოს პროექტის მენეჯერის სამუშაო აღწერილობას და უთითებს, რომ მის შრომით ვალდებულებებში დამკვეთთან ერთად სხვადასხვა სავაჭრო ობიექტებში სიარული არ შედიოდა. შესაბამისად, შპს „კრეადამოს“ მისთვის ტექნიკის შეძენის პროცესში მომხმარებლის დახმარება არ დაუვალებია. რაც შეეხება სამზარეულოს ქვის ზედაპირის შერჩევისას მოვაჭრის მონაწილეობას, აღნიშნულთან დაკავშირებით, შპს „კრეადამო“ უთითებს, რომ მომხმარებელი და სამზარეულოს პროექტის მენეჯერი ერთმანეთს შეხვდნენ 2025 წლის 7 ნოემბერს, როცა სამზარეულოს დიზაინზე მუშაობა უკვე დიდი ხნის დასრულებული იყო. მენეჯერის მიერ ქვის მიმწოდებელი კომპანიისთვის ზომების მითითებას კი არანაირი პრაქტიკული დანიშნულება არ ჰქონია იმის გამო, რომ ეს უკანასკნელი ობიექტზე თავად უნდა გამოცხადებული და დამზადებული სამზარეულოს ზედაპირი პირადად აეზომა.

გარდა ამისა, მოვაჭრის მოსაზრებით, პრეტენზიის არსებობის შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის არსიდან გამომდინარე, მხარე უნდა ახერხებდეს მის დამტკიცებასაც. განსახილველ შემთხვევაში კი მომხმარებელი მხოლოდ სიტყვიერად უთითებს შეუსაბამობის შესახებ, რაც საკმარისად არ უნდა ჩაითვალოს.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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

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

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

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

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის

წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;

ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;

გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

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 მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე ევალება. მე–5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე–6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე–6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

№2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის №2019/771 დირექტივის (შემდგომში – №2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და 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]

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

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 გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

[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.

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

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 გათვალისწინებული უნდა იყოს 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 განმარტება გათვალისწინებულია 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

[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.

დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში, ერთი მხრივ, არ დასტურდება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ფაქტი, მეორე მხრივ, კი დგინდება, რომ მოვაჭრე ჯეროვნად არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვალდებულებას უნაკლო მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებით და მომხმარებელს შესრულებული სამუშაოს ხარვეზების აღმოფხვრაზე ან თანხის დაბრუნებაზე უარს ეუბნება. აღნიშნული, თავის მხრივ, ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი ან მომსახურება მოვაჭრისგან. შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

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 (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 სარეწის 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 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

[5] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-649/17.
[6] იქვე, აბზაცი 53.

საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.[7]

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „კრეადამო" (ს/ნ 405128598) კომერციულ საქმიანობას სარეწში ახორციელებს. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, №2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ასევე, აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

განსახილველ შემთხვევაში, როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას სარეწში ახორციელებს. ამასთან, შპს „კრეადამოს" წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას დაადასტურებდა. მართალია, შპს „კრეადამომ" 2026 წლის 6 აპრილის №01/3127 განცხადებას მომხმარებელთან გაფორმებული ორი ხელშეკრულება დაურთო, თუმცა, ამის გარდა, თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია არ წარმოუდგენია. ხსენებული ორი ხელშეკრულების ანალიზის საფუძველზე კი დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს საჭირო ინფორმაციის მხოლოდ ნაწილს აწვდის და კანონით დადგენილ ინფორმირების სტანდარტს სრულყოფილად არ ასრულებს.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადების საფუძველზე და სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს არ შეესაბამება. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას, კომერციული საქმიანობის სარეწში განხორციელების ფარგლებში, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტზე განთავსებული არ იყო, კერძოდ, ინფორმაცია:

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

- საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;
- მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია;
- კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ შპს „კრეადამოს“ 2026 წლის 6 აპრილის №01/3127 განცხადებაში, მომხმარებელთან გაფორმებული ხელშეკრულებების გარდა, თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია არ წარმოუდგენია. შესაბამისად, „კრეადამოს“ მხარეს არსებული მტკიცების ტვირთის გათვალისწინებით, შესაძლოა ითქვას, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის არსებითი ხასიათის ინფორმაციას, რასაც ხელშეკრულების დასადებად მისთვის დიდი მნიშვნელობა აქვს. ამასთან, შპს „კრეადამო“ არ წარმოადგენს მტკიცებულებას იმასთან დაკავშირებით, რომ იგი უზრუნველყოფს მომხმარებლების ინფორმირებას თავად მოვაჭრის შესახებ ინფორმაციით. შესაბამისად, დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის სრულყოფილ ინფორმაციას თავისი სამართლებრივი ფორმისა და საიდენტიფიკაციო ნომრის თაობაზე და ამ ინფორმაციას კონტრაჰენტს უშუალოდ წერილობითი ხელშეკრულებების გაფორმებისას აცნობს.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს და შეცდომაში შეჰყავს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებელი, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელი, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლი კანონისმიერი გარანტიის საკითხზე არსებით ყურადღებას ამახვილებს და მომხმარებლისთვის მის შესახებ ინფორმაციის ცხადად და სრულყოფილად მითითებას სავალდებულო მოთხოვნად ითვალისწინებს. განსახილველ შემთხვევაში, ვინაიდან, მოვაჭრეს რაიმე სახის მტკიცებულება გარანტიის შესახებ პოტენციური მომხმარებლების ინფორმირებასთან დაკავშირებით არ წარმოუდგენია, ხსენებული საკითხი შპს „კრეადამოსა“ და შორის გაფორმებული ხელშეკრულებების ანალიზის საფუძველზე უნდა შეფასდეს.

