



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 23 აგვისტოს N04/553 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

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

**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:**

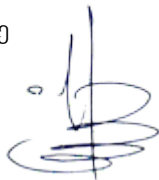
1. დამტკიცდეს საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 23 აგვისტოს N04/553 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტების, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 21-ე მუხლის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტების, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 21-ე მუხლის მოთხოვნებს.



4. „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 32-ე მუხლის მე-7 პუნქტის საფუძველზე, შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) დაევალოს ექსპერტიზის ხარჯის სრულად ანაზღაურება 90 (ოთხმოცდაათი) ლარის ოდენობით.
5. ექსპერტიზის ხარჯი გადაიხდება საქართველოს სახელმწიფო ბიუჯეტში ამ ბრძანების კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 1 თვის ვადაში.
6. შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
7. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
8. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
9. 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





საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

**სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის  
23 აგვისტოს №04/553 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის  
თაობაზე

თბილისი

2024

## სარჩევი

<b>თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....</b>	<b>2</b>
1.1 განმცხადებლების პოზიცია.....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	5
<b>თავი 2. ნორმატიული რეგულირება .....</b>	<b>12</b>
<b>თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი.....</b>	<b>17</b>
<b>თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი .....</b>	<b>19</b>
4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა .....	19
4.1.1. ზოგადი მიმოხილვა .....	19
4.1.2. მოვაჭრის პრაქტიკა 2023 წლის 3 ნოემბრამდე .....	21
4.1.3. მოვაჭრის პრაქტიკა 2023 წლის 3 ნოემბრის შემდეგ .....	24
4.1.4. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიწოდება .....	27
4.2. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებების დარღვევა - განცხადება .....	30
4.3. ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან დაკავშირებული ვალდებულება - .....	35
4.4 საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი - განცხადება .....	38
<b>თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....</b>	<b>40</b>

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 4 აგვისტოს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე

№01/2597 განცხადება შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 23 აგვისტოს N04/553 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

აღსანიშნავია, რომ საქმის შესწავლის მიმდინარეობისას, სააგენტოში იგივე მოვაჭრის მიმართ წარმოდგენილ იქნა სხვა მოქალაქეების განცხადებებიც: 2023 წლის 2 ოქტომბერს მოქალაქე - განცხადება;

2023 წლის 20 ნოემბერს მოქალაქე

განცხადება; 2024 წლის 9 იანვარს მოქალაქე

განცხადება; ხოლო, 2024 წლის 11 მარტს წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე

N01/1370 განცხადება. ზემოაღნიშნული განცხადებები „საქმის შესწავლის წესის და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანების (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად ჩართული და განხილული იქნა სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 23 აგვისტოს №04/553 ბრძანებით დაწყებულ “მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ საქმის წარმოების ფარგლებში.

### 1.1 განმცხადებლების პოზიცია

1. განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 25 თებერვალს, შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) მაღაზიაში შეიძინა Macbook Pro 14, M2 Pro chip 16 GB 512 GB SSD, IMEI/SN; M956jvvc69. მომხმარებლის მტკიცებით, ნივთს, შეძენიდან რამოდენიმე დღეში, ეკრანზე აღმოაჩნდა ხარვეზი (თავდაპირველად ეკრანზე გაჩნდა ჰორიზონტალური და ვერტიკალური ზოლები, ხოლო, მოგვიანებით ეკრანმა შეწყვიტა ფუნქციონირება). განმცხადებელი მიუთითებს, რომ ნივთს არ აღენიშნება გარეგანი დაზიანება, ხარვეზი წარმოადგენს თავდაპირველ ნაკლს და მიუხედავად მომხმარებლის მოთხოვნისა, მოვაჭრე უარს აცხადებს ნაკლის აღმოფხვრაზე.

მომხმარებელმა თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა ნივთის მდგომარეობის ამსახველი ფოტო და ვიდეო მასალა, იმის დასამტკიცებლად, რომ ნივთს გარეგანი ზემოქმედების კვალი არ აღენიშნება.

2. განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის პირველ აპრილს მაღაზია Apple City-ში, (შპს „აისითი“ (ს/ნ 406115797)) შეიძინა ყურსასმენი - AirPods pro და გადაიხდა 599 ლარი. ნივთზე ვრცელდებოდა 2 წლიანი გარანტია. მომხმარებლის განმარტებით, შეძენიდან 5 თვის გასვლის შემდეგ, ერთ ყურსასმენს დაეწყო პრობლემა, ისმოდა „შიშინი“ და ეს ხმა იმდენად შემაწუხებელი იყო, რომ მისი გამოყენება შეუძლებელი გახდა. განმცხადებელმა აღნიშნული პრობლემის შესახებ განუცხადა მოვაჭრეს, რომელმაც ის გადაამისამართა თავისივე სერვისცენტრში (X service). სერვისცენტრმა მომხმარებელს დაუბრუნა ნივთი იმ დასკვნით, რომ მას არ აღენიშნებოდა ხარვეზი.

გარდა ამისა, აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელს სააგენტოში არ წარმოუდგენია იმის დამადასტურებელი მტკიცებულება, რომ მის მიერ შეძენილი ნივთი ნაკლოვანია. შესაბამისად, სააგენტომ 2023 წლის 3 ნოემბრის 02/2971 წერილით მომხმარებლისაგან მოითხოვა შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება იმისა, რომ შეძენილ ნივთს (Airpods Pro) ნამდვილად აღენიშნება პრობლემა/ტექნიკური ხარვეზი, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ 2023 წლის 13 ოქტომბრის N01/3465 წერილით წარმოუდგენილი მტკიცებულებების თანახმად, ნივთი უნაკლოა და არ არსებობს საგარანტიო მომსახურების გაწევის წინაპირობა. 2023 წლის 19 დეკემბერს, სააგენტოს N02/3672 წერილით, მომხმარებელს კვლავ განესაზღვრა ვადა 22 დეკემბრამდე ზემოაღნიშნული ინფორმაციის წარმოსადგენად, თუმცა, მომხმარებელმა სააგენტოს მოთხოვნა რეაგირების გარეშე დატოვა და დღემდე არ წარმოუდგენია მოთხოვნილი ინფორმაცია.

3. განცხადების თანახმად, 2023 წლის 17 მარტს მან ე. თბილისში, პეკინის ქუჩაზე მდებარე მაღაზია Apple City-ში, (შპს „აისითი“ (ს/ნ 406115797)) განვადებით შეიძინა „დაისონის“ (Dyson) თმის სტაილერი, რომლის ღირებულებაც, განვადების გარეშე, შეადგენდა 1999 ლარს. შეძენილ ნივთზე ვრცელდებოდა 2 წლიანი გარანტია. მომხმარებლის განმარტებით, შეძენიდან 6 თვის გასვლის შემდეგ, პროდუქტმა დაიწყო არასრულყოფილი ფუნქციონირება. კერძოდ, მისი გამოყენების დროს თმის სტაილერი ითიშება, პერიოდულად ციმციმებს, რის შემდეგაც, მისი გამოყენება შეუძლებელი ხდება. განმცხადებელმა ნივთთან დაკავშირებული პრობლემის შესახებ მიმართა მოვაჭრეს, რომელმაც ხარვეზის აღმოფხვრა ვერ შეძლო. აღნიშნულის შემდეგ,

მომხმარებელმა დასახელებულ მაღაზიაში ნივთის სამჯერ მიტანის შემდეგ, მოითხოვა მისი შეცვლა, რაზეც მოვაჭრემ უარი განუცხადა.

მოვაჭრის 2023 წლის 28 ნოემბრის N01/4026 წერილის თანახმად, არსებობს სერვის ცენტრის დასკვნა, რომ ნივთს თავდაპირველი ნაკლი არ აღენიშნება და ხარვეზი გამოიწვია მომხმარებლის მიერ მისმა არასწორმა გამოყენებამ და ნივთის ნათურის წითელი ნათება გამოწვეული იყო ფილტრების დაბინძურებით, მოსაშორებელი იყო თმა და მტვერი.

აღნიშნულის შესაბამისად, სააგენტომ მიერ მომხმარებლისაგან 2023 წლის 4 დეკემბერს N02/3523 წერილით მოთხოვნილ იქნა ინფორმაცია იმის შესახებ მუშაობდა თუ არა ნივთი გამართულ მდგომარეობაში. 2024 წლის 9 იანვარს N01/86 წერილით მომხმარებელმა წარმოადგინა პოზიცია, რომ დაისონის სტაილერი გამართულ მდგომარეობაში მუშაობს.

4. განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის აპრილის თვეში ქ. თბილისში, პეკინის ქუჩაზე მდებარე მაღაზია Apple City-ში, (შპს „აისითი“ (ს/ნ 406115797)) შეიძინა მობილური ტელეფონი iPhone 14 Pro. დეკემბრის თვეში ტელეფონის ეკრანს გამოუვლინდა ხარვეზი, დაიწყო ციმციმი და გაშავდა. განმცხადებელმა ნივთთან დაკავშირებული პრობლემის შესახებ მიმართა მოვაჭრეს, რის შემდეგაც ტელეფონი წარადგინა ეფლის სერვის ცენტრში-iSupport. ტელეფონს ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა და დაუდგინდა „ქარხნული წუნი“. მომხმარებელმა მოითხოვა ტელეფონის შეცვლა, თუმცა, მოვაჭრემ აღნიშნულ მოთხოვნაზე უარი განაცხადა იმ მიზეზით, რომ ტელეფონს აღენიშნება მოხმარების კვალი და შესთავაზა მხოლოდ ეკრანის შეცვლა. განმცხადებელი უარს აცხადებს მოვაჭრის შეთავაზებაზე და თვლის, რომ ირღვევა კანონით გათვალისწინებული მისი უფლებები.

მომხმარებელმა წარმოადგინა სერვის ცენტრის დასკვნა, სადაც მითითებულია, რომ აპარატს აღენიშნება „ქარხნული წუნი“, შესაცვლელია ეკრანი. მომხმარებელს არ სურს აღნიშნული მომსახურება და ნივთი გააქვს სერვის ცენტრიდან.

5. განცხადების თანახმად, 2023 წლის 30 დეკემბერს, შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) მაღაზიაში, შეიძინა iPhone 15 Pro Max (Natural Titanium, 256 GB, IMEI/SN 352847947972558). ნივთს დავარდნის შედეგად, რამდენადაც ეკრანის დამცავმა ვერ უზრუნველყო მისი დაცვა, ძლიერ დაუზიანდა ეკრანი. მომხმარებელი 2024 წლის 17 თებერვალს მივიდა შპს „აისითიში“ და დაინტერესდა, ეკრანის შესაკეთებლად შეეძლო თუ არა ესარგებლა რაიმე შეღავათით. ადგილზე განუმარტეს, რომ მას ჰქონდა ეკრანის დაზღვევა და გადაამისამართეს შპს „აისითის“ სერვის პროვაიდერთან. ნივთის შესაბამის

სერვის ცენტრში მიტანის შემდგომ, მომხმარებელს აუხსნეს, რომ ტელეფონის შეკეთების საკითხი უნდა გადაეწყვიტა შპს „აისითის“. განცხადების თანახმად, ვინაიდან მომხმარებელი, მისთვის უცნობ დაზღვევის პირობას (დაზიანებულ ტელეფონზე დამცავი საფარის წარდგენის ვალდებულება) მოვაჭრის განმარტებით ვერ აკმაყოფილებდა, შესთავაზეს ეკრანის შეკეთების 50%-იანი თანამონაწილეობა. მოხმარებული მიუთითებდა, რომ აღნიშნული პირობის შესახებ, ხელშეკრულების დადებამდე, ინფორმირებული არ იყო და მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედებით ირღვევა მისი, როგორც მომხმარებლის უფლება. მომხმარებელი, 2024 წლის პირველი აპრილის N01/1801 წერილში ასევე აღნიშნავს, რომ ეკრანის დაზღვევის პირობების (ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების) მისთვის ინდივიდუალურად გაცნობა არ მომხდარა და შპს „აისითის“ წარმომადგენლის წერილობითი ახსნა-განმარტების გაზიარების საფუძველი არ არსებობს, ვინაიდან იგი არის მოვაჭრის თანამშრომელი და მისი ახსნა-განმარტება ვერ ჩაითვლება ობიექტურ მტკიცებულებად. ამასთან, მომხმარებელი მიუთითებს, რომ „დაზღვევის ბარათზე“ მას ხელი არ მოუწერია და მან დაზღვევის პირობების შესახებ ინფორმაცია მხოლოდ მაშინ შეიტყო, როდესაც შპს „აისითიმ“ მისი განცხადების პასუხად, 2024 წლის 2 მარტს გაუგზავნა ელ-ფოსტაზე. აღნიშნულ პოზიციას მომხმარებელი ადასტურებს ასევე 2024 წლის 30 აპრილის 01/2493 წერილით.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

1. განცხადებასთან დაკავშირებით, სააგენტოს 2023 წლის 9 აგვისტოს №02/2143 წერილით, მოვაჭრეს უცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად.

- მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის;
- კომპანიის მიერ შემუშავებული კანონისმიერი (კომერციული - არსებობის შემთხვევაში) საგარანტიო პირობებისა და მომსახურების;
- კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და მისი მომხმარებლისათვის გაცნობის წესის/ფორმის შესახებ;
- ნაკლის მქონე ნივთის დაბრუნების/შეცვლის/შეკეთების პირობების შესახებ;

სააგენტოს 2023 წლის 9 აგვისტოს №02/2143 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2023 წლის 17 აგვისტოს, სააგენტოში წარმოადგინა N01/2747 წერილი, სადაც აღნიშნავს, რომ ნივთს ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა, რის შედეგადაც დადგინდა,



რომ დაზიანება გამოწვეული იყო მექანიკური ზემოქმედების შედეგად და იქედან გამომდინარე, რომ მომხმარებელს xService-ის დასკვნის ობიექტურობაში ეჭვი არ შეჰპარვოდა, მოვაჭრემ ნივთი დამატებითი დიაგნოსტიკებისათვის წარუდგინა ეფლის ავტორიზებულ სერვის ცენტრს iSupport-ის, შპს „ეიესბისი“-ს (ს/ნ 402083311), რომლის დასკვნის საფუძველზეც დადასტურდა, რომ ლეპტოპს ნამდვილად აღენიშნებოდა მექანიკური დაზიანება. მოვაჭრე ასევე აღნიშნავს, რომ ვინაიდან ნივთის დაზიანება გამოწვეული იყო მომხმარებლის ბრალეულობით, მასზე საგარანტიო პირობები ვერ გავრცელდება.

მოვაჭრე დამატებით მიუთითებს, რომ მას დაზუსტებით არ შეუძლია ინფორმაციის მოწოდება იმასთან დაკავშირებით თუ რა კონკრეტული ქმედების შედეგად დაზიანდა ნივთი, მაგრამ მიიჩნევს, რომ ნივთის დაზიანება თავდაპირველი ნაკლის შედეგად არ არის გამოწვეული და დანართად ურთავს ეკრანის ანაბეჭდს (ონლაინ წყარო: <https://www.instructables.com/MacBook-Unibody-Broken-Screen-How-to-tell-if-you/> ), სადაც მოცემულია ინფორმაცია, რომ ეკრანზე მელნის ლაქები შესაძლოა გამოწვეული იყოს შიდა კრისტალური LCD ეკრანის დაზიანებით ისე, რომ გარეთა მინა გამოიყურებოდეს დაზიანებულად.

მოვაჭრემ, სააგენტოს მიერ მოთხოვნილი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის საპასუხოდ, წარმოადგინა სავაჭრო დახლზე განთავსებული პლანშეტის ფოტო, სადაც მომხმარებელს შესაძლებლობა აქვს გაეცნოს კონკრეტული ნივთის მახასიათებლებს. ასევე, საინფორმაციო დაფის ფოტო, საგარანტიო პირობების ნიმუში, დისტანციურად შეძენილი ნივთის გაცვლა-დაბრუნების პირობები.

**2.** განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ, 2023 წლის 13 ოქტომბრის N01/3465 წერილით წარმოადგინა პოზიცია. კერძოდ ის, რომ ნივთს ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ ნივთს, მომხმარებლის მიერ მითითებული პრობლემა არ აღენიშნება და ნივთი არ არის ნაკლის მქონე. მოვაჭრემთანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა სერვის ცენტრის დასკვნა, სადაც აღნიშნულია რომ: ნივთს აღენიშნება გამოყენების კვალი, ნაკაწრები ქეისზე; ყურსასმენებზე მცირედი დაზიანებებით; ადგილზე შემოწმებისას პრობლემა არ დაფიქსირდა. მოწყობილობას ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა. ტექნიკური ხარვეზი/ქარხნული წუნი არ გამოვლენილა.

მოვაჭრემ, თავის მიერ გაცემული საგარანტიო ტალონის 1.1. პუნქტის შესაბამისად (საგარანტიო პირობები გულისხმობს ნივთის შეკეთებას, შეცვლას, წუნდებული ნაწილის უსასყიდლოდ შეკეთებას ან შეცვლას საგარანტიო პირობების შესაბამისად) უარი განაცხადა საგარანტიო მომსახურებაზე. რადგან, ნივთს ტექნიკური ან სხვა რაიმე ნაკლი არ გააჩნია, რომელიც შეიძლება შეკეთებას ან შეცვლას ექვემდებარებოდეს.

2023 წლის 21 ნოემბერს, სააგენტოს მიერ N02/3424 წერილით მოვაჭრისაგან მოთხოვნილ იქნა დამატებითი ინფორმაცია თუ რა მეთოდით ჩატარდა

მიერ შეძენილი ნივთის (Airpods pro 1st gen, IMEI/SN H6VGLDD31059) დიაგნოსტიკა თავდაპირველ ნაკლთან დაკავშირებით (რა შემოწმდა, რა საშუალების/მეთოდოლოგიის გამოყენებით და ა.შ).

სააგენტოს N02/3424 წერილის საპასუხოდ, მოვაჭრემ 2023 წლის 28 ნოემბერს N01/4025 წერილით წარმოადგინა პოზიცია დიაგნოსტიკის ჩატარების მეთოდებთან დაკავშირებით. კერძოდ, ტექნიკოსის მოხსენებითი ბარათის მიხედვით: შემოწმდა გამავალი და შემავალი ვოლტაჟობა AirPods-ების, როგორც ცალკეულ ყურსასმენებზე, ასევე დამტენ ქეისზე; ჩატარდა აუდიო ტესტები, რომლის მეშვეობითაც ცალკეულად შემოწმდა სხვადასხვა სიხშირის შემავალი და გამავალი ტონალობა; შემოწმდა ხმის ჩანაწერისა და ხმის გამტარიანობის (ეს ორი მხოლოდ AirPods Pro - თაობებშია) რეჟიმების დროს მიკროფონით ყურსასმენების დინამიკები და მიკროფონი.

2023 წლის 19 დეკემბერს, სააგენტოს მიერ გაეგზავნა N02/3672 წერილი, სადაც მოთხოვნილი იყო მტკიცებულება იმის შესახებ, რომ მის მიერ შეძენილ ნივთს აღენიშნება ნაკლი, თუმცა ნივთის ნაკლის დამადასტურებელი დოკუმენტაცია მომხმარებლის მიერ არ იქნა წარმოდგენილი.

**3.** განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ 2023 წლის 28 ნოემბერს N01/4026 წერილით წარმოადგინა პოზიცია თანდართულ დოკუმენტებთან (სერვის ცენტრის დასკვნა; ვიდეო მასალა) ერთად. კერძოდ, მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებლის მიერ შეძენილ ნივთს თავდაპირველი ნაკლი არ აღენიშნება და ორჯერ დიაგნოსტიკის შედეგად დადგინდა, რომ ნივთი გამართულად მუშაობს, იგი გასაწმენდი იყო თმისგან, რომელიც ახშობდა ფილტრს და ხელს უშლიდა ნივთის ფუნქციონირებას.

2023 წლის 28 ნოემბერს N01/4026 წერილის თანდართული დოკუმენტაციის (2023 წლის 6 ნოემბერს ჩატარებული დიაგნოსტიკა) მიხედვით, მოწყობილობა აკმაყოფილებს ქარხნულ მონაცემებს და მუშაობს პარამეტრების შესაბამისად.

**4.** განცხადებასთან დაკავშირებით, 2024 წლის 22 იანვარს მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა N01/325 წერილი, სადაც მიუთითებს, რომ მიერ შეძენილ ნივთზე გამოვლენილ იქნა ნაკლი, ხოლო საგარანტიო მომსახურებად შეთავაზებულ იქნა ახალი, ორიგინალი უკრანის დაყენება, რაც მოწყობილობის ვიზუალური მდგომარეობის და მოდელის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მხრიდან იყო თანაზომიერი გადაწყვეტილება შემდეგ მიზეზთა გამო: მობილურს აღენიშნებოდა მოხმარების მნიშვნელოვანი

კვალი და დაზიანებები, ამიტომ მისი სარეალიზაციო ფასი, ეკრანის შეცვლის გამო მნიშვნელოვნად არ შეიცვლებოდა; 2023 წლის დეკემბერში უკვე გამოსული იყო Apple-ის ახალი 15 pro-ს სერიის მობილური მოწყობილობები, რაც ნიშნავს იმას, რომ ახალი მოდელის გამოსვლის შემდგომ, ყოველი წინა მოდელის საბაზრო ფასი ეცემა და ვინაიდან მიერ შეძენილი ნივთი წარმოადგენდა Apple-ის წინა მოდელს, მისი საბაზრო ფასი დეკემბრის თვეში უკვე დაწეული იყო, ხოლო მოხმარების კვალის გამო კი - ლიკვიდური ფასი, საბაზროზე უფრო დაბალი იყო. ამასთან, რათა მომხმარებელს მოწყობილობის შეკეთების პერიოდში არ შექმნოდა დისკომფორტი, მისთვის შეთავაზებულ იქნა დროებით მფლობელობაში სხვა ტელეფონის გადაცემა.

საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, 2024 წლის 30 იანვარს, სააგენტომ N02/304 წერილით მოვაჭრისაგან მოითხოვა დაზუსტებული ინფორმაცია, კერძოდ, შესაბამისი მტკიცებულების წარმოდგენა იმის საილუსტრაციოდ, თუ რა დაზიანებებზეა საუბარი და ზოგადად, რა სახის დაზიანებას მიიჩნევს მოვაჭრე მნიშვნელოვან დაზიანებად, რამაც შესაძლოა ნივთის საბაზრო ღირებულება საგრძნობლად შეამციროს;

გარდა ამისა, სააგენტოს მიერ მოთხოვნილ იქნა ინფორმაცია, ნივთის (iPhone 14 pro, ROW, 128 GB, Space Black) მთლიან საბაზრო ღირებულებასთან შედარებით, რა ფასადაა შეფასებული ნივთის ეკრანი და ეკრანის შეცვლა რამდენად ამცირებს ნივთის საბაზრო ღირებულებას; ასევე შესაბამისი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია იმასთან დაკავშირებით, თუ რამდენად შემცირდა მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის საბაზრო ღირებულება მისი შეძენიდან მე-8 თვეს.

სააგენტოს 2024 წლის 30 იანვრის N02/304 წერილის საპასუხოდ, მოვაჭრემ 2024 წლის 12 თებერვალს სააგენტოში წარმოადგინა N01/815 წერილი, რომლის თანახმადაც, მოვაჭრისათვის მნიშვნელოვან დაზიანებად, რამაც შეიძლება ნივთის საბაზრო ღირებულება შეცვალოს, მიიჩნევა მომხმარებლის ბრალეული ან გაუფრთხილებელი ქმედებით გამოწვეული დაზიანება, მაგალითად: მოწყობილობის ზედაპირის გატეხვა, გაბზარვა, მოწყობილობის დასველება და ა.შ. მოვაჭრე მნიშვნელოვან დაზიანებად არ განიხილავს ნორმალური ცვეთის პირობებში წარმოქმნილ დაზიანებებს, როგორც შეიძლება იყოს უმნიშვნელო ნაკარები, როგორც ეკრანზე, ასევე ეკრანის ზედაპირზე.

