



**საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 18 იანვრის N 04/20 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 18 იანვრის N04/20 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „აიპლიუსის“ (ს/ნ 405060543) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის, მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის, მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და მე-19 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „აიპლიუსს“ (ს/ნ 405060543) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის, მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის, მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-

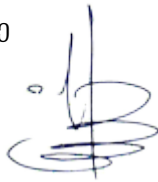


17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და მე-19 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.

4. შპს „აიპლიუსს“ (ს/ნ 405060543) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ.თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: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.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს  
კონკურენციის  
ეროვნული სააგენტო

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო

გადაწყვეტილება

მოქალაქე ი. გ.-ის განცხადების საფუძველზე საქართველოს კონკურენციის  
ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 18 იანვრის №04/20 ბრძანების  
შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2023

## სარჩევი

<i>თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....</i>	<i>2</i>
1.1 განმცხადებლის პოზიცია .....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია .....	3
<i>თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....</i>	<i>8</i>
<i>თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....</i>	<i>13</i>
<i>თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....</i>	<i>27</i>

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2022 წლის 21 დეკემბერს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე ი. გ.-ის (პ/ნ \_\_\_\_\_) №01/2383 განცხადება შპს „აიპლიუსის“ (ს/ნ 405060543) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 18 იანვრის N04/20 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1 განმცხადებლის პოზიცია

ი. გ.-ის განცხადებით, 2022 წლის 6 სექტემბერს, ფიზიკური პირისგან შეიძინა პორტატიული კომპიუტერი - MacBook Air 2020 M1, რომელიც, თავის მხრივ, შეძენილი იყო შპს „აიპლიუსის“ სარეალიზაციო მაღაზიაში. განმცხადებელს კომპიუტერთან ერთად გადაეცა შპს „აიპლიუსის“ მიერ გაცემული საგარანტიო ფურცელი, რომელიც 2022 წლის 14 ივლისით თარიღდება.

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ შეძენიდან გარკვეული დროის განმავლობაში კომპიუტერს უპრობლემოდ იყენებდა, თუმცა 2022 წლის 26 ოქტომბერს, მას ფიზიკური ზემოქმედების გარეშე შიდა ეკრანი გაეზარა. განმცხადებელმა იმავე დღეს მიმართა მოვაჭრის სერვის ცენტრს, სადაც უარი განუცხადეს საგარანტიო მომსახურების გაწევაზე იმ მოტივით, რომ ნივთს ჰქონდა ფიზიკური დაზიანება, რაზეც საგარანტიო მომსახურების პირობები არ ვრცელდება. საგარანტიო სერვის ცენტში ი. გ.-ს ასევე აცნობეს, რომ შეეძლო მიემართა ექსპერტიზისთვის, რომლის მეშვეობითაც დადგინდებოდა, ჰქონდა თუ არა კომპიუტერს ფიზიკური დაზიანების კვალი.

განმცხადებელმა სსიპ - ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს 2022 წლის 28 ოქტომბერს მიმართა, რომელმაც ტრასოლოგიური ექსპერტიზის დასკვნა 2022 წლის 14 დეკემბერს გასცა. ექსპერტიზის დასკვნის თანახმად, „MacBook Air“-ის წარმოშობის პორტატიული კომპიუტერის ეკრანის და

კორპუსის ვიზუალურად ხილვად ზედაპირზე გარეშე მექანიკური ხასიათი ზემოქმედების კვალი არ აღინიშნება. ხოლო ეკრანის ჩართვის შემდგომ გამოვლენილი დაზიანების წარმოშობის მიზეზის განსაზღვრა ექსპერტ ტრასოლოგის მიერ შეუძლებელია.

ი. გ. აღნიშნავს, რომ შპს „აიპლიუსმა“ უარი განაცხადა ზემოხსენებული ექსპერტიზის დასკვნის მიღებაზე, ვინაიდან, დასკვნით არ დგინდებოდა კომპიუტერის ეკრანის გატეხვის რეალური მიზეზი. განმცხადებელი მიუთითებს, რომ მოვაჭრემ ასევე უარი განაცხადა, კანონისმიერი გარანტიის შესაბამისად, ნივთის გაყიდვიდან 6 თვის განმავლობაში მას ემტკიცებინა, რომ კომპიუტერი მომხმარებლისთვის გადაცემისას უნაკლო მდგომარეობაში იყო.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2022 წლის 29 დეკემბრის №02/1375 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და 5 სამუშაო დღე განესაზღვრა განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. ამავე წერილით სააგენტომ შპს „აიპლიუსისგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის თაობაზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის (მათ შორის, კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე მომხმარებლის ინფორმირების შესახებ), კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და ასეთის არსებობის შემთხვევაში - კომერციული გარანტიის პირობების შესახებ.

