



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 18 თებერვლის N04/139 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 თებერვლის N04/139 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „თეგეტა მოტორსის“ (ს/ნ 202177205) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „თეგეტა მოტორსის“ (ს/ნ 202177205) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „თეგეტა მოტორსის“ (ს/ნ 202177205) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს

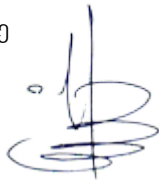


კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

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

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 18 თებერვლის N04/139 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	9
3.1. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	9
3.2. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	10
3.3. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები.....	13
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	19

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილი იქნა მოქალაქე, (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2024 წლის 30 დეკემბრის №01/6786 განცხადება - მოვაჭრე შპს „თეგეტა მოტორსის“ (ს/ნ 202177205) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

სააგენტომ 2025 წლის 18 თებერვლის N04/139 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა მომხმარებლის განცხადების საფუძველზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მან შპს „თეგეტა მოტორსის“ ფოთის ფილიალში ისარგებლა ავტომობილის შეკეთებასთან დაკავშირებული მომსახურებით, კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულების საგანს წარმოადგენდა წინა ხუნდების ახლით შეცვლა, საბურავების ბალანსირება და წინა სამუხრუჭე დისკების მოხეხვა. მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურება არ აღმოჩნდა ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების.

განცხადების მიხედვით, ხელოსანმა მომხმარებელს ავტომობილი ჩააბარა ავტომობილის სრულყოფილ საექსპლუატაციო მდგომარეობაში მოყვანამდე, რის შედეგადაც ავტომობილის ბოქსიდან გამოყვანისას მომხმარებელმა ვერ შეძლო ავტომობილის დამუხრუჭება.

2025 წლის 31 მარტის №01/2093 წერილში მომხმარებელი დამატებით განმარტავს, რომ ხუნდების შეცვლისას ხუნდების სრულყოფილ საექსპლუატაციო მდგომარეობაში მოსაყვანად აუცილებელია სამუხრუჭე სისტემიდან გამოიტუმბოს ჰაერი, შესაბამისად ხელოსნის მიერ უნდა განხორციელდეს ავტომობილის დაძვრამდე სამუხრუჭე ხუნდების ადგილზე შესაბამისი დამუშავება, რაც აღნიშნულ შემთხვევაში არ განხორციელებულა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს მიერ 2025 წლის 21 თებერვლის N02/951 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა 2024 წლის 30 დეკემბრის განცხადების შესახებ, ამავე წერილით გამოთხოვილი იქნა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. ასევე, ინფორმაცია მოვაჭრის ზოგადი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ.

მოვაჭრემ 2025 წლის 22 იანვრის N01/331 წერილით, წარადგინა თავისი პოზიცია და კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკა. მოვაჭრე განმარტავს, რომ სერვის ბოქსიდან მომხმარებელმა თავად

გამოიყვანა ავტომობილი და შეეჯახა ერთ-ერთ კედელს. მოვაჭრე უთითებს, რომ აღნიშნული მოხდა მომხმარებლის ბრალუეული ქმედებით.

სააგენტოს მიერ 2025 წლის 15 აპრილის N02/1827 წერილით, მოვაჭრისგან გამოთხოვილი იქნა ინფორმაცია იმის თაობაზე, განმარტა თუ არა მომხმარებელს სამუხრუჭე ხუნდების შეცვლის სამუშაოების დასრულების შემდეგ ხუნდების სრულყოფილი საექსპლუატაციო მდგომარეობაში მოსასვლელად ხუნდების დამუშავების (იგულისხმება ავტომანქანის რამდენჯერმე კვალიფიციური დამუხრუჭება) საჭიროებაზე.

აღნიშნული წერილის პასუხად კომპანიამ 2025 წლის 25 აპრილის N01/2621 განმარტა, რომ შპს „თეგეტა მოტორსის“ სერვისის გუნდი დაკომპლექტებულია კვალიფიციური თანამშრომლებით, რომლებიც გაწეული/გასაწევი სერვისის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ყოველთვის განუმარტავს მომხმარებელს გასათვალისწინებელ ინფორმაციას და გასცემს შესაბამის რეკომენდაციებს.