მოვაჭრემ ასევე წარმოადგინა ინფორმაცია მოწყობილობის ეკრანის ფასთან დაკავშირებით. კერძოდ, iPhone 14 pro-ს ორიგინალი ეკრანის ფასი 2023 წლის დეკემბერ-იანვარში იყო 1139 ლარი. აღნიშნულის დასტურად მოვაჭრემ წარმოადგინა შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ: 402083311) მიერ 2024 წლის 30 იანვარს ელ-ფოსტაზე მოწოდებული ინფორმაცია. მოვაჭრე ასევე მიუთითებს, რომ თუკი მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის ეკრანის შეცვლა მოხდება, მის საბაზრო ფასთან მიმართებით, ფასი მხოლოდ 200 ლარით შემცირდება. (თუმცა,

აღნიშნული არგუმენტის დამადასტურებელი მტკიცებულება მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია)

ამასთან, ზემოაღნიშნულ წერილში მოვაჭრე მიუთითებს, რომ ნივთის საბაზრო ღირებულება შეძენიდან მე-8 თვეს, შემცირდა 910 ლარით და საილუსტრაციოდ წარმოადგინა მკვ „აისითის“ სოციალურ მედიაში საჯაროდ გამოქვეყნებული ე.წ „პოსტები“. ხოლო, მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის ანალოგიური, მეორეული მოწყობილობის საბაზრო ღირებულება კი უტოლდება 2400 ლარს და ამის საილუსტრაციოდ წარმოადგინა სავაჭრო პლატფორმა [www.mymarket.ge](http://www.mymarket.ge)-დან მიღებული ინფორმაცია.

მოვაჭრის 2024 წლის 12 თებერვლის წერილის თანახმად, თებერვლის მდგომარეობით, ახალი 128 GB-იანი iPhone 14 pro-ს ფასი შეადგენს 3289 ლარს, ხოლო იმავე მოდელის მეორეული ვერსიის ფასი მოხმარების კვალისა და ცვეთის გათვალისწინებით, მერყეობს 2550 ლარიდან 2290 ლარამდე, რის დასტურადაც მოვაჭრემ წარმოადგინა ერთი მხრივ მკვ „აისითის“ ონლაინ მაღაზიიდან [www.icity.ge](http://www.icity.ge) მოპოვებული მონაცემები პირველადი საქონლის ფასის განსაზღვრის მიზნებისათვის, ხოლო, მეორე მხრივ, მეორეული მოწყობილობის ფასის განსაზღვრის მიზნებისათვის წარმოადგინა [www.usmobi.ge](http://www.usmobi.ge) -დან მიღებული ინფორმაცია, სადაც იყიდება როგორც შეკეთებული, ასევე ეკრანშეცვლილი მეორეული მობილური მოწყობილობები.

მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ მკვ „აისითის“ არ დაურღვევია კანონით გათვალისწინებული უფლებები.

2024 წლის 15 მარტის N02/1014 წერილით, სააგენტომ მოვაჭრისაგან კვლავ გამოითხოვა დამატებითი ინფორმაცია თუ რამდენია ფასთა სხვაობა მომხმარებლის - მიერ შეძენილი ნივთის შეკეთებასა და შეცვლას შორის (მოვაჭრეს დაევალა წარმოედგინა შესაბამისი მტკიცებულება იმისა, თუ რამდენად არათანაზომიერი და შეუსაბამოდ დიდი ხარჯის გაწევა მოუწევდა ნივთის შეცვლის შემთხვევაში); ასევე, რამდენად შესაძლებელია საქონლის ნაკლის აღმოფხვრა ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას შეფერხება.

მოვაჭრემ, სააგენტოს 2024 წლის 15 მარტის N02/1014 წერილის საპასუხოდ, 2024 წლის 19 მარტს წარმოადგინა N01/1526 წერილი, რომლის თანახმადაც, მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის ახალი მოდელის სარეალიზაციო ფასი შეადგენდა 3289 ლარს, ხოლო ეკრანის შეცვლის ფასი იმავე პერიოდისათვის შეადგენდა 1139 ლარს, შესაბამისად, მობილური მოწყობილობის შეცვლით კომპანიას მოუწევდა შეუსაბამოდ მაღალი ხარჯის 2150 ლარით მეტის გაღება. რაც შეეხება, ეკრანის გამოცვლასთან დაკავშირებით მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში, ორიგინალი ნაწილის მარაგში არსებობის შემთხვევაში სერვის ცენტრი 2-3 სამუშაო დღის ვადაში მოახერხებს

მოწყობილობის შეკეთებას, ხოლო ეკრანის გამოწერის საჭიროების შემთხვევაში კი, დაახლოებით 2 კვირიანი პერიოდია საჭირო.

2024 წლის 15 მაისს, სააგენტოს მიერ N02/1931 წერილით, შესაბამისი კვალიფიციური საექსპერტო დასკვნის საფუძველზე, მოვაჭრისაგან მოთხოვნილ იქნა მომხმარებლის, მიერ შეძენილი ნივთის ამჟამინდელი საბაზრო ღირებულების შესახებ ინფორმაცია. ასევე ინფორმაცია იმის შესახებ თუ რამდენად შემცირდება შეძენილი ნივთის საბაზრო ღირებულება მისი შეკეთების (ეკრანის შეცვლის) შემთხვევაში.

2024 წლის 7 ივნისს, მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილ იქნა N01/3008 წერილი თანდართულ დოკუმენტაციასთან ერთად იმის შესახებ, რომ მხარეთა შორის მიღწეულ იქნა შეთანხმება და მოვაჭრე უზრუნველყოფს მობილურ მოწყობილობაზე ეკრანის შეცვლას 20-დან 30 სამუშაო დღის ვადაში.

N01/3008 წერილის ფარგლებში მოვაჭრემ ასევე მოითხოვა სააგენტოს მიერ, მომხმარებლის მობილური მოწყობილობის საბაზრო ღირებულების დადგენისათვის მოთხოვნილი კვალიფიციური საექსპერტო დასკვნის წარმოდგენის ვალდებულების გაუქმება. მოვაჭრემ თანდართულ დოკუმენტაციად წარმოადგინა შპს „აისითისა“ და შორის, 2024 წლის 7 ივნისს გაფორმებული მორიგების შეთანხმება, რომლის თანახმადაც მომხმარებელი არ მიიჩნევს, რომ დარღვეული „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული უფლებები და მხარეები შეთანხმდნენ, რომ მოვაჭრე უზრუნველყოფს მობილურ მოწყობილობაზე ეკრანის შეცვლას მწარმოებლის მიერ დამზადებული ორიგინალი ეკრანით და იძლევა სრულ გარანტიას შესრულებული მომსახურების ხარისხსა და შესაძლო გამოვლენილ ნაკლოვანებებზე.

5. განცხადებასთან დაკავშირებით, სააგენტომ, 2024 წლის 14 მარტს მოვაჭრისაგან გამოითხოვა პოზიცია, მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით და მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე აღნიშნული პოზიციის წარმოსადგენად. 2024 წლის 20 მარტს, მოვაჭრემ წარმოადგინა N01/1561 წერილი, რომლის თანახმადაც,

სარგებლობდა ეკრანის დაზღვევით, რაც გულისხმობს მოვაჭრის მიერ შემუშავებული ეკრანის დაზღვევის სტანდარტული პირობების შესაბამისად, მოწყობილობაზე ეკრანის დაზიანების შემთხვევაში ეკრანის შეკეთებას ან გამოცვლას. ეკრანის დაზღვევის პირობების 2.2. პუნქტის მიხედვით, ეკრანის დაზღვევა ვრცელდება თუ ეკრანის ბრონირებული დამცავი ნაყიდა და დაკრულია პროდუქტის შეძენისას, ხოლო, 2.3. პუნქტის მიხედვით, ეკრანის დაზღვევა ვრცელდება თუ ეკრანი დაზიანებულია მექანიკურად ან გატეხილია, მათ შორის თუ ეკრანის გაუმართაობა გამოწვეულია სითხის მოხვედრით. 3.1.

პუნქტის მიხედვით კი სადაზღვევო პირობები არ გავრცელდება თუ პროდუქტს არ აქვს ეკრანზე ბრონირებული დამცავი. მოვაჭრე არ ეთანხმება მიმხმარებლის მერ სადავოდ გამხდარ დაზღვევის პირობების წინასწარი გაცნობის ფაქტს, ვინაიდან, სტანდარტული და საგარანტიო პირობები, მათ შორის დაზღვევის სტანდარტული პირობები განთავსებულია შპს „აისითის“ სავაჭრო ობიექტებში სალაროს დახლთან, მომხმარებლისათვის თვალსაჩინო ადგილას, მკაფიოდ და გასაგებად. შესაბამისად, მოვაჭრის ინფორმაციით, ნივთის შექენამდე მომხმარებელს შესაძლებლობა ჰქონდა გაცნობოდა სადაზღვევო პირობებს. ამასთან, მათივე განმარტებით, მომხმარებელს კონსულტაცია გაუწია კომპანიაში დასაქმებულმა პირმა, რომელიც ახსნა-განმარტებით ადასტურებს, რომ სხვა ინფორმაციასთან ერთად, დეტალურად მოახსენა ეკრანის დაზღვევის პირობები, მათ შორის ისიც, რომ დაზღვევით სარგებლობისათვის აუცილებელი იყო ეკრანს ჰქონოდა ბრონირებული დამცავი. მოვაჭრის მტკიცებით, გარდა იმისა, რომ მომხმარებელი წინასწარ გაეცნო სადაზღვევო პირობებს, მას ინდივიდუალურადაც გაეგზავნა ელ-ფოსტაზე და მომხმარებელს განემარტა, რომ ვინაიდან ეკრანზე დამცავის არარსებობა საერთოდ გამორიცხავდა სადაზღვევო პირობების შესაბამისად ეკრანის გამოცვლას, მისი კმაყოფილებისათვის შესთავაზეს 50%-იანი თანამონაწილეობა, კერძოდ ეკრანის ღირებულების 1949 ლარის 50%-ის ანაზღაურება შპს „აისითის“ მიერ.

2024 წლის 24 აპრილს, სააგენტომ N02/1658 წერილით, საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, მოვაჭრისაგან მოითხოვა დამატებითი ინფორმაცია, კერძოდ განმარტება იმის შესახებ, თუ რატომ არ ახლავს, მოვაჭრის 2024 წლის 20 მარტის N01/1561 წერილის დანართი N3-ით წარმოდგენილ დოკუმენტს - ეკრანის დაზღვევის პირობებს მომხმარებლის ხელმოწერა და მტკიცებულება იმისა, რომ სადაზღვევო პირობების შესახებ ინფორმაცია, მომხმარებელს სახელმძეკრულებო ურთიერთობაში შესვლამდე მიეწოდება მკაფიოდ და გასაგებად.

სააგენტოს 2024 წლის 24 აპრილის N02/1658 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2024 წლის პირველ მაისს წარმოადგინა N01/2508 წერილი, რომლის თანახმადაც, სტანდარტული და საგარანტიო პირობები, მათ შორის დაზღვევის სტანდარტული პირობები განთავსებულია შპს „აისითის“ სავაჭრო ობიექტში სალაროს დახლთან, მომხმარებლისათვის თვალსაჩინო ადგილას, ქართულ ენაზე და მისი შინაარსი უტყუარი, სრული, მკაფიო და გასაგებია. შესაბამისად, ნივთის შექენამდე მომხმარებელს შესაძლებლობა ჰქონდა გაცნობოდა ეკრანის დაზღვევის პირობებსაც. გარდა ამისა, მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელს კონსულტაცია გაუწია კომპანიის თანამშრომელმა ზეპირსიტყვიერად და დეტალურად მოახსენა დაზღვევის პირობებიც. გარდა ამისა, მოქალაქე

2024 წლის 26 იანვარს ელ-ფოსტის საშუალებით გაეგზავნა ზემოაღნიშნული პირობები და მოვაჭრის განცხადებით, სალაროს დახლთან

განთავსებული ინფორმაცია, კომპანიაში დასაქმებული პირის მიერ გაწეული კონსულტაცია და მათ მიერ, მომხმარებლის ელ-ფოსტაზე 2024 წლის 26 იანვარს განხორციელებული გზავნილი წარმოადგენს საკმარის მტკიცებულებას, რომ მომხმარებელი დაზღვევის სტანდარტულ პირობებს გაეცნო.

აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ სააგენტოს შეკითხვაზე, თუ რატომ არ ახლავს სადაზღვევო პირობების შესახებ დოკუმენტს მომხმარებლის ხელმოწერა, მოვაჭრეს პოზიცია დღემდე არ წარმოუდგენია.

## 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 ქვევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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 ინფორმაციას 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.

კანონის მე-10 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ



ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში.

კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრულია ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები.

კანონის მე-15 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებებზე უარის თქმასთან დაკავშირებულ შედეგებს არეგულირებს. ამ მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით დადგენილია, რომ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა.

კანონის მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

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-19 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია დაიცვას თავის მიერ გაცემული კომერციული გარანტია, მათ შორის, შესაბამისი საქონლის ან მომსახურების რეკლამაში მოცემული პირობები. მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტი ადგენს, რომ კომერციული გარანტია უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ ის არ ზღუდავს მომხმარებლის ამ

კანონით დადგენილ უფლებებს და მკაფიოდ ჩამოყალიბებულ საგარანტიო პირობებს. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტიის პირობა, რომელიც ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს, ბათილია.

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, 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.

### **საერთაშორისო კანონმდებლობა:**

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის<sup>1</sup> (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 მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, 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

---

<sup>1</sup> ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

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 ამავედროულად, 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.<sup>2</sup>

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.

აღნიშნული დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, თუ საქონლის ნაკლი თავს იჩენს საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან ერთი წლის განმავლობაში, იგულისხმება, რომ ის საქონლის მომხმარებლისთვის მიწოდებისას არსებობდა, თუ მოვაჭრე საწინააღმდეგოს არ დაამტკიცებს, ან თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შეუძლებელია.

### **საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:**

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ელი 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,

---

<sup>2</sup> 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.

რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

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

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის 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. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი**

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

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

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ

სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.

ამ კუთხით, სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული დირექტივების მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილი განცხადებებიდან გამოიკვეთა, რომ შესაძლოა მოვაჭრე არ ასრულებდეს კანონით განსაზღვრულ ვალდებულებებს როგორც მომხმარებლის ინფორმირების ნაწილში, ასევე ნაკლოვანი ნივთის საგარანტიო მომსახურების ფარგლებში, რამაც შესაძლოა სავარაუდო ზიანი მიაყენოს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერი პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინოს საქონელი. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 23 აგვისტოს N04/553 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე, ხოლო მოქალაქეების

და

განცხადებები პროცედურის მე-6 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 23 აგვისტოს №04/553 ბრძანებით დაწყებულ “მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე” საქმის წარმოების პროცესში.

## თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

### 4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

#### 4.1.1. ზოგადი მიმოხილვა

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს.

კანონის მე-5 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ამავე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია. აღნიშნული მოიცავს, როგორც საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, ისე მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ ინფორმაციას და კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“-„კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ.

დისტანციური/ონლაინ ვაჭრობის დროს კანონი, მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის კიდევ უფრო მაღალ სტანდარტს აწესებს. კერძოდ, მოვაჭრეს ავალდებულებს დისტანციური/სარეწს გარეთ განხორციელებული კომერციული საქმიანობის შემთხვევაში მომხმარებელს დამატებით მიაწოდოს კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. C-179/21 და C-529/19 საქმეებზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა, როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> CJEU, *absolut-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

ევროკავშირის სასამართლო, გადაწყვეტილებაში C-430/17 ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.<sup>4</sup>

ამრიგად, მომხმარებლის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენის შესახებ გონივრული და დასაბუთებული გადაწყვეტილების მისაღებად საჭირო ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ, განმსაზღვრელ ფაქტორს წარმოადგენს და აღნიშნული კუთხით, საქართველოს კანონმდებლობა სრულად იზიარებს ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილ პრაქტიკასა თუ საკანონმდებლო მოწესრიგებს.

იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა, შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) სარეალიზაციო მაღაზიებსა და კომპანიის სავაჭრო ვებგვერდზე - [www.icity.ge](http://www.icity.ge) ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მოვაჭრის მიერ, საქმისწარმოების ფარგლებში მოწოდებული ინფორმაცია და ასევე, შეისწავლა მის სავაჭრო ვებგვერდზე, ამჟამად განთავსებული ინფორმაცია.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის 2023 წლის 17 აგვისტოს N01/2747 წერილით წარმოდგენილი ინფორმაცია ზოგადი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ, 2024 წლის 27 აპრილის მოცემულობით, შეცვლილია და მოვაჭრე 2024 წლის N01/485 წერილში თავადვე აღნიშნავს, რომ 2023 წლის 03 ნოემბრიდან განაახლა სავაჭრო პოლიტიკის შინაარსი. განახლებული სავაჭრო პოლიტიკა კი სავაჭრო ობიექტში სალაროს დახლთან, მომხმარებლისათვის თვალსაჩინო ადგილზეა განთავსებული.

გამომდინარე იქედან, რომ მომხმარებლების: 2023 წლის 4 აგვისტოს, 2023 წლის 2 ოქტომბრისა და 2023 წლის 20 ნოემბრის განცხადებები სააგენტოში წარმოდგენილ იქნა მოვაჭრის მიერ სავაჭრო პოლიტიკის შეცვლამდე (2023 წლის 3 ნოემბრამდე) და შესაბამისად, მომხმარებლებს, დროის იმ პერიოდისათვის მოქმედი წესებით მიეწოდებოდათ ინფორმაცია, მნიშვნელოვანია სააგენტომ ასევე შეაფასოს მოვაჭრის 2023 წლის 3 ნოემბრამდე არსებული ინფორმირების სტანდარტი. ყოველივე აღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო, მიმდინარე საქმის შესწავლის ფარგლებში, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებულ მოვაჭრის აღნიშნულ ორ სავაჭრო პოლიტიკას და მის შესაბამისობას კანონთან განიხილავს ინდივიდუალურად.

<sup>4</sup> CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

#### 4.1.2. მოვაჭრის პრაქტიკა 2023 წლის 3 ნოემბრამდე

მოვაჭრის მიერ, 2023 წლის 17 აგვისტოს N01/2747 წერილით წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, მის სარეალიზაციო მაღაზიებში, ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლის ინფორმირება ხდებოდა ამ მაღაზიებში დახლზე განთავსებული პლანშეტით. მომხმარებელს საშუალება ჰქონდა აერჩია მისთვის სასურველი ნივთი, გაცნობოდა მის მახასიათებლებსა და ფასს, მათ შორის ფასდაკლების შესახებ ინფორმაციას. ასევე, სავაჭრო ობიექტებში სალაროს დახლზე განთავსებული იყო საინფორმაციო დაფა, სადაც მომხმარებლისათვის განმარტებული იყო პროდუქციის ყიდვა-დაბრუნების პირობები, ხოლო კომპანიის მიერ შემუშავებული სხვა სტანდარტული პირობების გადაცემა მომხმარებლისათვის ხდებოდა ნივთის შეძენისთანავე საგარანტიო პირობებთან ერთად, ონლაინ მაღაზია [www.icity.ge](http://www.icity.ge) -ზე კი განთავსებული იყო, როგორც საგარანტიო პირობები, ასევე შეძენილი ნივთების გაცვლა-დაბრუნების პირობები.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ, 2023 წლის 17 აგვისტოს N01/2747 წერილით წარმოდგენილი ინფორმაციის შესაბამისად, სარეალიზაციო მაღაზიებში განთავსებული ზემოხსენებული საინფორმაციო დაფა, არ შეიცავს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ისეთ ინფორმაციას, როგორიც არის:

- შპს „აისითის“ დასახელება, საიდენტიფიკაციო ნომერი, იურიდიული მისამართი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი და ტელეფონის ნომერი, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია;
- ინფორმაცია მაღაზიაში გადახდის მეთოდების შესახებ;
- ინფორმაცია კანონისმიერი (კომერციული - არსებობის შემთხვევაში) გარანტიისა და მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

მოვაჭრის 2023 წლის 17 აგვისტოს N01/2747 წერილით ასევე წარმოდგენილია მის სარეალიზაციო პლატფორმაზე, დროის იმ პერიოდისათვის (2023 წლის 3 ნოემბრამდე) განთავსებული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია, საიდანაც ირკვევა, რომ:

- ცალკეულ ნივთებზე მოქმედებს განსხვავებული გარანტია, კერძოდ: სმარტფონი, საათი, პლანშეტი, ლეპტოპი, უსადენო ყურსასმენი: მოქმედებს შეცვლითი (მხოლოდ ნივთი და არა სრული კომპლექტაცია) ან შეკეთებითი გარანტია.
- წუნდებული ნივთი, რომელზეც ვრცელდება ჩანაცვლებითი გარანტია, ახლით ჩანაცვლდება პირველი 1 წლის განმავლობაში, თუ ნივთს გახსნისთანავე (ყიდვის მომენტში) დაუფიქსირდა ვიზუალური დეფექტი (აუცილებელია ნივთის ვიზუალური დათვალიერება ყიდვის მომენტში კომპანიის წარმომადგენლის თანდასწრებით); Xiaomi-ის პროდუქციაზე ქარხნული ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში პირველი 1 წლის განმავლობაში. „ქარხნული წუნი“ დადასტურებული უნდა იყოს სერვისცენტრის



დასკვნის საფუძველზე. ამ შემთხვევაში ნივთი შეიცვლება, თუ ნივთს არ ექნება ვიზუალური დაზიანებები და იგი წარმოდგენილი იქნება სრული კომპლექტაციითა და დაუზიანებელი ყუთით.

- ნივთის შეკეთების/შეცვლის ვადაა 3-დან 40 სამუშაო დღემდე.
- საგარანტიო მომსახურების გამორიცხვის პირობები: ტექნიკის კომპლექტაციაზე: USB კაბელზე, დამტენზე და ყურსასმენზე.
- საგარანტიო მომსახურება არ გავრცელდება იმ ნივთზე, თუ ნივთის საექსპლოატაციო/სასიცოცხლო ვადა გავიდა საგარანტიო ვადის მოქმედების ვადაზე ადრე.

ყურადღება უნდა გამახვილდეს იმ ფაქტზე, რომ მოვაჭრის 2023 წლის 17 აგვისტოს N01/2747 წერილით წარმოდგენილი დოკუმენტაციით, მოვაჭრე სარეწმი თუ დისტანციურად ვაჭრობის შემთხვევაში, მომხმარებელს არ აწვდიდა კანონისმიერი 2 წლიანი გარანტიის (არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის) თაობაზე ინფორმაციას და მის მიერ წარმოდგენილი საგარანტიო პირობების თანახმად, მხოლოდ Xiaomi-ს პროდუქციაზე მოქმედებდა 24 თვიანი გარანტია.

ამასთან, მოვაჭრის მიერ არ იყო დიფერენცირებული თუ რომელ საგარანტიო პირობებს სთავაზობდა მომხმარებლებს, მოქმედებდა იგი კანონისმიერი თუ კომერციული გარანტიის ფარგლებში, რაც კიდევ უფრო დიდ ბუნდოვანებას აჩენდა მომხმარებლისათვის და „ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი“ - ის, რომ ხელშეკრულების დადებამდე, მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად უნდა მიეწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია, არ იყო უზრუნველყოფილი. ინფორმირებულობის სტანდარტის იგნორირება კი მომხმარებელს უზღუდავს შესაძლებლობას, მიიღოს კარგად გააზრებული არჩევანი და საჭიროების შემთხვევაში მოითხოვოს მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დაცვა და აღსრულება.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრემ წარმოადგინა ონლაინ შექმნილი ნივთების გაცვლისა და დაბრუნების პოლიტიკა, რომელიც თავის ოფიციალურ ვებგვერდზე ჰქონდა განთავსებული ([www.icity.ge](http://www.icity.ge)), რომლის თანახმადაც მომხმარებელს უფლება აქვს 14 დღის განმავლობაში უპირობოდ დააბრუნოს შექმნილი ნივთი და გადახდილი თანხა დაიბრუნოს უკან. თუმცა ბუნდოვანია ჩანაწერი თანხის დაბრუნების ნაწილში. კერძოდ: „*იმ შემთხვევაში, თუ ნივთი შექმნილია საბანკო განვადების მეშვეობით, მომხმარებელს გადახდილი თანხა დაერიცხება ე.წ „მომხმარებლის ბალანსზე“.* იმ შემთხვევაში, თუ განვადების გზით შექმნილია ტექნიკა, ბალანსზე არსებული თანხის გამოყენება შესაძლებელი იქნება მხოლოდ კომპანიის სავაჭრო ობიექტებში არსებული ტექნიკის შესაძენად. ბალანსზე არსებული თანხით ვერ მოხდება სხვა და სხვა სახისა და დანიშნულების აქსესუარების შესყიდვა.