მოვაჭრემ 2023 წლის 13 იანვრის N01/141 წერილით, სააგენტოს ვადაგადაცილებით წარმოუდგინა პოზიცია ი. გ.-ის განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით. მოვაჭრემ პირველ რიგში იმ გარემოებაზე მიუთითა, რომ ი. გ.-მ სადავო კომპიუტერი შეიძინა არა მისგან, არამედ კერძო პირისგან. საგარანტიო პირობებთან დაკავშირებით კომპანიამ განმარტა, რომ შპს „აიპლიუსის“ საგარანტიო პირობებით ნივთი შეცვლას ან შეკეთებას ექვემდებარება იმ შემთხვევაში, თუ მას გააჩნია ქარხნული წუნი. მოვაჭრის პოზიციის თანახმად, მათი სერვის ცენტრის მიერ კომპიუტერის შემოწმებით დადგინდა, რომ ის დაზიანებულია ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად და ვინაიდან, სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს დასკვნით ქარხნული წუნის არსებობა დადასტურებული არ არის, კომპანია მოკლებულია შესაძლებლობას შეცვალოს ან შეაკეთოს ნივთი საკუთარი ხარჯებით. ზემოხსენებული წერილით, მოვაჭრეს მისი სერვის ცენტრის დასკვნა დოკუმენტურად

არ წარმოუდგენია. შპს „აიპლიუსს“ აღნიშნული წერილით არ წარმოუდგენია არც სააგენტოს 2022 წლის 29 დეკემბრის №02/1375 წერილით გამოთხოვილი ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრემ მტკიცებულებებისა და საგარანტიო პოლიტიკის შესახებ დოკუმენტების წარმოსადგენად დამატებით სამი სამუშაო დღე ითხოვა, თუმცა შესაბამისი დოკუმენტაცია არც აღნიშნულ ვადაში წარმოუდგენია.

2023 წლის 14 თებერვლის №01/546 წერილით შპს „აიპლიუსმა“ სააგენტოს დამატებითი წერილობითი პოზიცია წარმოუდგინა ი. გ.-ის №01/2383 განცხადებაში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით. მოვაჭრემ კიდევ ერთხელ განმარტა, რომ განმცხადებელი შპს „აიპლიუსთან“ არ შესულა სავაჭრო ურთიერთობაში, ვინაიდან სადავო კომპიუტერი მესამე პირისგან შეიძინა.

კომპიუტერის დაზიანებასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ განმეორებით დააფიქსირა მისი პოზიცია, რომლის თანახმადაც, კომპიუტერის ეკრანი ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად არის გატეხილი. მოვაჭრემ მიუთითა იმ გარემოებაზეც, რომ განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნით დადგენილი არ არის ქარხნული წუნის არსებობის ფაქტი, რის გამოც მოვაჭრე მოკლებულია შესაძლებლობას, შეცვალოს ან შეაკეთოს ნივთი საკუთარი ხარჯებით.

შპს „აიპლიუსმა“ 2023 წლის 14 თებერვლის №01/546 წერილით მისი კომერციული საგარანტიო პირობები წარმოადგინა. აღნიშნული პირობების თანახმად, მოვაჭრის კომერციული გარანტიის ვადა 1 წელს შეადგენს და საგარანტიო მომსახურება მხოლოდ ნივთის ქარხნულ წუნზე ვრცელდება. საგარანტიო პერიოდის განმავლობაში მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ნივთის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, თუმცა კონკრეტული სახეობის პროდუქტებზე ვრცელდება მხოლოდ შეკეთებითი ან მხოლოდ შეცვლითი გარანტია. მათ შორის, MacBook-ებსა და iMac-ებზე ვრცელდება მხოლოდ შეკეთებითი გარანტია.

გარდა კომერციული საგარანტიო პირობებისა, მოვაჭრემ 2023 წლის 14 თებერვლის №01/546 წერილით წარმოადგინა ქართულ ენაზე შედგენილი საგარანტიო პირობების შემცველი დოკუმენტი, რომელიც, როგორც მოვაჭრე მიუთითებს, კომპანია Apple-ის საგარანტიო პირობების თარგმანს წარმოადგენს. აღსანიშნავია, რომ აღნიშნულ დოკუმენტს არ ახლავს ორიგინალი ინგლისურენოვანი ვარიანტი და დოკუმენტი არც ნოტარიულად არის დამოწმებული.

2023 წლის 17 თებერვლის №02/391 წერილით სააგენტომ კიდევ ერთხელ გამოითხოვა ინფორმაცია შპს „აიპლიუსის“ სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ. მოვაჭრეს დაევალა 5

სამუშაო დღის ვადაში წარმოედგინა ინფორმაცია როგორც სარეალიზაციო მაღაზიებში, ისე დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის, მოვაჭრის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების, მათ შორის, დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში გადახდილი თანხის დაბრუნების პირობების/წესების, კანონისმიერი გარანტიის პირობების შესახებ. ამავე წერილით სააგენტომ მოვაჭრისგან მისი სერვის ცენტრის მიერ გაცემული დასკვნა გამოითხოვა, რომელიც განმცხადებლის კუთვნილ MacBook Air 2020-თან დაკავშირებით მომზადდა.

ზემოხსენებული წერილის პასუხად, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის მისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია და სერვის ცენტრის დასკვნა არ წარმოუდგენია.

შპს „აიპლიუსმა“ მისი პარტნიორი კომპანიის - შპს „ორიგინალის“ სერვის ცენტრის ტექნიკური შემოწმების/დიაგნოსტიკის დასკვნა 2023 წლის 9 მარტის №01/792 წერილით წარმოადგინა. დასკვნით ეკრანის ვიზუალიდან გამომდინარე დაზიანება შეფასებულია, როგორც ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად წარმოშობილი. დასკვნაში მითითებულია, რომ ნივთს არ აღენიშნება ქარხნული წუნისთვის დამახასიათებელი ნიშნები.