პირველი ხელშეკრულების 3.7 პუნქტისა და მეორე ხელშეკრულების 3.11 პუნქტის თანახმად, „კრეადამო“ ვალდებულია დამკვეთს ნაკლისაგან თავისუფალი მომსახურება გაუწიოს. ხელშეკრულებებში გათვალისწინებული პასუხისმგებლობის მარეგულირებელი მუხლები მოვაჭრის პასუხისმგებლობაზე მხოლოდ მომსახურების მიწოდების/ჩაბარების ვადის დარღვევისას მიუთითებს. შესაბამისად, არცერთ ხელშეკრულებაში არ არის გათვალისწინებული ჩანაწერი ისეთი შემთხვევებისთვის, როცა მომსახურებას ნაკლი აღმოაჩნდება. მოვაჭრე არ უთითებს კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მომხმარებლის უფლებათა დაცვის ე.წ. მეორეულ საშუალებებზე, რომელთა ფარგლებშიც, მომხმარებელი ნაკლის მქონე მომსახურების გაწევის შემთხვევაში ხარვეზის აღმოფხვრას ან თანხის დაბრუნებას შეძლებდა. შესაბამისად, წერილობითი შეთანხმებიდან გამომდინარე,

გაუგებარია, მომხმარებელმა რა ვადაში და რა ფორმით უნდა მოითხოვოს ხარვეზის აღმოფხვრა და რაიმე გამონაკლისები ხომ არ არსებობს ამ კუთხით.

შესაბამისად, ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, არ დასტურდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე სრულფასოვნად ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.

ამდენად, აღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დგინდება მოვაჭრე შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3.3. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შეუსრულებლობა

განცხადებისა და საქმის შესწავლის ეტაპზე მოპოვებული ინფორმაციის საფუძველზე დგინდება, რომ სახეზეა მოვაჭრის მიერ კანონის მე-18 მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულების დარღვევის ფაქტი.

კერძოდ, კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. მე-18 მუხლის მესამე პუნქტის მიხედვით, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. მე-4 პუნქტის თანახმად კი, დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

განსახილველ შემთხვევაში, დგინდება, რომ მომხმარებელი 2025 წლის 31 იანვარს შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) სამზარეულოს დამზადების თაობაზე შეუთანხმდა. ხელშეკრულების მიხედვით, მომსახურების ღირებულებამ 37 200 ლარი შეადგინა, რომელიც განმცხადებელმა სრულად დაფარა. ამის მიუხედავად, მომხმარებლის განმარტებით, სამზარეულოს დამზადების ნაწილში მოვაჭრის მიერ ვალდებულებები ჯეროვნად არ შესრულებულა. კერძოდ, სამზარეულოს ზედაპირი შპს „კრეადამომ“ არასწორი ზომების მიხედვით დაამზადა, რამაც სამზარეულოს ფართუკსა და ზედაპირზე კვარცის ქვის არასათანადო მონტაჟი გამოიწვია. ამასთან, ჩასაშენებელი გაზქურა უკანა კედელთან

იმდენად ახლოს აღმოჩნდა, რომ გაზქურის ორი კანფორის გამოყენება შეუძლებელი გახდა, რადგან ალის არასწორი განაწილება გაზქურის გადახურებისა და სამზარეულოს ფართუკის ქვის დაზიანების საფრთხეს ქმნის. დამატებით, მომხმარებელი მიუთითებს, რომ კარადის მონტაჟისას შპს „კრეადამომ“ აბაზანაში ცხელი წყლის მილი დააზიანა, რაზეც შესაბამისი რეაგირება არ მოუხდენია. ასევე, მისი განმარტებითა და განცხადებაზე თანდართული ფოტომასალით, გაზქურის ქვემოთ არსებული მეტალის ნივთებისთვის განკუთვნილი უჯრა მოვაჭრის მიერ არასწორადაა დამონტაჟებული.

ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების სათანადოდ შესრულების ხარისხის შესაფასებლად საჭიროა, განისაზღვროს რა მოვალეობები ეკისრებოდა მოვაჭრეს დიზაინის ხელშეკრულებაზე მუშაობის პროცესში და იყო თუ არა მისი მხრიდან ყველა საჭირო სტანდარტი დაცული.

3.3.1. მოვაჭრის როლი სამზარეულოს ზედაპირისა და ტექნიკის შეძენის პროცესში

საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შესწავლის საფუძველზე დადგინდა, რომ მოვაჭრის წარმომადგენელი სამზარეულოს ზედაპირისა და ტექნიკის შერჩევის/შეძენის პროცესში აქტიურად იყო ჩართული.

მოვაჭრე განცხადებაში უთითებს, რომ მხარეთა შორის გაფორმებული ხელშეკრულებების მიხედვით, სამზარეულოს ქვის შეძენა/მონტაჟი მხარეთა შორის შეთანხმების საგანს არ წარმოადგენდა, შესაბამისად, ზედაპირის შეძენა შპს „კრეადამოსგან“ დამოუკიდებლად მოხდა.

თუმცა, მეორე მხრივ, მომხმარებლის განცხადებას, მტკიცებულების სახით, ერთვის და შპს „კრეადამოს“ წარმომადგენელს შორის არსებული ელექტრონული კომუნიკაციის (WhatsApp შეტყობინებები) ამსახველი მასალები. აღნიშნული მიმოწერის ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ 2025 წლის 6 ნოემბერს, სამზარეულოს ქვის შეკვეთის მიზნით, მომხმარებელი შპს „კრეადამოს“ წარმომადგენელს ქვის მიმწოდებელ კომპანიაში მომდევნო დღის 12:00 საათზე შეხვედრასთან დაკავშირებით უთანხმდება. მომხმარებლის 2026 წლის 1 მაისის N01/3845 წერილით კი დგინდება, რომ განმცხადებელმა ქვის მიმწოდებელ კომპანიაში კვარცის დამზადება 2025 წლის 12 ნოემბერს, შპს „კრეადამოს“ წარმომადგენელთან ერთად სტუმრობის შემდეგ მალევე, შეუკვეთა. შესაბამისად, აღნიშნული მიმოწერა ნათლად ადასტურებს, რომ მოვაჭრის წარმომადგენელი სამზარეულოს ქვის ზომების განსაზღვრის, შერჩევისა და შეძენის პროცესში აქტიურად იყო ჩართული. ამასთან, მომხმარებლისა და მენეჯერის შეხვედრის ფაქტი შპს „კრეადამოს“ მიერაც დადასტურდა, თუმცა მოვაჭრე აცხადებს, რომ მენეჯერის მიერ ქვის მიმწოდებელი კომპანიისთვის ზომების მითითებას არანაირი პრაქტიკული დანიშნულება არ ჰქონია იმის გამო, რომ ეს უკანასკნელი ობიექტზე თავად უნდა გამოცხადებული და დამზადებული სამზარეულოს ზედაპირი პირადად აეზომა.

საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე დგინდება, რომ დამზადებული სამზარეულოს სიგანე (სიღრმე) 60 სმ-ია. შპს „კრეადამოს“ მიერ შედგენილი #0053 დიზაინის მიხედვით ჩანს, რომ სამზარეულოს სიღრმედ 58 სმ-ია მითითებული, დარჩენილი 2 სმ კი გათვალისწინებული იყო იმ ზედაპირისთვის (ქვა), რომლითაც უკვე მოგვიანებით სამზარეულოს ფართუკი უნდა დაფარულიყო. შესაბამისად, ზემოაღნიშნული იძლევა იმის თქმის შესაძლებლობას, რომ ჯერ კიდევ სამზარეულოს დიზაინის ხელშეკრულებაზე

მუშაობის ეტაპზე, მოვაჭრისთვის ცნობილი იყო ის ფაქტი, რომ მომხმარებლის მიერ სამზარეულოს ფართუკზე გამოსაყენებელი ზედაპირის (ქვის) სისქე 2 სმ იქნებოდა და უფრო თხელი მასალის სამზარეულოს კედელზე მონტაჟი, შედარებით ფართო სივრცის თავისუფლად დატოვებისთვის, არ მოხდებოდა.

დამატებით, შესაფასებელია გაზქურის შეძენის პროცესში მოვაჭრის მონაწილეობის საკითხიც. ხსენებულთან დაკავშირებით, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ გაზქურა მომხმარებელმა თავად შეიძინა და მას მოვაჭრისთვის აღნიშნულის თაობაზე, გარდა შეძენილი ტექნიკის ზომებისა, არანაირი სახის ინფორმაცია არ მიუწოდებია.

მომხმარებლის განმარტებით კი, თავდაპირველ ეტაპზე, გაზქურის შეძენა მაღაზიაში „TEKA“ განიხილებოდა. ელექტრონული კომუნიკაციის ამსახველი მასალების შეფასების საფუძველზე იკვეთება, რომ განმცხადებლისა და შპს „კრეადამოს“ წარმომადგენლის ერთობლივი სტუმრობა აღნიშნული ობიექტზე 2024 წლის 25 დეკემბრისთვის დაიგეგმა. თუმცა ამ კონკრეტულ მაღაზიაში გაზქურის შეძენასთან დაკავშირებით მომხმარებელს საბოლოო გადაწყვეტილება არ მიუღია, რის გამოც მათ სხვა ობიექტებიც დაათვალიერეს. შედეგად, განცხადებაზე თანდართული გადახდის ქვითრებითა და ინვოისების მიხედვით დგინდება, რომ გაზქურა მომხმარებელმა 2024 წლის 28 დეკემბერს შეიძინა. ხსენებული ნათლად ადასტურებს იმ ფაქტს, რომ გაზქურა სამზარეულოს დამზადების თაობაზე 2025 წლის 31 იანვრის ხელშეკრულების გაფორმებამდე იყო შეძენილი. ეს კი ნიშნავს, რომ მოვაჭრისთვის გაზქურის ტექნიკური მახასიათებლები წინასწარ იყო ცნობილი, შესაბამისად, სამზარეულოს დამზადება გაზქურის ზომების შეჯერების საფუძველზე უნდა მომხდარიყო.

დამატებით, გასათვალისწინებელია მეორე ხელშეკრულების 1.1 პუნქტი, რომლის მიხედვითაც, შემდგომში ყოველგვარი გაუგებრობის თავიდან გამორიცხვის მიზნით, მხარეები თანხმდებიან, რომ წარმოების დაწყებამდე, დიზაინში მხარეთა შეთანხმებით, შესაძლოა შეტანილ იქნეს კორექტივები (რაც დასტურდება ორმხრივი ხელმოწერით). შესაბამისად, სამზარეულოს #0053 დიზაინში გათვალისწინებული ზომები არ წარმოადგენდა საბოლოო ნიმუშს, რომლის მიხედვითაც უნდა მომხდარიყო სამზარეულოს წარმოება და მასში ცვლილებების შეტანა შესაძლებელი იყო. აქედან გამომდინარე, თუკი შეძენილი გაზქურის პარამეტრებისა და მისი უსაფრთხო ინსტალაციისთვის აუცილებელი მოთხოვნების გათვალისწინებით, საჭირო იყო სამზარეულოს დიზაინსა და ზომებში ცვლილებების შეტანა, მასზე მითითების ვალდებულება მოვაჭრეს ეკისრებოდა. როგორც უკვე აღინიშნა, მეორე ხელშეკრულება ითვალისწინებდა დიზაინში კორექტივების შეტანას, რაც შპს „კრეადამოს“ არ გაუთვალისწინებია.

გარდა ამისა, შპს „კრეადამოს“ 2026 წლის 6 აპრილის №01/3127 განცხადებაზე წარმოდგენილი მასალების შესაბამისად დადგინდა, რომ მომხმარებელმა მოვაჭრეს მიაწოდა ჩასაშენებელი გაზქურის ნახაზი, რომელშიც როგორც გაზქურის პარამეტრები, ისე გაზქურასა და უახლოეს კედელს შორის დაშორების მანძილია მითითებული.

შესაბამისად, მოვაჭრე სადავოს არ ხდის იმ გარემოებას, რომ მისთვის გაზქურის ნახაზი და მასში მითითებული პარამეტრების შესახებ ინფორმაცია ცნობილი იყო. თუმცა ამის მიუხედავად, როგორც მიმოწერებში ფიქსირდება, შპს „კრეადამოს” წარმომადგენლის აზრით, მარტოოდენ გაზქურის ნახაზი, მოვაჭრეს გაზქურის მიმწოდებელი კომპანიის მიერ დადგენილი წესების შესახებ ვარაუდის შესაძლებლობას არ აძლევდა.