ამასთან, ონლაინ შექმნილი პროდუქციის შეცვლის მე-2 თავში **„დისტანციურად შექმნილი პროდუქციის შეცვლა“** 5.3 პუნქტის ჩანაწერი: „*მომხმარებელი ვალდებულია პროდუქციის ჩაბარების შემდგომ შეამოწმოს პროდუქციის მდგომარეობა და 5.1 პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში (14 დღეში) გამოხატოს ნება ნივთის დაბრუნებაზე ნებისმიერი საკომუნიკაციო არხის ან/და მაღაზიაში გამოცხადების მეშვეობით*“ - ბუნდოვანია და აჩენს კითხვებს მომხმარებლის კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებული უფლების გამოყენებასთან მიმართებით, რას გულისხმობს მოვაჭრე ჩანაწერში **„შეამოწმოს პროდუქციის მდგომარეობა“**, ვინაიდან იმავე წესებისა და პირობების მე-3 თავით **„შექმნილი ნივთების უკან დაბრუნების ან/და შეცვლის მნიშვნელოვანი პირობები“** 7.1 პუნქტით მოვაჭრე აღგენს, რომ უკან დასაბრუნებელი/შესაცვლელი პროდუქცია არ უნდა იყოს პროგრამულად გააქტიურებული, გამოყენებული ან/და სხვაგვარად დაზიანებული; უნდა იყოს იმავე მდგომარეობაში, რა მდგომარეობაშიც მოხდა მისი შესყიდვა (ლუქით, სპეციალური დამცავი შრეებით და ა.შ). ეს ორი პუნქტი გარკვეულწილად ერთმანეთთან წინააღმდეგობაში მოდის, ვინაიდან თუკი მომხმარებელი დისტანციურად შექმნილ ნივთის მდგომარეობას შეამოწმებს, რაც თავის თავში მოიაზრებს ნივთის გახსნას/განფუთვას, დატესტვას, იგი 7.1 პუნქტიდან გამომდინარე, აღნიშნულ მდგომარეობაში ნივთს ვეღარ დააბრუნებს/შეცვლის. ასევე უნდა აღინიშნოს, რომ მოვაჭრის მიერ, დისტანციურად შექმნილი ნივთის შეცვლის მოცემული პირობა, უცვლელია ამჟამად მოქმედ წესებსა და პირობებშიც (2023 წლის 3 ნოემბრის შემდგომ).

ყოველივე აღნიშნულიდან გამომდინარე, ნათელია, რომ 2023 წლის 3 ნოემბრამდე მოქმედი სავაჭრო პირობები წინააღმდეგობაში მოდის კანონით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან. კერძოდ, მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდიდა კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებულ შემდეგ ინფორმაციას: მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართისა 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; არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე; ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა; გარდა ამისა, მოვაჭრე მომხმარებელს უზღუდავს დისტანციური ხელშეკრულებიდან გასვლას, თუკი იგი საბანკო განვადების მეშვეობითაა დადებული, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-13 მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტების მოთხოვნებთან.

შესაბამისად, ნათელია, რომ მოვაჭრის მხრიდან ამ პერიოდში ადგილი ჰქონდა კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-10 მუხლის 1-ელი პუნქტის და მე-13 მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტების მოთხოვნების დარღვევას.

#### **4.1.3. მოვაჭრის პრაქტიკა 2023 წლის 3 ნოემბრის შემდეგ**

აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ვებგვერდის გადამოწმებისას [<https://icity.ge/exchange-or-return-policy/> 2024 წლის 23 აპრილის მდგომარეობით], საინფორმაციო ველში „გაცვლის ან დაბრუნების პოლიტიკა“ ქვეკატეგორიაში „4. თანხის დაბრუნება“ უცვლელად არის დატოვებული და მოქმედებს იგივე პირობები, რაც მოქმედებდა 2023 წლის 3 ნოემბრამდე. კერძოდ, „იმ შემთხვევაში, თუ ნივთი შექენილია საბანკო განვადების მეშვეობით, მომხმარებელს გადახდილი თანხა დაერიცხება ე.წ. „მომხმარებლის ბალანსზე“. იმ შემთხვევაში, თუ განვადების გზით შექენილია ტექნიკა, ბალანსზე არსებული თანხის გამოყენება შესაძლებელი იქნება მხოლოდ კომპანიის სავაჭრო ობიექტებში არსებული ტექნიკის შესაძენად. ბალანსზე არსებული თანხით ვერ მოხდება სხვა და სხვა სახისა და დანიშნულების აქსესუარების შესყიდვა.“

კანონის მე-13 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა ავტომატურად იწვევს დაკავშირებული ხელშეკრულებიდან მის გასვლას და პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას. ხოლო კანონის მე-4 მუხლის „გ“ ქვეპუნქტი განმარტავს თუ რა არის დაკავშირებული ხელშეკრულება - ხელშეკრულება, რომლითაც მომხმარებელი იძენს საქონელს ან მომსახურებას და რომელიც დაკავშირებულია დისტანციურ ხელშეკრულებასთან ან სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებასთან, ამასთანავე, ეს საქონელი ან მომსახურება მიწოდებულია მოვაჭრის ან მესამე პირის მიერ მოვაჭრესა და მესამე პირს შორის დადებული შეთანხმების საფუძველზე.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ განთავსებული პირობების თანახმად, დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში, თუკი იგი საბანკო განვადების მეშვეობითაა შექენილი (დაკავშირებული ხელშეკრულება), მომხმარებელს უზღუდება ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება, რაც გულისხმობს ორმხრივ რესტიტუციას და ხელშეკრულებამდე არსებული, პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას. მოვაჭრის წესების თანახმად, მომხმარებელს თანხა დაუბრუნდება ე.წ. „მომხმარებლის ბალანსზე“, რომლის გამოყენებაც შეზღუდულად, მხოლოდ კომპანიის სავაჭრო ობიექტში არსებული ტექნიკის შესაძენად იქნება შესაძლებელი.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ ინფორმირების ვალდებულებასთან ერთად, 14 დღის განმავლობაში ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი უფლებაა, რომელიც დისტანციურ

ხელშეკრულებებში მომხმარებლის დაცვას ემსახურება. იმისთვის, რომ აღნიშნული უფლებით გათვალისწინებული დაცვა ეფექტური იყოს, მოვაჭრემ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ და ასევე, უზრუნველყოს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და ქართული სამომხმარებლო სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა, რომელიც მომხმარებელს განსაკუთრებულ დაცვას სთავაზობს დისტანციური ტრანზაქციების განხორციელებისას. აღსანიშნავია, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის მოქმედი რეჟიმით გათვალისწინებული დაცვა სავალდებულო ხასიათისაა და მისი შეზღუდვა მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაშიც კი დაუშვებელია.

2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.<sup>5</sup>

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია. ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული, ეკონომიკურად უფრო სუსტი და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.<sup>6</sup>

მიუხედავად იმისა, რომ შპს „აისითის“ ვებგვერდზე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ ინფორმაცია განთავსებულია, ეს ინფორმაცია არ არის სრულად შესაბამისი კანონის მოთხოვნებთან და ამასთან, ვებგვერდზე მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე ხელმისაწვდომი არ არის საქონლის უკან დაბრუნების ფორმის შესახებ ინფორმაცია. კერძოდ, ველში „გაცვლისა ან დაბრუნების პოლიტიკა“ ქვეკატეგორიაში „I თავი – დისტანციურად შეძენილი პროდუქციის დაბრუნება“ 2.2. პუნქტში მითითებულია, რომ უკან დაბრუნების

<sup>5</sup> იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აზნაცი 37.

<sup>6</sup> CJEC, *Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova, other party: Okrazhna prokuratura — Varna*, Case C-105/17, 4 October 2018, para. 34.

შემთხვევაში მომხმარებელს შეუძლია [www.icity.ge](http://www.icity.ge)-ის ვებ-გვერდზე არსებულ პირადი ანგარიშის მეშვეობით მოითხოვოს შეძენილი პროდუქციის უკან დაბრუნება. მომხმარებელი ვალდებულია, აღნიშნულ გვერდზე შეავსოს შეკვეთისა და პროდუქტის შესახებ დეტალები (შემდგომში – „ნივთის უკან დაბრუნების ფორმა“).

განსახილველ შემთხვევაში, ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისათვის წინასწარ არ არის ცნობილი თუ რა ინფორმაციის წარდგენის ვალდებულება აქვს დისტანციური ხელშეკრულებიდან გასვლის შემთხვევაში. ამასთან, კანონი მოვაჭრეს უწესებს იმ ინფორმაციის მაქსიმუმს, რაც შეიძლება მის მიერ იყოს მოთხოვნილი იმ შემთხვევაში, თუკი მომხმარებელი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარს იტყვის. კერძოდ, კანონის მე-13 მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, ფორმის შევსებისას ხელშეკრულებაზე უარის თქმისთვის მომხმარებელს მოსთხოვოს შემდეგ ინფორმაციაზე მეტი:

- ა) მოვაჭრის მიერ მითითებული სახელი, ფაქტობრივი მისამართი, 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.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრის მიერ უცვლელადაა დატოვებული დისტანციურად შეძენილი ნივთის შეცვლის პირობები. (იხ. 4.1.2 ქვეთავში მსჯელობა აღნიშნულ საკითხზე)

როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული საიტის მოხმარების წესები და პირობები შეიცავს ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ. მპს „აისითი“ კანონის მოთხოვნის შესაბამისად, მომხმარებელს დისტანციურად შეძენილი საქონლის უკან დაბრუნების შესაძლებლობას სთავაზობს, თუმცა, მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაციის შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის კანონით გათვალისწინებული ფარგლები მოვაჭრის მხრიდან გაუმართლებლად იზღუდება მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნულ შემთხვევაში მოვაჭრის მხრიდან აღგილი აქვს კანონის მე-10 მუხლის 1-ელი პუნქტისა და მე-13 მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტებს მოთხოვნების დარღვევას.

#### **4.1.4. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიწოდება**

წარმოდგენილი საქმის მასალებიდან, კერძოდ, მოქალაქე განცხადებაში მითითებული გარემოებები ასევე ცხადჰყოფს, რომ მოვაჭრის მხრიდან შესაძლოა ადგილი ჰქონდეს ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებული ინფორმაციის მიწოდებასთან მიმართებით კანონით გათვალისწინებული მოთხოვნების დარღვევას. კერძოდ, მოვაჭრის ინფორმაციით, მან სადაზღვევო პირობებთან დაკავშირებული ინფორმაცია და პირობები მომხმარებელს გაუგზავნა ელექტრონული ფოსტის საშუალებით, ნივთის შექენიდან რამდენიმე თვის შემდეგ.