სააგენტომ საკითხის სრულყოფილი შესწავლისთვის 2025 წლის 30 აპრილის N02/2025 წერილით შესაბამის მტკიცებულებებით კომპანიისგან გამოითხოვა ინფორმაცია, თუ რა ეტაპზე და რა ფორმით მიეწოდება მომხმარებლებს ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ სამუხრუჭე ხუნდების შეცვლის შემდეგ, მათი სრულყოფილი საექსპლუატაციო მდგომარეობის მისაღწევად აუცილებელია ხუნდების დამუშავება.

მოვაჭრემ 2025 წლის 07 მაისის N01/2855 წერილით განმარტა, რომ თითოეულ მომხმარებელს გაწეული/გასაწევი სერვისის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ზეპირსიტყვიერად განუმარტავენ გასათვალისწინებელ ინფორმაციას და გასცემენ შესაბამის რეკომენდაციებს.

მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ კომპანიის მიერ მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული სერვისების რაოდენობის/მასშტაბისა და კომპანიის ბიზნეს საქმიანობის სპეციფიკის გათვალისწინებით, შეუძლებელია ამ მოცულობის სერვისთან დაკავშირებით კომპანიამ სხვა ფორმით გასცეს რეკომენდაციები, მათ შორის, წერილობითი ფორმით უზრუნველყოს მომხმარებლების ინდივიდუალურად მიწოდება, აქედან გამომდინარე, თითოეულ მომხმარებელს შესაბამის სერვისებთან დაკავშირებით რეკომენდაციები (ასეთის საჭიროების შემთხვევაში) კომპანიის წარმომადგენლის მხრიდან ძირითადად მიეწოდება ზეპირსიტყვიერად.

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

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

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებას და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-18 მუხლით დარეგულირებულია მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები. აღნიშნული მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს

დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის სათანადო ფუნქციონირებისას მომხმარებელთა

დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა, საქონლის რეალიზაციასთან დაკავშირებით მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის საერთო წესების დადგენით.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს უსასყიდლოდ აღუდგეს საქონლის შესაბამისობა ხელშეკრულების პირობებთან შეკეთების ან ჩანაცვლების გზით, საქონელთან მიმართებით შეუმცირდეს ფასი ან გაუქმდეს ხელშეკრულება. 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს საქონლის და მომხმარებლისთვის მფლობელობაში გადაცემიდან 1 წლის მანძილზე.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. 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 მიაღწეს.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და 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.¹

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა) რომლის 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.

¹ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

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.

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადებიდან გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს სათანადოდ არ აწვდიდა ინფორმაციას თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ. ასეთ შემთხვევაში, მოვაჭრის ქმედებებს სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის, რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა საქონელი ან მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 18 თებერვლის N04/139 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებაში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

3.2. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

განსახილველ საქმეში მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრეზე მოვაჭრის უარყოფითი გავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, რა ნაწილში არ შეესაბამება მოვაჭრის საქმიანობა კანონის მოთხოვნებს.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ადგენს ინფორმირებული მომხმარებლის მაღალ სტანდარტს, ვინაიდან მომხმარებელმა სწორედ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე უნდა მიიღოს გააზრებული და მისი ნების შესაბამისი გადაწყვეტილება.

გასათვალისწინებელია, სამომხმარებლო ურთიერთობების ყოველდღიური, საყოფაცხოვრებო ხასიათი, რამაც შესაძლოა საშუალო მომხმარებლისთვის შექმნას არაგონივრული ტვირთი ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად. აღნიშნულს აბალანსებს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი, რომელიც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. საქმეზე Content Service Ltd v. Bundesarbeitskammer² ევროკავშირის სასამართლომ განმარტა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია იმ მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას და მომხმარებლები პასიურები უნდა რჩებოდნენ ინფორმაციის მოპოვების თვალსაზრისით.²

სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლამდე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან

² Case C-49/11 Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer

მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; ასევე მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ, კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია.

კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 მუხლის ანალოგს წარმოადგენს, რომელიც ინტერპრეტირებულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში. მათ შორის, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე NC-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.³

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაპენტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს 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. ქართული კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო №C-649/17 საქმეზე აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁴

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს

³ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები⁵, რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

№C-430/17 საქმეზე სასამართლო განმარტავს №2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁶

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.⁷

მხარეთა დისბალანსი სამომხმარებლო ურთიერთობისას პრეზუმირებულია, ასეთ დროს მიიჩნევა, რომ მომხმარებელი არის გარიგების სუსტი მხარე, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მიუხედავად იმისა, რომ იურისტმა წარმოაჩინა მაღალი ტექნიკური ცოდნა, ის არ შეიძლება არ იქნას მიჩნეული გარიგების სუსტ მხარედ, გამყიდველთან მიმართებით⁸. ამდენად კანონის მე-5 მუხლიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს ეკისრება პროაქტიურად მოქმედების ვალდებულება.

კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. ამდენად, საქმის შესწავლის ეტაპზე, მოვაჭრეს ეკისრება ვალდებულება, სააგენტოს წარმოდგინოს ყველა მტკიცებულება, რომლითაც დასტურდება, რომ მომხმარებელს მიეწოდება ზემოაღნიშნული მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

მოვაჭრის მიერ შემუშავებული სავაჭრო პოლიტიკა არ არის სრული და კანონთან თავსებადი. შეფასების შედეგად დგინდება, რომ სრულად არ არის მითითებული კანონის მე-5 მუხლით სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია.

⁵ იქვე, აბზაცი 53

⁶ 6 ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

⁷ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შხსუ, თბილისი 2018, გვ.122

⁸ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილება.

კომპანიას შემუშავებული აქვს მომხმარებლის მიერ კომპანიაში პროდუქციის/საქონლის შეძენის, მომსახურების გაწევის, კომპანიის მიერ საგარანტიო ვალდებულებების შესრულების ან/და კომპანიის მიერ მომხმარებლისათვის ლოიალობის ბარათის გადაცემის დროს კომპანიასა და მომხმარებელს შორის წარმოშობილი ურთიერთობის მარეგულირებელი სტანდარტული წესები და პირობები (ე.წ. გენერალური შეთანხმება).

გენერალური შეთანხმების 3.9 პუნქტის მიხედვით გაწეული მომსახურების თაობაზე კომპანიის მიმართ პრეტენზიის წარდგენის უფლება მომხმარებელს აქვს მომსახურების გაწევიდან 3 (სამი) კალენდარული დღის ვადაში. ხოლო ამ ვადის გასვლის შემდეგ მომხმარებელი კარგავს კომპანიის მიმართ პრეტენზიის წარდგენის უფლებას. აღნიშნული დანაწესი არ მოდის თანხვედრაში კანონის მე-20 მუხლთან, რომელიც კანონისმიერ გარანტიად განსაზღვრავს 2 წლიან პერიოდს. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს კანონის მე-5 მუხლის „ვ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კანონისმიერი გარანტიის შესახებ ინფორმაციის მკაფიოდ და უტყუარად მიწოდებას.

ხოლო „წესები და პირობების“ 5.6 მუხლის შესაბამისად - „თუ გადაცემული საქონელი ნაკლიანი აღმოჩნდება, მოვაჭრე ვალდებულია შეკეთების გზით აღმოფხვრას ხარვეზი, ხოლო შეკეთების შეუძლებლობის შემთხვევაში შეცვალოს იგი სხვა ნივთით ან დაუბრუნოს მომხმარებელს ნასყიდობის ფასი და დაიბრუნოს გადაცემული საქონელი“. აღნიშნული დანაწესით, მოვაჭრე ადგენს რიგითობას მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებს შორის, რითაც ზღუდავს მომხმარებლის კანონისმიერ გარანტიით სარგებლობის პირობებს.

ყოველივე ზემოთ თქმულის შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის კანონის შესაბამისი, სრული და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდებას კანონისმიერი გარანტიის ვადის, მტკიცების ტვირთის განაწილების, საქონლის შეცვლისა და შეკეთების შესახებ. მოვაჭრეს არ აქვს მკაფიოდ გამიჯნული კანონისმიერი გარანტიისა და მის მიერ გაცემული კომერციული გარანტიის პირობები.

ასევე, მომხმარებელი ნივთის შეძენის და საგარანტიო ტალონის მიღებამდე სრულფასოვნად არ არის ინფორმირებული, იმის თაობაზე, თუ რომელი სერვის ცენტრები ემსახურებიან მოვაჭრეს რაც, წინააღმდეგობაშია კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტთან.

ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

3.3. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები

სააგენტოში საქმის შესწავლის დროს წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია.

უპირველეს ყოვლისა, უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით. 2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში⁹ განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია ევროკავშირის სასამართლოს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.