2023 წლის 14 მარტის №02/697 წერილით სააგენტომ მოვაჭრეს უფლებამოსილების ფარგლებში, არსებობის შემთხვევაში, დამატებითი მტკიცებულებების წარმოდგენა შესთავაზა, რისთვისაც 15 სამუშაო დღე განუსაზღვრა. მოვაჭრის 2023 წლის 4 აპრილის 01/1120 განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს 2023 წლის 5 აპრილის №02/915 წერილით აღნიშნული ვადა 14 კალენდარული დღით გაგრძელდა.

2023 წლის 21 აპრილის №01/1320 წერილით (დაზუსტებული 2023 წლის 26 აპრილის №01/1362 წერილით) მოვაჭრემ წარმოადგინა შპს „აიფონერსის“ სერვის ცენტრის დასკვნა, რომელიც განმცხადებლის კუთვნილი პორტატიული კომპიუტერის გამოკვლევის შედეგად გაიცა. როგორც მოვაჭრემ აღნიშნა, შპს „აიფონერსის“ სერვის ცენტრი წარმოადგენს დამოუკიდებელ სერვის ცენტრს, რომელსაც მოვაჭრემ და განმცხადებელმა ერთობლივად მიმართეს. სერვის ცენტრს სადავო კომპიუტერი განმცხადებელმა დალუქულ მდგომარეობაში გადასცა.

შპს „აიფონერსის“ სერვის ცენტრის დასკვნის თანახმად, გარეგანი დათვალიერებით კომპიუტერის ეკრანზე, დაზიანების ადგილას აღინიშნება ნაკაწრები, რაც გამოწვეულია კლავიატურასა და ეკრანს შორის უცხო სხეულის მოხვედრით. დასკვნით დადგენილია, რომ შიდა ეკრანი დაზიანებულია მექანიკურად.



2023 წლის 3 მაისის №02/1207 წერილით სააგენტომ შპს „აიპლიუსისგან“ კიდევ ერთხელ გამოითხოვა ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ, როგორც სარეალიზაციო მაღაზიებში, ისე დისტანციურად ვაჭრობისას. ამასთან, ვინაიდან, სააგენტოსთვის ცნობილი გახდა, რომ საქმის შესწავლის ეტაპზე, შპს „აიპლიუსმა“ მის ვებგვერდზე - [www.iplus.com.ge](http://www.iplus.com.ge) დაამატა საინფორმაციო ველი გარანტიის სახელწოდებით, რომელიც საიტის მოხმარების წესებსა და პირობებს შეიცავს, მოვაჭრეს დაევალა სააგენტოსთვის წარმოედგინა ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როდის გახდა აღნიშნული საინფორმაციო ველი საჯაროდ ხელმისაწვდომი.

2023 წლის 11 მაისის 01/575 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოუდგინა მისი სავაჭრო პლატფორმისთვის (ვებგვერდი - [www.iplus.com.ge](http://www.iplus.com.ge)) შემუშავებული წესები და პირობები. აღნიშნული წესებისა და პირობების თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე შპს „აიპლიუსი“ ვალდებულია, მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

წესებში და პირობებში ასევე გაწერილია მოვაჭრის ვალდებულება, უზრუნველყოს გასაყიდი ფასისა და ერთეული ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება.

მოვაჭრის წესებსა და პირობებში განმარტებულია კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები და მითითებულია კანონისმიერი გარანტიის ხანგრძლივობაც (2 წელი).

წარმოდგენილი წესები და პირობები ითვალისწინებს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებასაც. იქვე განმარტებულია, რომ ამგვარი უფლებით ვერ ისარგებლებენ მეწარმე სუბიექტები/იურიდიული პირები.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი წესებისა და პირობების თანახმად, ნივთის უპირობო დაბრუნება შესაძლებელია მხოლოდ სრული კომპლექტაციით (აქსესუარები, ყურსასმენი, დამტენი, კაბელები და დაუზიანებელი ქარხნული შესაფუთი მასალა).

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ შემუშავებული წესებისა და პირობების თანახმად, საქონლის უპირობო დაბრუნების უფლება არ ვრცელდება იმ ნივთზე ან მომსახურებაზე, რომლის ღირებულება 200 ლარს არ აღემატება.

ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგებთან მიმართებით მოვაჭრის წესებსა და პირობებში მითითებულია, რომ იგი ვალდებულია მომხმარებელს გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, გონივრულ ვადებში - ხელშეკრულებაზე

უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 25 კალენდარული დღისა.

შპს „აიპლიუსის“ ვებ-გვერდისთვის შემუშავებული წესები და პირობები ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებულ გამონაკლისებსაც შეიცავს. კერძოდ, მოვაჭრის წესებისა და პირობების თანახმად, დაბრუნებას არ ექვემდებარება:

1. სპეციალური შეკვეთით იმპორტირებული პროდუქცია: მაგალითად, ლეპტოპი გაძლიერებული მონაცემებით, რომელიც ცალკე არ დევს მოვაჭრის ვებგვერდზე გასაყიდად;
2. თუ პროდუქცია გახსნილია, ანუ დაზიანებულია თავდაპირველი შეფუთვა;
3. გააქტიურებული, დარუთული ოპერაციული სისტემები;
4. მიწოდებული საქონელი, რომელიც მიწოდების დროს განუყოფლად შეერწყა სხვა საქონელს;
5. დამატებითი მომსახურება - პროგრამების ინსტალაცია, პროგრამული დახმარება და ა.შ.
6. მომხმარებლის ნივთი, სადაც შედგა მიღება-ჩაბარების აქტი და ამ მომხმარებელმა პროდუქტის ჩაბარება ხელმოწერით დაადასტურა.