განცხადებაზე თანდართული გაზქურის ნახაზი მისი სათანადო ინსტალაციის წესზე მიუთითებს. ნახაზის მიხედვით დგინდება, რომ უმოკლესი მანძილი გაზქურასა და ყველაზე ახლოს მდებარე კედელს შორის სულ მცირე 50 მმ (5 სმ) უნდა იყოს. საქმის მასალების ანალიზის პროცესში დამატებით შესწავლილია მომხმარებლის მიერ შეძენილი გაზქურის მოხმარებისა და ინსტალაციის ინსტრუქცია (შემდგომში - ინსტრუქცია). ხსენებული ინსტრუქციის მიხედვით, გაზქურის მონტაჟისას აუცილებელია დაცული იყოს შემდეგი მინიმალური უსაფრთხოების სტანდარტი: სამუშაო ზედაპირის ჭრილის უკანა ნაწილსა და სამუშაო ზედაპირის უკანა კიდეს შორის მინიმალური დაშორება 50 მმ-ს (5 სმ) უნდა შეადგენდეს.[8] აქვე, აღნიშნულია, რომ თითოეული კედლის ზედაპირის მასალა თერმულად მდგრადი უნდა იყოს.[9] შესაბამისად, გაზქურის პარამეტრები და მისი უსაფრთხო ინსტალაციისთვის დადგენილი მოთხოვნები მოვაჭრეს სავალდებულოდ უნდა გაეთვალისწინებინა.

როგორც უკვე აღინიშნა, „კრეადამოს“ მიერ შედგენილი #0053 დიზაინის მიხედვით სამზარეულოს ზედაპირის სიგანე (სიღრმე), სამზარეულოს ფართუკისა და მისი ქვის გარეშე, 58 სმ-ია. ჩასაშენებელი გაზქურის სიგანე კი 526 მმ-ია (52,6 სმ). შესაბამისად, სამზარეულოს წარმოების ეტაპზე განისაზღვრა, რომ სამზარეულოს ზედაპირის ჯამური თავისუფალი სივრცე, ორივე მხრიდან ერთად, 5,4 სმ-ს წარმოადგენს, რაც არ ტოვებს გაზქურასა და ყველაზე ახლოს მდებარე კედელს შორის სათანადო მანძილის დაცვის შესაძლებლობას იმის გათვალისწინებითაც, რომ სამზარეულოს ზედაპირის მეორე კიდეზე თავისუფალი მანძილი ისედაც უნდა იყოს დატოვებული.

ამასთან, საყოფაცხოვრებო ტექნიკის შეძენის პროცესში მოვაჭრის მონაწილეობის შესახებ შპს „კრეადამო“ აღნიშნავს, რომ დიზაინის ხელშეკრულება აზომვითი სამუშაოების ჩატარებას და დიზაინის შექმნას ითვალისწინებს, მაგრამ არა ტექნიკის შეძენას. ამასთან, მოვაჭრე განცხადებას სამზარეულოს პროექტის მენეჯერის სამუშაო აღწერილობას ურთავს და უთითებს, რომ მის შრომით ვალდებულებებში დამკვეთთან ერთად სხვადასხვა სავაჭრო ობიექტებში სიარული არ შედიოდა. შესაბამისად, მისთვის შპს „კრეადამოს“ მომხმარებლის დახმარება ტექნიკისა და სამზარეულოს ზედაპირის შეძენის პროცესში არ დაუვალებია. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი სამუშაო აღწერილობის მიხედვით დგინდება, რომ პიროვნება, რომელიც მომხმარებელს საჭირო ნივთების შეძენაში ეხმარებოდა, შპს „კრეადამოს“ არტ დირექტორს წარმოადგენს. მისი სამუშაო აღწერილობის გაცნობის შედეგად დგინდება, რომ არტ დირექტორს კომპანიაში ექვემდებარება სამზარეულოს დიზაინერი, კონსტრუქტორი, ექსპერტი, ამზომველი ოსტატი და სხვა. შესაბამისად, მომხმარებლისთვის შპს „კრეადამოს“ არტ დირექტორის პროცესებში ჩართულობა მოვაჭრის პირდაპირ მონაწილეობად განიხილება, რადგან შპს „კრეადამოს“ არტ დირექტორი პარალელურად მოვაჭრის ინტერესების გამტარებელია და მის სახეს წარმოადგენს, ამ კონკრეტულ შემთხვევაში, მომხმარებელთან ურთიერთობაში. შესაბამისად, როცა მომხმარებელი სამზარეულოს ზედაპირისა თუ ტექნიკის შეძენის პროცესში მას უკავშირდება და უთანხმდება, ხსენებული ნიშნავს, რომ მოვაჭრეს სრულყოფილი ინფორმაცია აქვს იმ ნივთებთან და მომსახურებასთან დაკავშირებით, რასაც მომხმარებელი საკუთარი სამზარეულოსთვის იძენს. შესაბამისად, იმის მიუხედავად, შპს „კრეადამოს“ ამ პიროვნებისთვის მომხმარებლის დახმარება დავალებული ჰქონდა თუ არა, აშკარაა, რომ იგი

[8] Operating and Installation Instructions Gas Cooktop, Miele, 26.
[9] იქვე 24.

მომხმარებთან ურთიერთობაში მოვაჭრეს წარმოდგენს და მისი ქმედებები შედეგობრივად შპს „კრეადამოზეც“ უნდა აისახოს.

3.3.2. სამუშაოს მიღება-ჩაბარების აქტი, როგორც პასუხისმგებლობის არიდების მცდელობა

ძირითადი გარემოება, რომელსაც მოვაჭრე პასუხისმგებლობის თავიდან არიდებისას ეყრდნობა, არის 2026 წლის 3 თებერვლის მიღება-ჩაბარების აქტი, რომელზე ხელმოწერითაც მომხმარებელმა დაადასტურა, რომ მოვაჭრის მიერ გაწეული სამუშაო ჩაიბარა და მას მომსახურებასთან დაკავშირებით რაიმე ხასიათის პრეტენზია არ გააჩნია.

თუმცა, აქვე აღსანიშნავია, რომ მიღება-ჩაბარების აქტის ხელმოწერის ფაქტი გარეგანი ნაკლის არარსებობის ფაქტს ადასტურებს და ავტომატურად კანონით გათვალისწინებულ ორწლიანი კანონისმიერი გარანტიის ვადას არ აუქმებს. შესაბამისად, მომხმარებელს თვალსაჩინო ნაკლზე პრეტენზია მიღება-ჩაბარების აქტზე ხელმოწერის შემდეგ ვერ ექნება. თუმცა, შესაფასებელია ის ფაქტი, სამზარეულოს ზედაპირის სიგანის (სიღრმის) არასწორად განსაზღვრა და აქედან გამომდინარე გაზქურის ხარვეზიანი მონტაჟი, მომხმარებლისთვის რამდენად ჩაითვლება ხილულ ნაკლად.