აღსანიშნავია, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობათა რეგულირება, უპირველესად, ეფუძნება მხარეთა შეთანხმებას და, თუკი რაიმე საკითხი მხარეთა შეთანხმებით არ არის გათვალისწინებული ან მოწესრიგებული, საკანონმდებლო ნორმები იძლევა კონფლიქტის გადაწყვეტის მექანიზმებს სხვადასხვა ხასიათის დანაწესებით, რომელთა შორის უმეტესობაც დისპოზიციურია (ius dispositivum). დისპოზიციური ნორმები მხოლოდ კანონმდებლის მიერ წარმოდგენილი „შეთავაზებაა“, რომელიც მხარეებს შეუძლიათ შეცვალონ. უფრო მეტიც, მათ შეუძლიათ, შეათანხმონ კანონით გაუთვალისწინებელი წესები, ნების ავტონომიის პრინციპიდან გამომდინარე. შესაბამისად, შეთანხმების საკმარისად დიდი არეალი სუბიექტს მაღალი ხარისხის თავისუფლებას სთავაზობს ცალმხრივად შესთავაზოს თავისი პირობები მეორე მხარეს. თვისებრივად, ეს იმას ნიშნავს, რომ სახელშეკრულებო პირობის შემქმნელი თავისუფალია, კანონისაგან განსხვავებული მოწესრიგება გაითვალისწინოს ხელშეკრულებაში ან იქ, სადაც არ არსებობს კანონისმიერი წესი, თვითონ შექმნას მოქმედების სტანდარტი. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებით უნდა მოხდეს კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული ან მათი შემკვსები წესების დადგენა, რაც გულისხმობს იმას, რომ კანონისმიერი შინაარსის მქონე შეთანხმებები არცერთ შემთხვევაში არ ჩაითვლება სტანდარტულ პირობებად.<sup>7</sup>

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, **რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.**

განსხვავებით კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისაგან, რომელიც მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს ადგენს და მოვაჭრეს ავალდებულებს მომხმარებელს მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული ინფორმაცია სახელშეკრულებო

<sup>7</sup> ლაკერბაია თ., ზაალიშვილი ვ., ზოიძე თ., :მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), 2018, 191.

ურთიერთობაში შესვლამდე, სტანდარტული პირობების შესახებ ინფორმირების ვალდებულების კიდევ უფრო მაღალ სტანდარტს აწესებს კანონი - **გაცნობის რეალური შესაძლებლობა**. როგორც ზემოთ აღინიშნა, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა კანონისმიერი შინაარსის შეთანხმებებს არ გულისხმობს, არამედ ისეთ შეთანხმებებს, რომელიც ავსებს კანონს ან ისეთი შეთანხმებები, რომელიც არ ეწინააღმდეგება კანონს. შესაბამისად, როდესაც ხელშეკრულების ძლიერი მხარე - მოვაჭრე, ხელშეკრულების შედარებით სუსტ მხარეს სთავაზობს ისეთი შინაარსის პირობას თავის სავაჭრო პოლიტიკაში, რომელიც იმთავითვე განსხვავებულია კანონის ჩანაწერისაგან, მანვე უნდა უზრუნველყოს ის, რომ მომხმარებელი ნამდვილად გაეცნოს აღნიშნულ პირობებს, რათა ეს პირობები იქცეს ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად.

სტანდარტული პირობების გამჭვირვალობასთან დაკავშირებით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობების შესახებ ევროკავშირის 93/13/EEC დირექტივა (შემდგომში - UCTD დირექტივა) პრეამბულის მე-20 პარაგრაფში განმარტავს, რომ „*ხელშეკრულება შედგენილი უნდა იყოს უბრალო, გასაგებ ენაზე, და მომხმარებელს რეალურად უნდა მიეცეს შესაძლებლობა განიხილოს ხელშეკრულების ყველა სტანდარტული პირობა. ბუნდოვანების შემთხვევაში, უპირატესობა ენიჭება მომხმარებლისათვის ყველაზე ხელსაყრელ ინტერპრეტაციას*“.

UCTD დირექტივის მიზნებიდან გამომდინარე, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების გამჭვირვალობას განსაკუთრებული მნიშვნელობა აქვს ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობაში, რათა თავიდან იქნეს არიდებული მათი უსამართლო სტანდარტულ პირობად მიჩნევა.

UCTD დირექტივა, მოვაჭრეს ავალდებულებს ხელშეკრულების პირობების გამჭვირვალობას მომხმარებლების დასაცავად. გამჭვირვალობის ძირითადი მოთხოვნები მოიცავს: მათი მარტივი, გასაგები ენით ჩამოყალიბებას; მათი გაცნობის რეალურ შესაძლებლობას მომხმარებლებისთვის - მომხმარებლებს უნდა ჰქონდეთ რეალური შანსი, გადახედონ პირობებს ხელშეკრულებაზე დათანხმებამდე; ბუნდოვანების შემთხვევაში, მომხმარებელთა სასარგებლოდ მათი ინტერპრეტაცია.

გარდა ევროპული სტანდარტისა, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის განჩინებაში<sup>8</sup> აღნიშნულია: ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების შემთხვევაში, ხელშეკრულების „ძლიერი“ და „სუსტი“ მხარის არსებობა „აღიარებულია“ კერძო სამართლით, რომელიც „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვას სპეციალური საკანონმდებლო კონტროლით უზრუნველყოფს. კერძოდ, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 343.1-ე მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები მხოლოდ მაშინ იქცევა მათ შემთავაზებელსა და ხელშეკრულების მეორე მხარეს შორის

---

<sup>8</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის გადაწყვეტილება №ას-1029-2023

დადებული ხელშეკრულების შემადგენელ ნაწილად, როცა: **ა. შემთავაზებული ხელშეკრულების დადების ადგილას თვალსაჩინო წარწერას გააკეთებს და მიუთითებს ამ პირობებზე და ბ. ხელშეკრულების მეორე მხარეს შესაძლებლობა აქვს გაეცნოს ამ პირობების შინაარსს და, თუ თანახმაა, მიიღოს ეს პირობები.** აღნიშნული ანალიზი საკმარისი საფუძველია დასკვნისათვის, რომ სტანდარტული პირობების შემცველი ხელშეკრულების გაფორმებისას, „ძლიერ“ მხარეს კანონი, კეთილსინდისიერი ქცევის სტანდარტიდან გამომდინარე, დამატებით ავალდებულებს, უზრუნველყოს „სუსტი“ მხარის ინფორმაციული ხელმისაწვდომობა გარიგების ყველა მნიშვნელოვან პირობაზე, რომ მან შეძლოს ინფორმირებული არჩევანის გაკეთება ხელშეკრულების ხელმოწერისას. ამ ვალდებულების შეუსრულებლობა კი სადავოდ გამხდარი სტანდარტული პირობის ბათილად ცნობის საფუძველია.“

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი აპელირებს იმ ფაქტზე, რომ მას არ ჰქონია შესაძლებლობა გაცნობოდა ეკრანის დაზღვევის ხელშეკრულებას, ვინაიდან ეკრანის დაზღვევის პირობების ინდივიდუალური გაცნობა მოვაჭრის მიერ არ განხორციელებულა, რასაც ადასტურებს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტი - დაზღვევის პირობები, სადაც გრაფა „მომხმარებლის ხელმოწერა“ ცარიელია და როგორც მომხმარებელი აღნიშნავს, მას ეს დოკუმენტი მეილზე გაეგზავნა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლიდან 1 თვის შემდეგ.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი არგუმენტაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელს აღნიშნული პირობების შესახებ ინფორმაცია სადაზღვევო პირობის დადგომამდე გაეგზავნა მეილზე, ვერ იქნება მისაღები არგუმენტი. აღნიშნულს უმთავრესად განაპირობებს მოვაჭრის ვალდებულება, კეთილსინდისიერი ქცევის სტანდარტიდან გამომდინარე, უზრუნველყოს „სუსტი“ მხარის ინფორმაციული ხელმისაწვდომობა გარიგების ყველა მნიშვნელოვან პირობაზე. ამასთან, მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მისცეს რეალური შესაძლებლობა გაეცნოს ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლამდე. მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრის მხრიდან ადგილი არ ჰქონდა აღნიშნული ვალდებულებების შესრულებას.

მომხმარებელი განმარტავს, რომ მისთვის ამ პირობების შესახებ ინფორმაცია ცნობილი არ იყო. ამასთან, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულება იმის თაობაზე, რომ სტანდარტული პირობების შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება დახლზე განთავსებული დაფის საშუალებით, ვერ იქნება საკმარისი მტკიცებულება იმის ჩასათვლელად, რომ მომხმარებელს სტანდარტული პირობების გაცნობის რეალური შესაძლებლობა აქვს. გარდა წარწერის თვალსაჩინოობის სტანდარტისა, მნიშვნელოვანია მოვაჭრის მიერ ამ პირობებზე მითითება, რათა აღნიშნული პირობები მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების შემადგენელ ნაწილად იქცეს.



გარდა ზემოაღნიშნულისა, მტკიცებულებათა შეფასების ეტაპზე, სააგენტო განიხილავს საქმეში წარმოდგენილ მტკიცებულებათა ობიექტურობას და სანდოობას. შესაბამისად, შპს „აისითის“ თანამშრომლის, თამუნა ზუკატოვის მხოლოდ ახსნა-განმარტება იმის თაობაზე, რომ მან ინდივიდუალურად გააცნო ეკრანის დაზღვევის სტანდარტული პირობები, ვერ იქნება გაზიარებული სააგენტოს მიერ. ვინაიდან, მოვაჭრე მომხმარებელს წერილობით სთავაზობს ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს და ერთადერთი დასტური იმისა, რომ მომხმარებელი ნამდვილად გაეცნო მათ შესაძლოა ყოფილიყო მომხმარებლის მიერ აღნიშნული დოკუმენტის ხელმოწერით დამოწმება. თუმცა, ხელმოწერილი დოკუმენტი მოცემულ საქმეში არ არის წარმოდგენილი, რაც ქმნის იმის პრეზუმფციას, რომ მომხმარებელს, კანონით გათვალისწინებული, სტანდარტული პირობების გაცნობის შესაძლებლობა არ ჰქონდა. აღნიშნული პრეზუმფციის გაბათილების მტკიცების ტვირთი კი ეკისრება მოვაჭრეს. აღსანიშნავია, რომ მიმდინარე საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრეს მსგავსი მტკიცებულება არ წარმოუდგენია.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მხრიდან აღგილი აქვს უფლების ხელყოფას და დარღვეულია კანონის 21-ე მუხლის მოთხოვნები. შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა.

#### **4.2. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებების დარღვევა - განცხადება**

როგორც აღინიშნა, მომხმარებელმა 2023 წლის 25 თებერვალს, შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) მაღაზიაში შეიძინა Macbook Pro 14, M2 Pro chip 16 GB 512 GB SSD, IMEI/SN; M956jvgc69. ნივთის შეძენიდან რამოდენიმე დღეში, მას ეკრანზე აღმოაჩნდა ხარვეზი. მომხმარებელმა თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა მოვაჭრის მიერ გაცემული საგარანტიო ფურცელი და ნივთის ნაკლის ამსახველი ფოტო-ვიდეო მასალა.

მომხმარებლის - განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა N01/2747 წერილი, სადაც აღნიშნავს, რომ ნივთს ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ დაზიანება გამოწვეული იყო მექანიკური ზემოქმედების შედეგად და იქედან გამომდინარე, რომ მომხმარებელს xService-ის დასკვნის ობიექტურობაში ეჭვი არ შეჰპარვოდა, მოვაჭრემ ნივთი დამატებითი დიაგნოსტიკებისათვის წარუდგინა ეფლის ავტორიზებულ სერვის ცენტრს iSupport-ის, (შპს „ეიესბისი“-ს (ს/ნ 402083311)), რომლის დასკვნის საფუძველზეც დადასტურდა, რომ ლეპტოპს ნამდვილად აღენიშნებოდა მექანიკური დაზიანება. მოვაჭრე ასევე აღნიშნავს, რომ ვინაიდან ნივთის დაზიანება გამოწვეული იყო მომხმარებლის ბრალეულობით, მასზე საგარანტიო პირობები ვერ გავრცელდება.

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. აღნიშნული დებულებით შემოთავაზებული მტკიცების ტვირთის განაწილების რეჟიმი ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული რეჟიმის მსგავსია, რომელიც ქართულ ანალოგთან შედარებით უფრო მკაცრია და საქონლის ნაკლისთვის მოვაჭრეს პასუხისმგებლობას ნაკლის აღმოჩენიდან 1 წლის განმავლობაში აკისრებს. აღსანიშნავია, რომ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივით, რომელიც 2019/771 დირექტივით ჩანაცვლდა, თავდაპირველი ნაკლზე პასუხისმგებლობა მოვაჭრეს სწორედ 6 თვის განმავლობაში ეკისრებოდა.