როგორც მოვაჭრემ სააგენტოს 2023 წლის 11 მაისის 01/575 წერილით აცნობა, ზემოთ მოყვანილი წესები და პირობები, რომლებიც მომხმარებლის მიერ შპს „აიპლიუსის“ ვებგვერდის გამოყენებას არეგულირებს, განთავსებულია მოვაჭრის სარეალიზაციო მაღაზიებშიც. მოვაჭრემ სააგენტოს აღნიშნულის ამსახველი ფოტომასალა წარმოუდგინა, თუმცა ეს ფოტომასალა მასზე ასახული ტექსტის იდენტიფიცირების საშუალებას არ იძლევა.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია ინფორმაცია სარეალიზაციო მაღაზიებში ვაჭრობისას მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტისა და კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების შესახებ.

მოვაჭრემ სააგენტოს ასევე არ მოაწოდა გამოთხოვილი ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როდის გამოქვეყნდა ზემოთ განხილული წესები და პირობები შპს „აიპლიუსის“ ოფიციალურ ვებგვერდზე - [www.iplus.com.ge](http://www.iplus.com.ge).

## თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში-კანონი) მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

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

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

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 1-ელი 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 1-ელი 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> 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

---

<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.

დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.<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 კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:***

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით

---

<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.

დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ 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 (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

### **თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი**

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრის მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს შეთავაზებული საქონლისა და მომსახურების შესახებ. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე მიიღოს. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაქტს, მოვაჭრეს ევალება მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. ამ უკანასკნელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე



მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 და მე-6 მუხლის ანალოგს წარმოადგენს, რომლის ინტერპრეტაციასაც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში ვხვდებით.

მართლმსაჯულების სასამართლო (შემდგომში - სასამართლო) გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, 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>

სასამართლო გადაწყვეტილებაში საქმეზე 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>

იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა, შპს „აიპლიუსის“ სარეალიზაციო მაღაზიებსა და კომპანიის სავაჭრო ვებგვერდზე - [www.iplus.com.ge](http://www.iplus.com.ge) ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მოვაჭრის მიერ

<sup>3</sup> CJEU, *absoluts-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.

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

მოწოდებული ინფორმაცია და ასევე, შეისწავლა მის სავაჭრო ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაცია.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციის თანახმად, მის სარეალიზაციო მაღაზიებში, ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლის ინფორმირება ხდება ამ მაღაზიებში განთავსებული საინფორმაციო ბარათით, რომელიც, როგორც მოვაჭრე მიუთითებს, მისი ელექტრონული სავაჭრო პლატფორმის - [www.iplus.com.ge](http://www.iplus.com.ge) გამოყენების წესებსა და პირობებს მოიცავს და კანონის შესაბამისად არის შემუშავებული.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის სარეალიზაციო მაღაზიებში განთავსებული ზემოხსენებული წესებისა და პირობების შემცველი საინფორმაციო ბარათი, არ შეიცავს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ისეთ ინფორმაციას, როგორც არის:

- შპს „აიპლიუსის“ დასახელება, იურიდიული მისამართი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი და ტელეფონის ნომერი, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია;
- შპს „აიპლიუსის“ ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელება და მისამართი;
- ინფორმაცია მაღაზიაში გადახდის მეთოდების შესახებ;
- ინფორმაცია კომერციული გარანტიისა და მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როგორ ხდება მის სარეალიზაციო მაღაზიებში მომხმარებლის ინფორმირება შეთავაზებული საქონლის ძირითადი მახასიათებლებისა და მათი ფასის შესახებ.

მოვაჭრის ვებგვერდზე [www.iplus.com.ge](http://www.iplus.com.ge) ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებულია საინფორმაციო ველებში - „ჩვენს შესახებ“, „მომხმარებლის ინფორმაცია“ და „კონტაქტი“.

საინფორმაციო ველი „ჩვენს შესახებ“ მომხმარებელს მოვაჭრის შესახებ გარკვეულ ინფორმაციას სთავაზობს, თუმცა, აღნიშნული ინფორმაცია არ მოიცავს სრულყოფილ მონაცემებს მოვაჭრის ვინაობის შესახებ. კერძოდ, მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და საიდენტიფიკაციო კოდის შესახებ.

საინფორმაციო ველის „მომხმარებლის ინფორმაცია“ ერთ-ერთ ქვეკატეგორიას წარმოადგენს „გარანტია“ რომელიც მოვაჭრის ვებგვერდის მომხმარებლის წესებსა და

პირობებს შეიცავს. აღნიშნული წესები და პირობები აერთიანებს შემდეგ ინფორმაციას:

- პერსონალური მონაცემების პოლიტიკა;
- დისტანციურად შეძენილი საქონლის უპირობოდ დაბრუნების წესები და პირობები;
- დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგები;
- დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები.

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, სრულყოფილად უნდა მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ და ასევე, უზრუნველყოს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმით.

მიუხედავად იმისა, რომ შპს „აიპლიუსის“ ვებგვერდზე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ ინფორმაცია განთავსებულია, ეს ინფორმაცია არ არის სრულად შესაბამისი კანონის მოთხოვნებთან (აღნიშნულის თაობაზე მსჯელობა შემოთავაზებულია ქვემოთ) და ამასთან, ვებგვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ არის საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა.