განსახილველ შემთხვევაში მომხმარებელმა შპს „თეგეტა მოტორის“ მომსახურებით ისარგებლა, კერძოდ, მომსახურების საგანს წარმოადგენდა ხუნდების შეცვლა, საბურავების ბალანსირება და წინა სამუხრუჭე დისკების მოხეხვა.

აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს. კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად

⁹ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=oj:JOC_2021_525_R_0001

მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი. ევრო დირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, განიხილავს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს. სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, „მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით. კანონმდებელი თვითონ განსაზღვრავს რომელი ფაქტების არსებობისას შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა სხვა ფაქტების არსებობა - არარსებობის შესახებ.

აქედან გამომდინარე, დაზარალებული არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ზიანის მიმყენებლის ბრალი. ბრალის არარსებობას ამტკიცებს თვით ზიანის მიმყენებელი. განსახილველ შემთხვევაში, გამომდინარე იქიდან, რომ შეფასების საგანი არის მომსახურების ჯეროვანი შესრულება, რომლის დროსაც შესაფასებელი იქნება მოვაჭრის ბრალით ხელშეკრულების პირობების დარღვევის საკითხი, ამ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება თავად მოვაჭრეს. დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან

სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

განცხადებაში წარმოდგენილი ფაქტობრივი გარემოებების შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ მიღებული ავტო-სერვისის შემდგომ, ავტომობილის ბოქსიდან გაყვანისას გამოვლინდა მისი გაუმართაობა, კერძოდ, მომხმარებელმა ვერ შეძლო ავტომობილის დამუხრუჭება. საქმეში წარმოდგენილი მასალების შეფასების შედეგად, სააგენტო მივიდა დასკვნამდე, რომ მოვაჭრემ ჯეროვნად არ განახორციელა მომხმარებლისთვის გაწეული ერთ-ერთი სერვისი, კერძოდ, სამუხრუჭე ხუნდების შეცვლის სამუშაოები.

სააგენტოს განმარტებით, ხელშეკრულების პირობების შესაბამისი მომსახურება ნიშნავს, მომხმარებლისთვის მომსახურების მიწოდებას დასრულებული და სრულყოფილი ფორმით. სრულყოფილი და დასრულებული მომსახურება კი თავის მხრივ მოიცავს, ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სამუშაოს უკლებლივ ყველა ელემენტის სრულად შესრულებას. ხოლო თუ სერვისის ელემენტები მოვაჭრის მიერ წინასწარ განსაზღვრული არ არის, მაშინ ეს ელემენტები უნდა განისაზღვროს შესასრულებელი სამუშაოს შედეგის, მომსახურების საგნის არსისა და მომსახურების ხელშეკრულების მიზნის შეფასებით.

აღნიშნულ კონტექსტში სადავო მომსახურებას წარმოადგენს, მოვაჭრის მიერ გაწეული სამუხრუჭე ხუნდების გამოცვლის სერვისი, რომელიც მომხმარებელმა არ მიიჩნია ჯეროვნად შესრულებულად, გამომდინარე იქედან, რომ მომხმარებელს ავტომობილი ჩაბარდა არასაექსპლუატაციო მდგომარეობაში.

საქმეში არსებული მტკიცებულებების, მოვაჭრისა და მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი პოზიციების გათვალისწინებით, სააგენტოს შეფასებით, სამუხრუჭე ხუნდების დამუშავება არამხოლოდ რეკომენდირებული, არამედ აუცილებელია იმისათვის, რომ სამუხრუჭე ხუნდები მოვიდეს სრულყოფილ საექსპლუატაციო მდგომარეობაში და შეძლოს სრულფასოვანი ფუნქციონირება. შესაბამისად, ჯეროვანება უფრო ფართო ცნებაა, ვიდრე მხოლოდ შესრულების საგნის მიმართ განსახორციელებელ მოქმედებათა განუხრელად დაცვა. რეალური შესრულება ჯეროვან შესრულებას განაპირობებს, თუმცა მხოლოდ რეალური (ნატურით) შესრულება ვალდებულების ჯეროვან შესრულებას ვერ უზრუნველყოფს, რადგან, მიუხედავად შესრულების საგნის მიმართ განხორციელებული ქმედებების მართლზომიერებისა (შესრულების საგნის ხარისხი, ოდენობა, ნივთობრივი, თუ უფლებრივი მდგომარეობა), თუ მოვალემ ვალდებულება დათქმულ დროს, დათქმულ ადგილას ან კეთილსინდისიერად არ შეასრულა, ვალდებულება ჯეროვნად შესრულებულად ვერ მიიჩნევა.