განსახილველ შემთხვევაში დგინდება, რომ სახეზეა ფარული შეუსაბამობა. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელს შესაძლებლობა არ ჰქონდა ნაკლი მაშინვე შეემჩნია იმის გამო, რომ ვიზუალურად მისთვის გაზქურის კედელთან ახლოს განლაგება იმდენად დიდ პრობლემასა და უხერხულობას არ წარმოადგენდა, რამდენადაც მიუღებელი იყო გაზქურის მიმწოდებელი კომპანიის მიერ ტექნიკის სრულყოფილად გამოყენების არაპირდაპირი აკრძალვის დაწესება. კერძოდ, სამზარეულოს ზომების არასწორად განსაზღვრის საკითხი გაპრობლემდა მას მერე, რაც გაზქურის ინსტალაციის შემდეგ, მომხმარებლისთვის ცნობილი გახდა, რომ იგი გაზქურის უკანა კანფორებით ვერ ისარგებლებდა. ხსენებული გარემოება მომხმარებლისთვის მიღება-ჩაბარების აქტის ხელმოწერის მომენტში არ იყო ცნობილი. შედეგად, მომხმარებლის მოთხოვნის უფლება მაინც არსებობს იმ შემთხვევაში, როცა მოვაჭრე უსაფრთხოების სტანდარტსა და მინიმალურ დაშორებებს სათანადოდ ვერ იცავს. შესაბამისად, ის ხარვეზი, რომელიც დაფიქსირდა, გარეგნულად შესამჩნევი არ იყო და მხოლოდ ტექნიკის გამოყენების წესების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რის გამოც, ის ფარულ ნაკლად უნდა იყოს მიჩნეული. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, დგინდება, რომ მიღება-ჩაბარების აქტზე ხელმოწერა არ გამორიცხავს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს მოვაჭრის მიერ დაშვებული შეუსაბამობის აღმოფხვრა, თუ ნაკლი სამზარეულოს ჩაბარების მომენტში არ იყო აშკარად აღსაქმელი.

ამასთან, კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში გამოვლინდა. კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი

საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ექვსთვიანი ვადა აითვლება შესრულებული სამუშაოს შედეგის მომხმარებლისთვის გადაცემის მომენტიდან, ანუ იმ დღიდან, როცა განმცხადებელმა სამზარეულო რეალურად ჩაიბარა და მიღება-ჩაბარების აქტს ხელი მოაწერა. ვინაიდან, განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა ნაკლი მალევე აღმოაჩინა, თუმცა სააგენტოს პრეტენზიით სამზარეულოს ჩაბარებიდან 2-3 თვის შემდეგ მომართა, მტკიცების ტვირთი უნაკლო მომსახურების გაწევის თაობაზე მაინც მოვაჭრეს ეკისრება. აღნიშნულ სიტუაციაში, მოვაჭრის სამტკიცებელი იყო ის გარემოება, რომ სამზარეულოს დიზაინის ხელშეკრულებაში სამზარეულოს ზომები სწორად განისაზღვრა, რაც დამატებით იმის შესაძლებლობასაც ითვალისწინებდა, რომ სამზარეულოში ტექნიკის ინსტალაცია უსაფრთხოების ზომებისა და დადგენილი სტანდარტების მიხედვით მომხდარიყო. მტკიცების ტვირთვის არსიდან გამომდინარე, იმ შემთხვევაში, თუკი მოვაჭრე ვერ წარმოადგენს საპასუხო მტკიცებულებებს, მიიჩნევა, რომ ნაკლი თავიდანვე არსებობდა და მომხმარებლის მოთხოვნა საფუძვლიანია.

3.3.3. მოვაჭრის პროფესიული პასუხისმგებლობის სტანდარტი

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია, რადგან ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული, ეკონომიკურად უფრო სუსტი და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.[10]

სხვადასხვა დროს მიღებულ გადაწყვეტილებებში, C-137-08 (46-ე პარაგრაფი), C-40/08, C-240/98 ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ მიუთითა, რომ მომხმარებელთა დაცვის სისტემა, რომელიც ევროპის კავშირის დირექტივითაა რეგლამენტირებული, ემყარება იდეას, რომ მომხმარებელი მიმწოდებელთან შედარებით „სუსტი მხარეა“ არა მხოლოდ მოლაპარაკების შესაძლებლობის არქონის, არამედ მისი დაბალი ინფორმირებულობის სტანდარტის გამო.[11] ამასთან საქართველოს უზენაესი სასამართლო სხვა გადაწყვეტილებაში აღნიშნავს, რომ კერძო ავტონომიის ფარგლებში დადებული გარიგებების არსებობის პირობებში დაცული უნდა იქნეს ხელშეკრულების მონაწილე სუსტი მხარის ინტერესი თავად გარიგების მიმართ.[12]

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილება ადგენს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს. საქმეში Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer, სასამართლომ განმარტა, რომ მეწარმე პირი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებლებს ინფორმაცია იმის მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას.[13] აღნიშნული მიდგომა გამომდინარეობს მომხმარებლის,

---

[10] CJEC, Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova, other party: Okrazhna prokuratura — Varna, Case C-105/17, 4 October 2018, para. 34.

[11] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2025 წლის 17 დეკემბრის №ას-1417-2025 გადაწყვეტილება, პარ. 36.

[12] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2025 წლის 26 მარტის №ას-69-2025 გადაწყვეტილება, პარ. 39.

[13] Case C-49/11, Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer.

როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის ინფორმირებულობის აუცილებლობიდან, რადგან მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება, შევიდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან, უნდა ეფუძნებოდეს არა მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერ, შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პოლიტიკას, არამედ მომხმარებლის გააზრებულ, ინფორმირებულ არჩევანს. მომხმარებლის წინდახედულობის სტანდარტი - იცის ან უნდა სცოდნოდა - შემოიფარგლება მეწარმის პასუხისმგებლობით მისაწოდებელი ინფორმაციის სისრულეზე. აღნიშნულ შემთხვევებში, მომხმარებლის უფლებაა, მიიღოს ინფორმაცია და არა ვალდებულება, რომ მან ეს ინფორმაცია მოიპოვოს.[14]

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა. ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.[15]