შპს „აიპლიუსის“ სავაჭრო ვებგვერდზე ასევე არ არის განთავსებული ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიისა და კომერციული გარანტიის შესახებ, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. საინფორმაციო ველის „**მომხმარებლის ინფორმაცია**“ ქვეკატეგორიაში - „**გარანტია**“ განთავსებულ წესებსა და პირობებში მხოლოდ შემდეგი ჩანაწერი გვხვდება გარანტიების თაობაზე:

*„6. თუ ნივთს აღმოაჩნდება რაიმე სახის ტექნიკური (ქარხნული) წუნი, მომხმარებელმა უნდა ისარგებლოს საგარანტიო პირობებით.“*

აღნიშნული ჩანაწერი ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის, ისევე როგორც კომერციული გარანტიის პირობების შესახებ, რომლის თაობაზეც მოვაჭრემ სააგენტოს

წარმოუდგინა ინფორმაცია 2023 წლის 14 თებერვლის 01/546 წერილით. გარდა ამისა, მოვაჭრის ვებგვერდზე მომხმარებელს ასევე არ მიეწოდება ინფორმაცია საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ, რაც, თავის მხრივ, წინააღმდეგობაშია კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტთან.

რაც შეეხება, მოვაჭრის ვებგვერდზე დატანილ საინფორმაციო ველს „კონტაქტი“, მასში კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, განთავსებულია ინფორმაცია, რომლის მეშვეობითაც მომხმარებელს მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია შეეძლება. კერძოდ, საინფორმაციო ველში „კონტაქტი“ განთავსებულია მოვაჭრის ტელეფონის ნომერი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი და სარეალიზაციო მაღაზიების მისამართები.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე შესაძლოა დავასკვნათ, რომ შპს „აიპლიუსის“ მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი როგორც მოვაჭრის სარეალიზაციო მაღაზიებში, ისე ვაჭრობის დისტანციურ სივრცეში [www.iplus.com.ge](http://www.iplus.com.ge) მხოლოდ ნაწილობრივ შეესაბამება კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-10 მუხლებით დადგენილ მოთხოვნებს.

როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული საიტის მოხმარების წესები და პირობები შეიცავს ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ. შპს „აიპლიუსი“ 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.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შესაბამისად, 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.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 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>

მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარს თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.<sup>7</sup>

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.<sup>8</sup> მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და

<sup>5</sup> იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 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.

<sup>7</sup> CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

<sup>8</sup> CJEU, *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.*, Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, para. 34.

მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

მოვაჭრის წესებითა და პირობებით განსაზღვრულია, რომ უპირობო დაბრუნებას არ ექვემდებარება:

- ისეთი ნივთი ან მომსახურება, რომლის ფასი არ აღემატება 200 ლარს;
- სპეციალური შეკვეთით იმპორტირებული პროდუქცია: მაგალითად ლეპტოპი გაძლიერებული მონაცემებით, რომელიც ცალკე არ დევს აიპლიუსის ვებგვერდზე გასაყიდად;
- თუ პროდუქცია გახსნილია, ანუ დაზიანებულია თავდაპირველი შეფუთვა;
- გააქტიურებული, დარუთული ოპერატიული სისტემები;
- მიწოდებული საქონელი, რომელიც მიწოდების დროს განუყოფლად შეერწყა სხვა საქონელს;
- დამატებითი მომსახურება - პროგრამების ინსტალაცია, პროგრამული დახმარება და ა.შ.;
- მომხმარებლის ნივთი, სადაც შედგა მიღება-ჩაბარების აქტი და მომხმარებელმა პროდუქტის ჩაბარება ხელმოწერით დაადასტურა.

კანონის მე-10 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულებისთვის განსაზღვრული მოთხოვნები არ ვრცელდება იმ საქონელზე ან მომსახურებაზე, რომლის ფასი 30 ლარს არ აღემატება. ამგვარად, თუკი მომხმარებლის მიერ დისტანციურად შეძენილი საქონლის ღირებულება 30 ლარზე ნაკლებია, ის ამ საქონელს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უკან ვერ დააბრუნებს.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრემ კანონით დადგენილი 30 ლარიანი ზღვარი 200 ლარიანი ზღვრით ჩაანაცვლა და მისი წესებითა და პირობებით დაადგინა, რომ უპირობო დაბრუნებას არ ექვემდებარება ისეთი ნივთი ან მომსახურება, რომლის ფასი არ აღემატება 200 ლარს.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრემ მისი წესებითა და პირობებით შეზღუდა მომხმარებლის უფლება, უპირობოდ დააბრუნოს ისეთი საქონელი, რომლის თავდაპირველი შეფუთვა დაზიანებულია. ამგვარი შეზღუდვა წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-14 მუხლთან, რომელიც ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისებს სახელობითად ჩამოთვლის, თუმცა მათ შორის არ ითვალისწინებს ისეთ შემთხვევას, როდესაც საქონლის თავდაპირველი შეფუთვა დაზიანებულია. გარდა ამისა, გასათვალისწინებელია ის გარემოებაც, რომ ნივთის შეფუთვის გახსნისას, რის გარეშეც

მომხმარებელს მისი შემოწმებისა და დატესტვის შესაძლებლობა არ აქვს, არსებობს ალბათობა იმისა, რომ შეფუთვა დაზიანდეს. ამგვარად, დაზიანებული შეფუთვის გამო უკან დაბრუნების უფლების შეზღუდვა გაუმართლებლად ავიწროვებს აღნიშნული უფლების ფარგლებს.