განსახილველი საქმის ფაქტობრივი გარემოებებით დგინდება, რომ განმცხადებელმა კომპიუტერის ნაკლი მისი შეძენიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა. ამგვარად, ის არ იყო ვალდებული ემტკიცებინა, რომ ნივთის დაზიანება თავდაპირველ ნაკლთან იყო დაკავშირებული, ვინაიდან, კანონის თანახმად, მიიჩნევა, რომ გაყიდული ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოჩენილი ნაკლი საქონლის მიწოდებისას უკვე არსებობდა და საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე მასზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე მსჯელობის შესაძლებლობა მიეცა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13). სასამართლომ აღნიშნა, რომ ნაკლის საქონლის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში 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. სასამართლოს განმარტების თანახმად, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. შესაბამისად, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის

მოვაჭრემ უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ დაასკვნა, რომ თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკის თანახმად, იმისთვის, რომ ნაკლის საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრის პასუხისმგებლობა გამოირიცხოს, ამ უკანასკნელმა სათანადო სამართლებრივი სტანდარტით უნდა შეძლოს მომხმარებლის საწინააღმდეგო პოზიციის დამტკიცება. განსახილველ საქმეში შპს „აისითის“ მიერ წარმოდგენილი დასკვნებით (x სერვისის 2023 წლის 6 აპრილის და iSupport-ის 2023 წლის 12 აპრილის) მითითებულია მხოლოდ ის, რომ ნივთს აღენიშნება მექანიკური დაზიანება, რომელიც არ ექვემდებარება საგარანტიო მომსახურებას.

მტკიცებულებების შეფასებასთან დაკავშირებით საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 9 ოქტომბრის №ბს-375 (კ-22) განჩინებაში იმსჯელა, რომლის თანახმადაც, არც ერთ მტკიცებულებას არ აქვს წინასწარ დადგენილი ძალა. საქმის განხილვისას ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში, მტკიცებულებები უნდა შეფასდეს შინაგანი რწმენის საფუძველზე. შინაგანი რწმენა, კი მტკიცებულებათა ყოველმხრივ, სრულ და ობიექტურ განხილვას უნდა ემყარებოდეს.<sup>9</sup> ამდენად სააგენტომ გარემოებებისა და მტკიცებულებების ურთიერთშეჯერების საფუძველზე უნდა მიიღოს გადაწყვეტილება გაიზიარებს თუ არა მხარის მიერ წარმოდგენილ კონკრეტულ დასკვნას. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის №ას-380-2023 განჩინებაში აღინუღია რომ „ექსპერტიზის დასკვნა, ესაა მტკიცებულების ერთ-ერთი სახე, რომელიც შესაძლებელია გამოყენებული იქნეს საქმის გარემოებათა დასადგენად. იმის მიხედვით, თუ საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე რა გარემოებაა დასადგენი. თავად ექსპერტი კი, პროცესის მონაწილე დამხმარე სუბიექტია, რომელიც ფლობს სპეციალურ ცოდნას მეცნიერების, ტექნიკის, მედიცინის, ხელოვნების ან ხელობის დარგში. მის მიერ შედგენილ დასკვნაში აღმოცემულია გამოკვლევის შინაარსი, შედეგები და პასუხი მის წინაშე დასმულ კითხვებზე. ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლომ ასევე განმარტა, რომ „ექსპერტის დასკვნა უნდა შეესაბამებოდეს კანონის ნორმებს, შეიცავდეს გამოკვლევის ობიექტურობას, მყარ არგუმენტაციას

<sup>9</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 9 ოქტომბრის გადაწყვეტილება №ბს-375(კ-22)

**დასმულ კითხვებზე, მეცნიერულად დასაბუთებულ პასუხებს. ექსპერტის დასკვნის ძირითადი, ანუ კვლევითი ნაწილი უნდა შეიცავდეს კვლევითი პროცესის დროს გამოყენებულ მეთოდებს, მეცნიერულ - ტექნიკურ საშუალებებს, ნორმატიულ მასალებს, გამოკვლევის აღწერას, დასაბუთებას და შედეგებს.“<sup>10</sup>**

განსახილველ შემთხვევაში, მტკიცებულებათა გამოკვლევის ეტაპზე, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტების დასაშვებობის შეფასებისას, სააგენტომ მიიჩნია, რომ ზემოაღნიშნული დასკვნები მოკლებულია გამოკვლევის ობიექტურობას, მყარ არგუმენტაციას და დასაბუთებას, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ ჩატარებული დიაგნოსტიკის შედეგად, წარმოდგენილ დოკუმენტებში აღნიშნულია მხოლოდ შემდეგი ინფორმაცია: „**ჩატარებული დიაგნოსტიკის შედეგად გამოვლენილია ეკრანის მექანიკური დაზიანება - ბზარი და იგი არ ექვემდებარება საგარანტიო მომსახურებას საგარანტიო პირობების 6.2 პუნქტის საფუძველზე (გარანტია არ ვრცელდება: ტექნიკაზე, რომელიც ფიზიკურად არის დაზიანებული, მაგ: გაკაწრული, გაბზარული, ჩაჭყლეთილი, დამწვარი, გამდნარი, დეფორმირებული, გატეხილი და ა.შ)**“ ხოლო, მეორე სერვის ცენტრის - iSupport- ის დასკვნის თანახმად „**აპარატს აღენიშნება მექანიკური დაზიანება, შესაცვლელია ეკრანი, ღირებულება 1499 ლარი. მომხმარებელს ნივთი გააქვს მომსახურების გარეშე“**.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ კანონის 32-ე მუხლის მე-7 პუნქტის მიხედვით, სააგენტო უფლებამოსილია საქმის შესწავლისას აუცილებლობის შემთხვევაში მიიღოს გადაწყვეტილება ექსპერტიზის დანიშვნის შესახებ, თუ ექსპერტიზის დასკვნის გარეშე შეუძლებელია საქმეზე დასაბუთებული გადაწყვეტილების მიღება. თუ მომხმარებლის უფლების დარღვევის ფაქტი დადგინდა, მოვაჭრე ვალდებულია სრულად აანაზღაუროს ექსპერტიზის ხარჯი.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ფოტო-ვიდეო მტკიცებულებებიდან ჩანს, რომ ნივთს გარეგანი ზემოქმედების კვალი არ აღენიშნება, რაც აჩენს დამატებითი ეჭვის საფუძველს მოვაჭრის მხრიდან წარმოდგენილი დასკვნების სანდოობასთან დაკავშირებით.

გამომდინარე იქედან, რომ კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ნივთის თავდაპირველი ნაკლის მტკიცების ტვირთი მომხმარებლის მიერ საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში მოვაჭრეზეა და მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტაცია არ შეიცავს არგუმენტაციას, დასაბუთებულ პასუხებსა და კვლევის პროცესის დროს გამოყენებულ მეთოდებს და ამასთან, პროცედურის 1-ელი მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად პროცედურით გათვალისწინებული საქმის შესწავლა უნდა ეფუძნებოდეს დამოუკიდებლობის, მიუკერძოებლობის, გამჭვირვალობისა და სამართლიანობის პრინციპებს.

<sup>10</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის განჩინება №ას-380-2023

სააგენტომ, დასაბუთებული გადაწყვეტილების მისაღებად გამოიყენა კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და 2023 წლის 16 ოქტომბრის N02/2791 წერილით მიმართა სსიპ-ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს (შემდგომში - ექსპერტიზის ბიურო) რათა დანიშნულიყო ექსპერტიზა ნივთის დაზიანების შესაფასებლად. კერძოდ, შეფასებულიყო საექსპერტოდ წარმოდგენილ ნივთის ეკრანს აღენიშნება თუ არა გარეგანი ზემოქმედების კვალი (მექანიკური დაზიანება).

2023 წლის 20 ნოემბრის N01/3920 წერილის შესაბამისად, ექსპერტიზის ბიუროს დასკვნის მიხედვით, ნივთს ჩაუტარდა ტრასოლოგიური ექსპერტიზა და დადგინდა, რომ გამოსაკვლევად წარმოდგენილ „MacBook“-ის წარმოების პორტატული კომპიუტერის ეკრანის ვიზუალურად ხილვად ზედაპირზე, გარეშე მექანიკური ხასიათის ზემოქმედების კვალები არ აღენიშნება.

აღსანიშნავია, რომ ექსპერტიზის ბიუროს მიერ ჩატარებული კვლევა ეფუძნება ყველა იმ სტანდარტს, რომლის არსებობის აუცილებლობაზეც საქართველოს უზენაესი სასამართლო მიუთითებს ზემოხსენებულ განჩინებაში. კერძოდ, ექსპერტიზის ბიუროს მიერ ჩატარებული კვლევა ეფუძნება ობიექტურობას, მყარ არგუმენტაციას, დასაბუთებულ პასუხებს და კვლევითი პროცესის დროს გამოყენებულ მეთოდებს, ხოლო, აღნიშნული დასკვნის საპირწონედ, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულება მოკლებულია ყველა ზემოთხსენებულ აუცილებელ სტანდარტს. მოვაჭრემ, 2023 წლის 17 აგვისტოს 01/2747 წერილით წარმოადგინა ინტერნეტ რესურსიდან მოპოვებული ინფორმაციის თარგმანი, რომლის თანახმადაც გამოთქმულია ვარაუდი, რომ „თუკი MacBook-ის ეკრანი კარგად გამოიყურება, მაგრამ ეკრანზე ჩანს რომ მასზე მელნის ლაქებია, დიდი შანსია, რომ გატეხეთ თქვენი LCD ეკრანი. LCD არის თხევადი კრისტალური ეკრანი და დიახ, ეკრანის შიგნით არის სითხე, შესაბამისად, ის მელნის ლაქებია, რომლებსაც ხედავთ“

აღნიშნული ინფორმაცია სააგენტოს მიერ ვერ იქნება გაზიარებული როგორც გარეგანი ზემოქმედების შედეგად მიყენებული ზიანის დამადასტურებელი მტკიცებულება, ვინაიდან იგი ეფუძნება ზოგადი ხასიათის ვარაუდს, რომლის ავთენტიკურობაც ვერ დასტურდება და კონკრეტულ მოცემულობასთან/ნივთის ნაკლისა და მისი გამომწვევი მიზეზის შეფასებასთან არანაირი კავშირი არ აქვს.

ამგვარად, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ორივე სერვის ცენტრის დიაგნოსტიკის დასკვნა ეწინააღმდეგება ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს ტრასოლოგიური ექსპერტიზის დასკვნას. თუკი ამ უკანასკნელით დადგენილია, რომ კომპიუტერის ეკრანის და კორპუსის ვიზუალურად ხილვად ზედაპირზე გარეშე მექანიკური ხასიათის ზემოქმედების კვალი არ აღინიშნება, სერვის ცენტრების დასკვნების თანახმად, ეკრანის დაზიანება შეფასებულია, როგორც ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად წარმოშობილი. ასეთ პირობებში, სააგენტო

მოკლებულია შესაძლებლობას, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი სერვის ცენტრების დიაგნოსტიკის დასკვნები სათანადო სამართლებრივი სტანდარტის დამაკმაყოფილებლად მიიჩნიოს შპს „აისითის“ მხრიდან იმის სამტკიცებლად, რომ მიერ შეძენილი „MacBook“ კომპიუტერის ეკრანის ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ კომპიუტერის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი ითხოვდა კანონის მე-16 და მე-17 მუხლის თანახმად, მისი მოთხოვნის დაკმაყოფილებას, კერძოდ: კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ხოლო, მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

ამრიგად, სააგენტოს მიერ წარმოდგენილ მტკიცებულებათა შეჯერების საფუძველზე დადგინდა, რომ მოვაჭრის მიერ დარღვეულია მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნები და მოვაჭრე ვალდებულია **ადადგინოს მომხმარებლის, კანონით გათვალისწინებული უფლებები, სრულად დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა.** ხოლო, კანონის 32-ე მუხლის მე-7 პუნქტის საფუძველზე, სრულად აანაზღაუროს სააგენტოს მიერ გაღებული ექსპერტიზის ხარჯები.

#### **4.3. ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან დაკავშირებული ვალდებულება - განცხადება**

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. კანონის ეს ჩანაწერი, გამომდინარეობს ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი პრინციპიდან, რომლის თანახმადაც ვალდებულების შესრულება გულისხმობს მოვალისგან იმ ქმედების განხორციელებას, რომლის მოთხოვნის უფლება კრედიტოს გააჩნია. „pacta sunt servanda“ - ხელშეკრულების უზენაესი პრინციპია, რომელიც სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობას უზრუნველყოფს.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

ხოლო, 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.