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, ურთიერთობებში დანერგილია „ძლიერი“ და „სუსტი“ მხარის იურიდიული მოდელი, რომლის ფუნქციასაც წარმოადგენს არათანაბარ პირობებში მყოფი მხარეების, ეკონომიკურად უფრო სუსტი მხარის სამართლებრივი მდგომარეობის დაცვა. მიუხედავად იმისა, რომ სამოქალაქო სამართალი ამკვიდრებს ურთიერთობის მონაწილეთა დაცვის ერთიან სტანდარტს, „სუსტი მხარის“ ინტერესების დაცვის აუცილებლობა და აღნიშნული მიზნების სამართლიანი განხორციელება მოითხოვს კანონით გარანტირებული მხარეთა თანასწორობის პრინციპიდან ფორმალურ გადახვევას. პოზიციური ბალანსის დაცვა ფაქტობრივად უზრუნველყოფს სუსტი მხარის დამატებით უფლებებს და შესაბამისად, აკისრებს მის ოპონენტს იმაზე მეტ ვალდებულებებს, ვიდრე სხვა სამართლებრივ ურთიერთობებში. ამავდროულად, სასამართლომ განმარტა, რომ „სუსტი მხარის“ დეფინიცია არ გულისხმობს პირის სტატუსს, არამედ მის მდგომარეობას სხვადასხვა ფაქტორების გათვალისწინებით.[16] ხელშეკრულების „ძლიერი“ და „სუსტი“ მხარის არსებობა „აღიარებულია“ კერძო სამართლით, რომელიც „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვას სპეციალური საკანონმდებლო კონტროლით უზრუნველყოფს.[17]

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სამომხმარებლო სამართალში აღიარებული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელი ხელშეკრულების „სუსტ“ მხარედ მიიჩნევა.

სამზარეულოს დიზაინის დამზადების, შეთანხმებული დიზაინის მიხედვით სამზარეულოს წარმოებისა და ინსტალაციის ხელშეკრულებები თავისი შინაარსით წარმოადგენს მომსახურების/ნარდობის ტიპის ხელშეკრულებებს, რომლებშიც ერთ მხარეს დგას ძლიერი, პროფესიონალი მოვაჭრე, რომელსაც გააჩნია ცოდნა, ხოლო მეორე მხარეს ფიგურირებს

[14] ლაკერბაია თ., ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი, სამართლის ჟურნალი N1, 2015, 148.

[15] ლაკერბაია თ., ზაალიშვილი ვ., ზოიძე თ., მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შზსუ, თბილისი 2018, გვ. 122.

[16] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2024 წლის 17 ნოემბრის №ას-117-2024 გადაწყვეტილება, პარ. 6.8.

[17] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 გადაწყვეტილება, პარ.6.

მომხმარებელი, რომელიც სამზარეულოს დიზაინისა და დამზადების ხელშეკრულებისთვის აუცილებელ სამართლებრივ და ტექნიკურ ცოდნას არ ფლობს. მხარეთა აღნიშნული პოზიციები სამომხმარებლო სამართალში მომხმარებლის როგორც სუსტი მხარის სამართლებრივ სტატუსს განაპირობებს.

უპირველეს ყოვლისა, მომხმარებლის „სუსტ“ მხარედ მიჩნევა მხარეთა შორის არსებულ ინფორმაციულ ასიმეტრიას ეფუძნება. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს, რომელიც ბაზარზე აქტიურად ოპერირებს და ათასობით მომხმარებელს სამზარეულოს დამზადებას სთავაზობს, გაზქურისა და სხვა ტექნიკის უსაფრთხო მონტაჟის წესების, სამშენებლო და ტექნიკური სტანდარტებისა და მასალების თერმული მდგრადობის თავისებურებების შესახებ უდიდესი ცოდნა და გამოცდილება აქვს. შესაბამისად, მომხმარებელი დიდი ღირებულების მქონე ხელშეკრულებების გაფორმებისას მოვაჭრის პროფესიულ კომპეტენციას განსაკუთრებულად ენდობა. კომპანიის მხარეს მოქმედი პროფესიული პასუხისმგებლობის ტვირთი მას ტექნიკურად გამართული დიზაინის პროექტის შემუშავების, უსაფრთხოების ნორმების დაცვისა და მომხმარებლისთვის სრულყოფილი და სწორი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელს გაზქურისა და სხვა ტექნიკის უსაფრთხო მონტაჟის წესების ცოდნა და ამ კუთხით მოვაჭრისთვის წინააღმდეგობების გაწევა არ ევალება. მართალია, მათ შორის ხელშეკრულებები დაიდო, მხარეებმა საბოლოოდ #0053 დიზაინი შეარჩიეს და დასამზადებელი სამზარეულოს ტექნიკური პარამეტრებიც ურთიერთშეთანხმების საფუძველზე განსაზღვრეს, თუმცა, ამ კუთხით, მოვაჭრეს იმაზე მეტი სიფრთხილე და წინდახედულობა ევალება, ვიდრე მომხმარებელს.

მოვაჭრეს, როგორც სამართლებრივი ურთიერთობის, ძლიერ მხრეს, განსახილველ შემთხვევაში, ევალებოდა მომხმარებლის სათანადო ინფორმირება, რომ სამზარეულოს ზედაპირის სიგანის 60 სმ-ით განსაზღვრა მიზანშეწონილი არ იქნებოდა, რადგან, ასეთ შემთხვევაში, ტექნიკის მონტაჟი უსაფრთხოების სტანდარტის დაცვით ვერ მოხდებოდა. მხოლოდ მითითება, მეორე ხელშეკრულების 1.2 პუნქტზე, რომლის მიხედვითაც გასაწევ მომსახურებასთან დაკავშირებით შემსრულებელი დამკვეთს მხოლოდ რჩევას აძლევს და საბოლოო გადაწყვეტილებას ფერთან, გამოყენებულ მასალასა და მექანიზმებთან დაკავშირებით დამკვეთი იღებს, არ არის საკმარისი. ამ ფორმით, დასამზადებელი სამზარეულოს დიზაინთან დაკავშირებით ყოველგვარი პასუხისმგებლობის მომხმარებელზე გადატანა დაუშვებელია და პირდაპირ მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერებაზე მიუთითებს. როდესაც მომხმარებელი ხელშეკრულებას ბაზარზე კარგი რეპუტაციის მქონე, ძლიერ სუბიექტთან დებს, მის მიმართ ნდობის ფაქტორი უყალიბდება. ზემოაღნიშნული გულისხმობს იმას, რომ მომხმარებელი, უნაკლო მომსახურების მისაღებად, მაქსიმალურად ცდილობს მოვაჭრის რეკომენდაციების გათვალისწინებას, მის მიერ შემოთავაზებულ დიზაინზე დათანხმებასა და მისი პროფესიული შეფასებების გაზიარებას.