კანონის მე-14 მუხლთან ასევე წინააღმდეგობაშია მოვაჭრის პირობა, რომელიც ადგენს, რომ ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დაბრუნებას არ ექვემდებარება ისეთი ნივთი, რომლის მიღების თაობაზეც მიღება-ჩაბარების აქტი შედგა და მომხმარებელმა ნივთის ჩაბარება ხელმოწერით დაადასტურა. მომხმარებლის მიერ ნივთის ჩაბარების დადასტურება მიღება-ჩაბარების აქტზე ხელმოწერით მას ვერ წაართმევს უფლებას, სურვილის შემთხვევაში, უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი ნივთი, თუკი ის კანონის მე-14 მუხლით გათვალისწინებულ გამონაკლისებში არ ექცევა.

კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილია, რომ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები ქარწყლდება, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრემ მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, სრულად უნდა დაუბრუნოს, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა.

მოვაჭრის მერ დადგენილი პირობით, შპს „აიპლიუსი“ ვალდებულია მომხმარებელს გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, გონივრულ ვადებში - ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 25 კალენდარული დღისა. ამგვარად, მოვაჭრემ თანხის დაბრუნების კანონით განსაზღვრული 14 დღიანი ვადა 25 დღემდე გაზარდა.

მაშასადამე, ზემოხსენებულის გათვალისწინებით შესაძლოა დავასკვნათ, რომ შპს „აიპლიუსის“ მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული წესები პირობები, რომლებიც დისტანციურად შეძენილი საქონლის უკან დაბრუნების საკითხს არეგულირებს, კანონსაწინააღმდეგოდ ზღუდავს მომხმარებლის უფლებას, 14 დღის განმავლობაში ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარი თქვას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე.

ივანე გოგიჩაძის 2022 წლის 21 დეკემბრის №01/2383 განცხადებაში აღწერილი ფაქტობრივი გარემოებებიდან გამომდინარე, განმცხადებელსა და შპს „აიპლიუსს“

შორის დავის საგანს წარმოადგენს კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მოვაჭრის მხრიდან გასაწევი მომსახურება მის მიერ 2022 წლის 14 ივლისს გაყიდული „MacBook Air“-ის წარმოშობის პორტატიული კომპიუტერის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოსაყვანად.

სააგენტოს კანონით განსაზღვრული უფლებამოსილების ფარგლებიდან გამომდინარე, ვიდრე ეს უკანასკნელი მოვაჭრის მიერ კონკრეტული მომხმარებლის უფლებების დარღვევის საკითხს განიხილავს, აუცილებელია დაადგინოს, რომ სადავო საკითხთან მიმართებით მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანს აყენებდა, აყენებს ან შესაძლოა მომავალში დააზიანოს.

კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამასთანავე, 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.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ვიდრე სააგენტო განმცხადებელსა და მოვაჭრეს შორის საგარანტიო მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებულ დავას შეაფასებდეს, ამ უკანასკნელმა შპს „აიპლიუსის“ მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული საგარანტიო პირობები უნდა განიხილოს.

როგორც მოვაჭრის მიერ 2023 წლის 11 მაისის №01/1575 წერილით მოწოდებული ინფორმაციით დგინდება, სარეალიზაციო მაღაზიებში ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე მომხმარებელს კანონისმიერი გარანტიის შესახებ ინფორმაციას კედელზე გაკრული საინფორმაციო ბარათის მეშვეობით აწვდის. აღნიშნული საინფორმაციო ბარათი შეიცავს ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებისა და ამ გარანტიის ხანგრძლივობის შესახებ, თუმცა მასში არაფერია ნათქვამი კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული მტკიცების ტვირთის თაობაზე თაობაზე, რომელიც ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში



მოვაჭრეს ეკისრება, ხოლო 6 თვის შემდეგ მომხმარებელზე გადადის. შესაბამისად, დაუდგენელია, ითვალისწინებს თუ არა მოვაჭრე საგარანტიო მომსახურების გაწევისას მტკიცების ტვირთის განაწილების საკანონმდებლო რეგულირებას.

როგორც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის ინფორმირების საკითხზე მსჯელობისას აღინიშნა, კანონისმიერი გარანტიის შესახებ ინფორმაცია არ არის განთავსებული შპს „აიპლიუსის“ სავაჭრო ვებგვერდზე [www.iplus.com.ge](http://www.iplus.com.ge). მაშასადამე, აღნიშნულ ვებგვერდზე სტუმრობისას, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციითა და მისი სავაჭრო ვებგვერდის დათვალიერების შედეგად დგინდება, რომ შპს „აიპლიუსი“ ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს ინფორმაციას არ აწვდის იმ კომერციული გარანტიის პირობების შესახებ, რომელიც ამ უკანასკნელმა 2023 წლის 14 თებერვლის №01/546 წერილით წარმოადგინა.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი კომერციული საგარანტიო ფურცლის თანახმად, შპს „აიპლიუსის“ კომერციული გარანტიის ხანგრძლივობა 1 წელია, რომლის განმავლობაშიც ქარხნული წუნის აღმოჩენის შემთხვევაში ნივთი ექვემდებარება უფასო შეკეთებას ან ახლით შეცვლას. ამასთან, ცალკეულ ნივთებზე ვრცელდება მხოლოდ შეცვლითი ან მხოლოდ შეკეთებითი კომერციული გარანტია.