იმის განსაზღვრისას, თუ რამდენად არათანაზომიერია ან შეუსაბამოდ დიდია ხარჯი, გათვალისწინებული უნდა იქნეს შემდეგი პირობები:

ა) საქონლის ან მომსახურების ფასი მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში; ბ) საქონლის ან მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობის ხარისხი; გ) საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიული შესაძლებლობა.

მსგავსად ქართული კანონმდებლობისა, ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს ევროკავშირის 2019/771 დირექტივა<sup>11</sup> (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) რომლის მე-13 მუხლი განამტკიცებს დაცვის ოთხ საშუალებას, იმ შემთხვევაში, თუ საქონელი არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. ამ კუთხით, 2019/771 დირექტივაში კონტინენტური ევროპის სამართლებრივი ტრადიციის გავლენა იგრძნობა, რომელიც სახელშეკრულებო ურთიერთობის შენარჩუნებას ცდილობს იმ შემთხვევებში როდესაც ადგილი აქვს ვალდებულების დარღვევას. (ხელშეკრულებიდან გასვლამდე ჯერ სხვა მოთხოვნის დაყენება უწევს ხელშეკრულების მხარეს)

მსგავსად 2019/771 დირექტივისა, კანონის მე-17 მუხლში არსებობს დაცვის საშუალებების ორეტაპიანი იერარქია: პირველ ეტაპზე მომხმარებელს უფლება აქვს მოსთხოვოს გამყიდველს საქონლის შეკეთება ან შეცვლა, ხოლო მეორე ეტაპი მაშინ შეუძლია გამოიყენოს, თუ არცერთი ეს საშუალება (შეცვლა/შეკეთება) არ არის ხელმისაწვდომი, ან თუ გამყიდველი გონივრულ ვადაში ვერ შეასრულებს მოთხოვნილ საშუალებებს ან თუკი მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი დისკომფორტის შემქმნელია.

2019/771 დირექტივის პრეამბულის თანახმად, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს უფლება აირჩიოს შეცვლა/შეკეთება და თუ ეს შეუძლებელია ფასის შემცირება ან ხელშეკრულებიდან გასვლა. მომხმარებელს შეუძლია გამყიდველს მოსთხოვოს საქონლის შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს საშუალებები შეუძლებელი ან არაპროპორციულია. მაგალითად საქონლის შეცვლა მცირე ნაკაწრების გამო, შესაძლოა არაპროპორციული იყოს, რადგან საქონლის სრულად შეცვლა გამოიწვევს მნიშვნელოვან ხარჯებს მოვაჭრისათვის.

---

<sup>11</sup> ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა N2019/771 სამომხმარებლო საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულებასთან დაკავშირებული გარკვეული ასპექტების შესახებ, რომელიც ცვლის (EU) 2017/2394 რეგულაციას და 2009/22/EC დირექტივას და აუქმებს 1999/44/EC დირექტივას

როგორც აღინიშნა, მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ნაკლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა - შეცვლა/შეკეთება.

1999/44/EC დირექტივაში (რომელიც გაუქმდა N2019/771 დირექტივით) ტერმინი „შეკეთება“ განმარტებული იყო როგორც: საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში, მისი ხელშეკრულებასთან შესაბამისობაში მოყვანა. ზემოაღნიშნულ განმარტებაში იგულისხმება ის, რომ შეკეთებამ უნდა აღმოფხვრას ის შესაბამისობა, თავდაპირველი ნაკლი, რომელიც საქონელს ჰქონდა მისი შექმნის დროს. შეკეთების განმარტებასთან დაკავშირებული პრობლემა არის ის, რომ საქონელს შეიძლება ჰქონდეს რამდენიმე ფარული ნაკლი, რომლებიც ერთდროულად არ ვლინდება. მაგალითად, როდესაც ნივთი წარმატებით შეკეთდება გამყიდველის მიერ, მაგრამ შემდეგ გამოუვლინდება სხვა თავდაპირველი ნაკლი, შეკეთების განმარტების გამოყენების შემთხვევაში, გამყიდველის მიერ განხორციელებული შეკეთება არ ჩაითვლება წარმატებულად შემდგომში გამოვლენილი ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის გამო. ეს პოტენციურად შეიძლება იყოს პრობლემური, რადგან საქონლის შეკეთების წარუმატებლობამ შეიძლება მომხმარებელს მისცეს უფლება გადავიდეს მეორე ეტაპის საშუალებებზე (ფასის შემცირება/ხელშეკრულებიდან გასვლა), ამიტომ „შეკეთება“ უნდა განიმარტოს, როგორც **მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად გამყიდველის მიერ განხორციელებული ქმედება, აღმოფხვრას კონკრეტული შესაბამისობა, თავდაპირველი ნაკლი რომელზეც მომხმარებელი ჩიოდა.**

კანონისა და 2019/771 დირექტივის მიხედვით, ნებისმიერი ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება, რომელიც მომხმარებლის მიერ იქნება მოთხოვნილი, უნდა იყოს უსასყიდლო, 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.

განმცხადებელ საქმესთან დაკავშირებით, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე არ აცხადებს უარს კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულებაზე. იგი თანახმაა დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა - **აღმოფხვრას ნაკლი.**

მოვაჭრისა და მომხმარებლის მიერ, საქმის გამოკვლევის ეტაპზე წარმოდგენილი დოკუმენტაციების მიხედვით, მხარეთა შორის შედგა მორიგების აქტი, რომლის თანახმადაც მოვაჭრე მზადაა მომხმარებელს უსასყიდლოდ შეუკეთოს ნივთი (შეუცვალოს ნაკლიანი ეკრანი ორიგინალი ეკრანით 20-30 სამუშაო დღის ვადაში). შესაბამისად, მოვაჭრე, კანონის მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების შესაბამისად, ვალდებულია აღმოფხვრას ნაკლი და ნივთი ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოიყვანოს.



#### 4.4 საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი -

როგორც აღინიშნა, კანონის მე-20 მუხლი ადგენს მტკიცების ტვირთსა და ვადებს ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას. კერძოდ, ამავე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

მტკიცების ტვირთის განაწილებასთან დაკავშირებით, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ იმსჯელა საქმეზე „*ფრუკე ფაბერი, საავტომობილო კომპანია Hazet Ochten BV - ს წინააღმდეგ*“<sup>12</sup> სადაც განიხილა თუ როგორ ხდება მტკიცების ტვირთის განაწილება 1999/44 დირექტივის მე-5 (3) მუხლის მიხედვით და, კერძოდ, რა საკითხები უნდა დაამტკიცოს მომხმარებელმა.

სასამართლომ იმსჯელა, რომ „უპირველესად, მომხმარებელმა უნდა წარმოადგინოს შესაბამისი მტკიცებულება, რომ შეძენილი საქონელი არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს. მაგალითად ის, რომ ნივთს არ გააჩნია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული თვისებები ან არ არის ვარგისი იმ მიზნისათვის, რისთვისაც ჩვეულებრივ მოსალოდნელია ასეთი საქონლის გამოყენება. მომხმარებელმა უნდა დაადასტუროს ფაქტი, რომ საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამოა, მას არ მოეთხოვება ნაკლის გამომწვევი მიზეზის მტკიცება ან იმის დადგენა, რომ ნაკლი თავდაპირველია. ფაქტების მითითების შემდეგ, ნივთის შეძენიდან პირველი 6 თვის განმავლობაში მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ვალდებულებისაგან, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდების დროს.“

ამავე გადაწყვეტილებაში, სასამართლომ იმსჯელა, რომ თუკი მოვაჭრე, შესაბამისი სამართლებრივი სტანდარტით ვერ ამტკიცებს, რომ ხელშეკრულებასთან შეუსაბამოა გამოწვეულია საქონლის მიწოდების შემდეგ, 1999/44 დირექტივის მე-5 (3) მუხლით

---

<sup>12</sup> Case C-497/13, Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV, 'Reference for a preliminary ruling — Directive 1999/44/EC — Sale of consumer goods and associated guarantees — Status of the purchaser — Consumer status — Lack of conformity of the goods delivered — Duty to inform the seller — Lack of conformity which became apparent within six months of delivery of the goods — Burden of proof'

დადგენილი პრეზუმპცია იმის შესახებ, რომ საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე ივარაუდება, რომ საქონლის ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებამდე, შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებელს დაეყრდნოს ამ დირექტივიდან გამომდინარე უფლებას. წესი, რომელიც ადგენს ზემოაღნიშნულ პრეზუმპციას, მოქმედებს თუკი მომხმარებელი წარადგენს შესაბამისი ფაქტის დამადასტურებელ მტკიცებულებას, რომ ნივთის ნაკლიანია, არ შეესაბამება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს და ნაკლი გამოვლინდა საქონლის გადაცემიდან 6 თვის განმავლობაში. პრეზუმპციის გაქარწყლება კი დასაშვებია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუკი მოვაჭრე სათანადო სამართლებრივი სტანდარტით დაამტკიცებს, რომ გაყიდული საქონლის ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობის მიზეზი დაკავშირებულია საქონლის მიწოდების შემდეგ გამოვლენილ გარემოებებთან.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელს, ა სააგენტოს მიერ არაერთხელ მოეთხოვა წარმოედგინა იმ ფაქტის დამადასტურებელი მტკიცებულება, რომ მის მიერ შეძენილი ნივთი არ იყო ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისი. მომხმარებლის მიერ, განცხადებაში დაფიქსირებული სიტყვიერი ახსნა-განმარტება რომ ნივთს-ყურსასმენს აღენიშნება ნაკლი, ვერ იქნება შესაბამისი ფაქტის დამადასტურებელი მტკიცებულება და არგუმენტი იმის შესახებ, რომ მოვაჭრე კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებულ მომხმარებლის უფლებებს არღვევს.

გარდა ამისა, 2023 წლის 13 ოქტომბრის N01/3465 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა ნივთის დიაგნოსტიკის შესახებ დასკვნა რის შედეგადაც დადგინდა, რომ ნივთს, მომხმარებლის მიერ მითითებული პრობლემა არ აღენიშნება და ნივთი არ არის ნაკლის მქონე. *(დასკვნაში წერია, რომ ნივთს აღენიშნება გამოყენების კვალი, ნაკარები ქეისზე; ყურსასმენებზე მცირედი დაზიანებებით; ადგილზე შემოწმებისას პრობლემა არ დაფიქსირდა. მოწყობილობას ჩაუტარდა დიაგნოსტიკა. ტექნიკური ხარვეზი/ქარხნული წუნი არ გამოვლენილა.)*

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მოკლებულია შესაძლებლობას იმსჯელოს კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, ნაკლიანი ნივთის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული უფლების დარღვევაზე.

ხოლო განმცხადებლის, საქმის შესწავლის შედეგად კი დადგინდა, რომ მოვაჭრემ შეასრულა კანონისმიერი საგარანტიო პირობებით გათვალისწინებული ვალდებულება. მომხმარებლის მოთხოვნის შესაბამისად, ნივთს ჩაუტარა შესაბამისი დიაგნოსტიკა, აღმოფხვრა ნაკლი და დააკმაყოფილა მომხმარებლის მოთხოვნა. ამასთან, 2024 წლის 9 იანვარს N01/86 წერილით

წარმოადგინა პოზიცია, რომ მის მიერ შეძენილი ნივთი (დაისონის სტაილერი) გამართულ მდგომარეობაში მუშაობს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებლების -  
საქმის შესწავლის შედეგად, სააგენტო  
მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ, მომხმარებლების კანონით გათვალისწინებული  
უფლება ამ ნაწილში არ დარღვეულა.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18  
მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს  
კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის  
ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით  
დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის  
„ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

#### **გადაწყვიტა:**

დადასტურდეს შპს „აისითის“ (ს/ნ 406115797) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების  
დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-10 მუხლის 1-  
ელი პუნქტის, მე-13 მუხლის 1-ელი და მე-3 პუნქტების, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის,  
მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 21-ე მუხლის დარღვევა.