თუკი მოვაჭრეს, ტექნიკის პარამეტრების ცოდნის საფუძველზე, ექნებოდა ინფორმაცია, რომ სამზარეულოს გათვალისწინებული ზომებით (სიგანე - 60 სმ) დამზადება ვერ ხერხდება, მას აღნიშნულთან დაკავშირებით მომხმარებლისთვის უნდა მიეთითებინა და უფრო ფართო ზედაპირის მქონე სამზარეულოს დამზადება შეეთავაზებინა. ხოლო იმ შემთხვევაში, თუკი მომხმარებელი მოვაჭრეს სამზარეულოს ზედაპირის ზომების გაზრდის შესახებ არ დათანხმდებოდა ან თუკი, ობიექტზე არსებული ფართობის გათვალისწინებით, შედარებით დიდი ზედაპირის მქონე სამზარეულოს დამზადების შესაძლებლობა არ იარსებებდა, მაშინ

მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის მომსახურების გაწევაზე საერთოდ უარი უნდა ეთქვა და განმცხადებლისთვის არ დაემზადებინა სამზარეულო იმ პარამეტრების შესაბამისად, რომელიც ტექნიკის ინსტალაციის შემდეგ, მისი სრულფასოვნად, სათანადოდ და უსაფრთხოდ გამოყენების შესაძლებლობას ვერ უზრუნველყოფს.

განსახილველ შემთხვევაში, როგორც აღინიშნა, მომხმარებლისთვის ვიზუალურად გაზქურის კედელთან ახლოს განლაგება იმდენად დიდ პრობლემასა და უხერხულობას არ წარმოადგენდა, რამდენადაც მიუღებელი იყო გაზქურის მიმწოდებელი კომპანიის მიერ ტექნიკის სრულყოფილად გამოყენების არაპირდაპირი აკრძალვის დაწესება. შესაბამისად, როდესაც საქმე სამზარეულოს დამზადებასა და გაზქურის ინსტალაციას შეეხება, დარღვევას აქვს არა მხოლოდ ესთეტიკური ან ფუნქციური, არამედ უსაფრთხოების მნიშვნელობა. როდესაც მოვაჭრე კედლიდან სათანადო დაშორების გათვალისწინებით დიზაინის პროექტის შედგენას ვერ უზრუნველყოფს, აღნიშნული მისი მხრიდან პროფესიული სტანდარტის დარღვევაზე მიუთითებს, რაც მომხმარებლის სუსტი მხარის პოზიციას აძლიერებს. შედეგად, ყოველგვარი გაურკვევლობა ან ტექნიკური ხარვეზი, მომხმარებლის მომეტებულად დაცვის საჭიროებისა და დადგენილი სტანდარტის მიხედვით, მოვაჭრის საზიანოდ ფასდება და მას შესრულებული სამუშაოს ტექნიკურ ნორმებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთს აკისრებს.

3.3.4. ნაკლის მქონე მომსახურების გამოსწორება ან თანხის დაბრუნება

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას კეთილსინდისიერების ფაქტს მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება. საქართველოს უზენაესი სასამართლო №ას 1252-2020 სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული. კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შეძენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს კეთილსინდისიერად უნდა მოქმედებდეს.[18] განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია რაიმე სახის ინფორმაცია/მტკიცებულება, რითაც მომხმარებლისთვის მომსახურების სათანადოდ, უნაკლოდ გაწევის ფაქტს დაადასტურებდა.

თავდაპირველ განცხადებაში მომხმარებლის პრეტენზია შეეხებოდა კარადის მონტაჟისას შპს „კრეადამოს“ მიერ აბაზანაში ცხელი წყლის მილის დაზიანებას, რაზეც, მისი თქმით, მოვაჭრეს, სათანადო რეაგირება არ მოუხდენია. ამასთან, 2026 წლის 17 აპრილს დამატებით წარმოდგენილი №01/3420 განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა აღნიშნა, რომ ცხელი წყლის დაზიანებული მილი, კომპანიის მიერ დროული რეაგირების არარსებობის გამო, თავად შეაკეთა. დამატებით, მოვაჭრე 2026 წლის 4 მაისის №01/3901 წერილში დაზიანებულ მილთან დაკავშირებით უთითებს, რომ მომხმარებლის მიერ მილის შეკეთების შემდეგ, მოვაჭრემ ე.წ. კარადა/ყუთი ოპერატიულად დაამონტაჟა. შესაბამისად, დაზიანებული მილის

[18] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის № ას-1252-2020 გადაწყვეტილება.

ნაწილში, რადგან მომხმარებელმა ხარვეზი თავად აღმოფხვრა და მოვაჭრემაც მოგვიანებით კარადა დაამონტაჟა, მომხმარებლის მოთხოვნა აღარ არსებობს.

რაც შეეხება განმცხადებლის პრეტენზიას გაზქურის ქვეშ არსებული უჯრის არასწორი მონტაჟის შესახებ, უნდა აღინიშნოს, რომ ამ კუთხით, არსებული გარემოებების შეჯერების საფუძველზე, მომხმარებლის მოთხოვნა უსაფუძვლოა.

პირველ რიგში, სამზარეულოს პროექტი წარმოადგენს ინდივიდუალური დაკვეთით შესრულებულ სამუშაოს, რომელიც მომხმარებლის მოთხოვნების გათვალისწინებით იქმნება. შესაბამისად, სადავო უჯრა დიზაინის ხელშეკრულებასა და 2D ნახაზებში, მომხმარებლის მოთხოვნით, თავიდანვე იყო გათვალისწინებული.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ გაზქურის ქვეშ უჯრის სათანადოდ განთავსების მარეგულირებელი ნორმა არ არსებობს. შესაბამისად არც სამშენებლო ნორმებში და არც ხანძარსაწინააღმდეგო წესებში საკითხის სამართლებრივი რეგულირება უჯრის განლაგებისთვის საჭირო დაშორებისა თუ სხვა დეტალების თაობაზე არ არის გათვალისწინებული, თუმცა ეს არ გულისხმობს იმას, რომ უჯრის ამგვარი მონტაჟი ყოველგვარი სტანდარტის მიღმა რჩება.