კომერციული გარანტია მოვაჭრის ან მწარმოებლის მხრიდან მომხმარებლის სასარგებლოდ ნებაყოფლობით ნაკისრი ვალდებულებაა, რომელიც კანონისმიერ გარანტიას არ ცვლის და მომხმარებელს დამატებით სარგებელს სთავაზობს. მოვაჭრეს კომერციული გარანტიის გაცემა კანონით არ ევალება, თუმცა როგორც მართლმსაჯულების ევროპული სასამართლო აღნიშნავს, თუკი ის გასცემს კომერციულ გარანტიას, ვალდებულია მომხმარებელს ამ გარანტიის არსებობისა და მისი პირობების შესახებ ინფორმაცია მიაწოდოს.<sup>9</sup>

კომერციული გარანტიის პირობების განსაზღვრა მოვაჭრის პრეროგატივაა, თუმცა კანონის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, კომერციული გარანტია უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ ეს უკანასკნელი არ ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს. აღსანიშნავია, რომ მსგავს

---

<sup>9</sup> CJEU, *absolut's -bikes and more- GmbH & Co. KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 28.

ჩანაწერს არ შეიცავს შპს „აიპლიუსის“ მიერ წარმოდგენილი კომერციული საგარანტიო ფურცელი.

კანონის მე-19 მუხლის მე-5 პუნქტით ასევე დადგენილია, რომ „კომერციული გარანტიის პირობა, რომელიც ზღუდავს მომხმარებლის კანონით დადგენილ უფლებებს, ბათილია. მოვაჭრის მიერ შემუშავებული კომერციული გარანტია მხოლოდ ქარხნულ წუნზე და მაშასადამე, მხოლოდ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას არსებულ ნაკლზე ვრცელდება, რაც თავის მხრივ, კანონისმიერი გარანტიის რეგულირების სფეროს წარმოადგენს.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიის პირობებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდება. ამგვარად, შპს „აიპლიუსის“ კომერციული გარანტიის პირობა, რომლის თანახმადაც საგარანტიო პერიოდი ერთი წელია, წინააღმდეგობაში მოდის კანონისმიერი გარანტიის 2 წლიან ზოგად ვადასთან და კანონის მე-19 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, ბათილად უნდა იქნეს ცნობილი.

ზემოთ შემოთავაზებული მსჯელობის საფუძველზე შესაძლოა დავასკვნათ, რომ შპს „აიპლიუსის“ საგარანტიო პოლიტიკა სრულ შესაბამისობაში არ არის კანონის მოთხოვნებთან და ამგვარი საგარანტიო პოლიტიკის პრაქტიკაში გატარებამ შესაძლოა ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს. განმცხადებელსა და შპს „აიპლიუსს“ შორის საგარანტიო მომსახურების თაობაზე წარმოშობილი დავის გარემოებების შეფასება სააგენტოს შესაძლებლობას მისცემს განსაზღვროს, ნამდვილად ატარებს თუ არა მოვაჭრე ისეთ საგარანტიო პოლიტიკას, რომელმაც შესაძლოა ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებს.

2022 წლის 21 დეკემბრის №01/2383 განცხადებაში ი. გ. მიუთითებს, რომ მის კუთვნილ „MacBook Air“-ის წარმოშობის კომპიუტერს 2022 წლის 26 ოქტომბერს გამოუვლინდა თავდაპირველი ნაკლი, კერძოდ, ფიზიკური ზემოქმედების გარეშე გაეზარა შიდა ეკრანი. მას შემდეგ რაც განმცხადებელს მოვაჭრის მხრიდან უარი ეთქვა საგარანტიო მომსახურების გაწევაზე იმ მოტივით, რომ შპს „აიპლიუსის“ პარტნიორი სერვის ცენტრის შეფასებით, ნივთს ჰქონდა ფიზიკური დაზიანება, რაზეც მოვაჭრის საგარანტიო პირობები არ ვრცელდება, ი. გ.-მ საკუთარი პოზიციის გასამყარებლად შესაბამისი დასკვნისთვის სსიპ - ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს მიმართა.

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 შემენიდან 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).<sup>10</sup> 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

---

<sup>10</sup> CJEU, *Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV*, C-497/13, 4 June 2015, para. 66-75.

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.

განსახილველ საქმეში, მიუხედავად იმისა, რომ განმცხადებელს არ ევალებოდა ემტკიცებინა, რომ ნაკლი, რომელიც მის კომპიუტერს გამოუვლინდა, არ იყო გამოწვეული კომპიუტერზე ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად, ამ უკანასკნელმა შესაბამისი ტრასოლოგიური ექსპერტიზის დასკვნისთვის სსიპ - ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს მიმართა. როგორც მომხმარებლის პოზიციაში უკვე აღინიშნა, ექსპერტიზის დასკვნის თანახმად, „MacBook Air“-ის წარმოშობის პორტატიული კომპიუტერის ეკრანის და კორპუსის ვიზუალურად ხილვად ზედაპირზე გარეშე მექანიკური ხასიათის ზემოქმედების კვალი არ აღინიშნება. ხოლო ეკრანის ჩართვის შემდგომ გამოვლენილი დაზიანების წარმოშობის მიზეზის განსაზღვრა ექსპერტ ტრასოლოგის მიერ შეუძლებელია.

აღსანიშნავია, რომ მოცემულ შემთხვევაში განმცხადებელს არ ევალება წარმოადგინოს ისეთი მტკიცებულებები, რომლებიც კომპიუტერის ნაკლის წარმოშობის მიზეზს ადგენს, ვინაიდან კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მომხმარებლის მიერ საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოჩენილი ნაკლი საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე საქონლის მიწოდებისას არსებულად მიიჩნევა, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია.

მაშასადამე, იმის დასადგენად, ნაკლიანი იყო თუ არა „MacBook Air“-ის წარმოშობის კომპიუტერის ეკრანი ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას, სააგენტომ უნდა განსაზღვროს, შეძლო თუ არა მოვაჭრემ დაემტკიცებინა, რომ კომპიუტერის ეკრანის ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია განმცხადებლის კონკრეტულ ქმედებასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ.

მოვაჭრემ, რომელიც მიიჩნევს, რომ კომპიუტერის ეკრანი დაზიანებულია ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად, მომხმარებლის საწინააღმდეგოს დასამტკიცებლად, სააგენტოს მისი პარტნიორი სერვის ცენტრის - შპს „ორიგინალის“ 2022 წლის 16 დეკემბრით დათარიღებული ტექნიკური შემოწმების/დიაგნოსტიკის შესახებ დასკვნა წარმოუდგინა, რომლის თანახმადაც, კომპიუტერის ეკრანის ვიზუალიდან გამომდინარე დაზიანება შეფასდა, როგორც ფიზიკური ზემოქმედების შედეგად წარმოშობილი. ხოლო კომპიუტერს ქარხნული წუნისთვის დამახასიათებელი ნიშნები არ აღენიშნება.

საქმის მსვლელობის შემდგომ ეტაპზე, მოვაჭრემ მისი პოზიციის გასამყარებლად უფლებამოსილების ფარგლებში დამატებით შპს „აიფონერის“ 2023 წლის 25 აპრილით დათარიღებული სერვის ცენტრის დასკვნა წარმოადგინა, რომლითაც ასევე დადგენილია, რომ კომპიუტერის შიდა ეკრანი დაზიანებულია მექანიკურად.

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.

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 „აიპლიუსმა“ განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილ ტრასოლოგიური ექსპერტიზის დასკვნას სერვის ცენტრების დიაგნოსტიკის დასკვნები დაუპირისპირა, რომლებიც ექსპერტიზის დასკვნის საწინააღმდეგოს ამტკიცებენ. ასეთ პირობებში, სააგენტო მოკლებულია შესაძლებლობას, რომ ექსპერტიზის დასკვნის საპირწონედ წარმოდგენილი სერვის ცენტრების დიაგნოსტიკის დასკვნები სათანადო სამართლებრივი სტანდარტის დამაკმაყოფილებლად მიიჩნიოს მოვაჭრის მხრიდან იმის სამტკიცებლად, რომ ივანე გოგიჩაძის კუთვნილი „MacBook Air“-ის წარმოშობის პორტატიული კომპიუტერის ეკრანის ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ

გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ კომპიუტერის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ.

რაც შეეხება მოვაჭრის მითითებას იმის თაობაზე, რომ განმცხადებელი მასთან არ შესულა სავაჭრო ურთიერთობაში, ვინაიდან შპს „აიპლიუსის“ მიერ გაყიდული „MacBook Air“-ის წარმოშობის პორტატიული კომპიუტერი ფიზიკური პირისგან შეიძინა, რაც მოვაჭრის პოზიციით, შესაძლოა საგარანტიო მომსახურების გაწევის დამაბრკოლებელი ფაქტორი იყოს, უნდა აღინიშნოს, რომ განმცხადებელი საგარანტიო მომსახურების გაწევას კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში ითხოვს, რომელიც თავის მხრივ, 2 წლის განმავლობაში მოვაჭრის პასუხისმგებლობას აწესებს იმ შემთხვევებისთვის, როდესაც მის მიერ გაყიდული საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება. ამგვარად, კანონისმიერი გარანტია ნაკლიან ნივთთან მიმართებით მოქმედებს და საგარანტიო პერიოდის განმავლობაში განმცხადებლის, როგორც კეთილსინდისიერი შემძენის მომხმარებლის უფლებების შეზღუდვა ამ უკანასკნელს გაუმართლებლად მოწყვლად მდგომარეობაში აყენებს და ეწინააღმდეგება კანონის მიზანს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტოს შეფასებით, MacBook Air“-ის წარმოშობის პორტატიული კომპიუტერის ნაკლი, რომელზეც განმცხადებელი მიუთითებს, საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. ხოლო მოვაჭრემ კანონისმიერი გარანტიის პირობების საწინააღმდეგოდ, უარი განაცხადა ნაკლის აღმოფხვრაზე და გაყიდული საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანაზე. აღნიშნულის გათვალისწინებით შეიძლება დავასკვნათ, რომ შპს „აიპლიუსის“ საგარანტიო პოლიტიკა გაუმართლებლად ზღუდავს მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებულ უფლებებს, რამაც შესაძლოა ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს.

#### **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 „აიპლიუსის“ (ს/ნ 405060543) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის, მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის, მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და მე-19 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.