თავის 2026 წლის 4 მაისის №01/3901 წერილში შპს „კრეადამო“ უთითებს, რომ სამზარეულოს ავეჯში გაზქურის მახლობლად უჯრის მოწყობისას პროექტირება მწარმოებლის ტექნიკურ მოთხოვნებსა და ერგონომიულ-კონსტრუქციულ პრაქტიკას ეფუძნება. მისი მითითებით, ავეჯის ინდუსტრიაში, მრავალწლიანი პრაქტიკის საფუძველზე, ჩამოყალიბებულია რეკომენდებული დიაპაზონები: ა) მინიმალური უსაფრთხო დაშორება: 30 მმ; ბ) რეკომენდირებული დაშორება: 30–50 მმ; გ) ოპტიმალური დაშორება: 40–60 მმ (და თბოიზოლაცია ან ჰაერის შრე). შპს „კრეადამო“ უთითებს, რომ სამზარეულოს დამზადებისას, მათი მხრიდან, ალუმინის 57 მმ სისქის გამყოფი ზოლია (ოპტიმალური გადაწყვეტა) გამოყენებული, რითაც ზემოაღნიშნული მოთხოვნა სრულად დაცულია.

აგრეთვე, სამზარეულოს დიზაინების უმრავლესობაში უჯრა ამ მოცემულობით მონტაჟდება, რადგან პრაქტიკულია ფუნქციური თვალსაზრისით. ასევე, ამ გზას განსაკუთრებით იმ პირობებში მიმართავენ, როცა საცხოვრებელ სახლში არსებული მცირე სამუშაო სივრცის ოპტიმალური გამოყენებაა საჭირო. შესაბამისად, დგინდება, რომ ხსენებულ შემთხვევაში, უჯრის განლაგებასთან დაკავშირებით სავალდებულო ტექნიკური სტანდარტი არ არსებობს, ხოლო შეფასების ძირითადი კრიტერიუმი მხარეთა შორის შეთანხმებული პროექტია. ამრიგად, მოცემულ შემთხვევაში, უჯრის კონსტრუქციასთან დაკავშირებული გარემოება მოვაჭრის მიერ ნაკისრი ვალდებულების დარღვევად ვერ შეფასდება.

საბოლოო ეტაპზე, განხილვის საკითხს გაზქურის არასწორ მონტაჟთან დაკავშირებით მომხმარებლის მიერ წამოყენებული მოთხოვნის საფუძვლიანობა და დასაბუთებულობა წარმოადგენს.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის ანალიზის საფუძველზე შესაძლებელია ითქვას, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად გასწიოს. ამასთან, პირველი ხელშეკრულების 3.7 პუნქტისა და მეორე ხელშეკრულების 3.11 პუნქტის თანახმად, „კრეადამო“ ვალდებულია დამკვეთს გადასცეს ნაკლისაგან თავისუფალი მომსახურება. შესაბამისად, განსახილველ შემთხვევაში, სამზარეულოს სათანადო ზომებით დამზადება და მასში ტექნიკის უსაფრთხოების ზომებისა

და დადგენილი სტანდარტების მიხედვით ინსტალაციის უზრუნველყოფა მოვაჭრის მიერ გასაწევ უნაკლო მომსახურებას წარმოადგენს. შესაბამისად, მისი მხრიდან ამ მოთხოვნების დაუცველობა და უსაფრთხოების ნორმების უგულებელყოფა ხელშეკრულების ცალმხრივ დარღვევას წარმოადგენს.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტი მომხმარებელს ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების შემთხვევაში დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებას უწესებს. დამატებითი ვადის დადგენა არის მცდელობა, რომ მხარეებმა მათ შორის არსებული სამართლებრივი ურთიერთობა წარუმატებლად დასრულებისგან იხსნან. თუმცა, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როცა კანონმდებელი მხარეს დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებისგან ათავისუფლებს და მას ხელშეკრულებიდან გასვლის დაუყოვნებლივ შესაძლებლობას აძლევს. კერძოდ, კანონი აკონკრეტებს, რომ დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა ნაკლის აღმოჩენის შემდეგ მოვაჭრეს მიმართა და მას ხარვეზის აღმოფხვრა სთხოვა. მომხმარებლის პრეტენზიის მიუხედავად, მოვაჭრემ პასუხისმგებლობა უარყო და მიუთითა, რომ გაზქურის ამგვარად მონტაჟი და სამზარეულოს ზედაპირზე სწორი ჭრის შესრულება შედიოდა იმ კომპანიის კომპეტენციაში, რომელსაც სამზარეულოში ქვის (კვარცის) მონტაჟი ევალებოდა. შესაბამისად, ცხადია, მომხმარებელს, სურვილის მიუხედავად, დამატებითი ვადის განსაზღვრის ნაწილში მცდელობაც ვერ ექნებოდა, რადგან მოვაჭრე, თავდაპირველ ეტაპზევე, სამზარეულოს დიზაინის განსაზღვრისას საკუთარ შეცდომას არ აღიარებდა.

კანონის 18-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია გასწიოს უნაკლო მომსახურება, რაც საქმის ფაქტობრივი გარემოებების შეფასების საფუძველზე, მოვაჭრის მიერ არ განხორციელებულა. ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის პრინციპი და კანონისმიერი გარანტიის ორწლიანი ვადის რეგულირება, მოვაჭრეს ავალდებულებს, რომ მან მომხმარებლის სამზარეულოში უსაფრთხოების ზომებისა და დადგენილი სტანდარტების მიხედვით უზრუნველყოს ტექნიკის (გაზქურის) ინსტალაცია.

შესაბამისად, ვინაიდან სახეზეა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების დარღვევის ფაქტი, შპს „კრეადამო“ ვალდებულია აღადგინოს მომხმარებლის –

- დარღვეული უფლებები. კერძოდ, კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის ძალით, მოვაჭრეს ეკისრება სამზარეულოს იმ მონაკვეთის/ნაწილის გადაკეთების ვალდებულება, სადაც გაზქურაა ჩაშენებული, რათა გაზქურის მონტაჟი ტექნიკური მოთხოვნებისა და უსაფრთხო ექსპლუატაციის პირობების სრული დაცვით განხორციელდეს.

ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული ის უფლება/უფლებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების ანალიზის შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დადგინდა შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

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, მოვაჭრე შპს „კრეადამოს“ (ს/ნ 405128598) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.