სარეკომენდაციო ხასიათის მინიჭება ამ სახის ინფორმაციისათვის არ შეესაბამება სრულყოფილი და ჯეროვანი მომსახურების გაწევის სტანდარტებს.

ვალდებულების ჯეროვანი შესრულება ყველა იმ ობიექტურ ფაქტორთა ერთობლიობაა, რაც ვალდებულების კანონისმიერი თუ სახელშეკრულებო პირობების შესაბამისად შესრულების დროს უნდა იყოს დაცული.

ჯეროვანება უფრო ფართო ცნებაა, ვიდრე მხოლოდ შესრულების საგნის მიმართ განსახორციელებელ მოქმედებათა განუხრელად დაცვა. რეალური შესრულება ჯეროვან შესრულებას განაპირობებს, თუმცა მხოლოდ რეალური (ნატურით) შესრულება ვალდებულების ჯეროვან შესრულებას ვერ უზრუნველყოფს, რადგან, მიუხედავად შესრულების საგნის მიმართ განხორციელებული ქმედებების მართლზომიერებისა (შესრულების საგნის ხარისხი, ოდენობა, ნივთობრივი, თუ უფლებრივი მდგომარეობა), თუ მოვალემ ვალდებულება კეთილსინდისიერად არ შეასრულა, ვალდებულება ჯეროვნად შესრულებულად ვერ მიიჩნევა.

კეთილსინდისიერება სუბიექტური კატეგორიაა და საკუთარი უფლებებითა და მოვალეობებით ისეთ სარგებლობას გულისხმობს, რა დროსაც დაცული უნდა იყოს სხვათა უფლებებისა და მოვალეობებისადმი გულისხმიერად მოპყრობის პრინციპი.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციით „თითოეულ მომხმარებელს გაწეული/გასაწევი სერვისის სპეციფიკიდან გამომდინარე, ზეპირსიტყვიერად განუმარტავენ გასათვალისწინებელ ინფორმაციას და გასცემენ შესაბამის რეკომენდაციებს“. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სარწმუნო მტკიცებულება, რითიც დაადასტურებდა მომხმარებლისთვის თუნდაც ზეპირსიტყვიერი ფორმით ინფორმაციის მიწოდების ფაქტს. სააგენტოს მიერ აღნიშნული ახსნა-განმარტების გაზიარების შემთხვევაშიც კი სააგენტოს მიერ ხუნდების დამუშავება მისი მნიშვნელობიდან გამომდინარე ვერ იქნება განხილული გასათვალისწინებელი/სარეკომენდაციო ინფორმაციის კატეგორიაში.

გამომდინარე იქედან, რომ სამუხრუჭე ხუნდების დამუშავება ავტომობილის სრულყოფილი და უსაფრთხო ექსპლუატაციისათვის არსებითი და აუცილებელი წინაპირობაა, სააგენტო სამუხრუჭე ხუნდების დამუშავებას განსაზღვრავს მომსახურების შემადგენელ ერთ-ერთ ელემენტად, რომლის შესრულებაც ისეთივე მნიშვნელოვანია, როგორც ამ სერვისის ფარგლებში ხელოსნის მიერ შესრულებული სხვა სამუშაოების.

იმისათვის, რომ შეფასებულ იქნას მოვაჭრის მხრიდან მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობებთან შესაბამისობა, შესწავლილი უნდა იქნეს ხელშეკრულების პირობები, ხოლო თუ ხელშეკრულება სახეზე არ არის სააგენტო უნდა დაეყრდნოს უნაკლო მომსახურების ზოგად დეფინიციას და ნაკლოვან მომსახურებად მიიჩნიოს ის, რაც ამ დეფინიციის მიღმა რჩება. უნაკლო მომსახურების დეფინიციას სააგენტო აყალიბებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონისა და სამოქალაქო კოდექსის ნორმათა სისტემური განმარტების საფუძველზე.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის, მე-4 პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

სამოქალაქო კოდექსის ნარდობის თავში წარმოდგენილი 641-ე მუხლის მიხედვით, რომელიც არსობრივად ყველზე მეტად არის დაახლოებული მომსახურების ხელშეკრულებასთან,

„ნარდობის საფუძველზე შექმნილი ნაკეთობა ნივთობრივად უნაკლოა, თუ იგი შეესაბამება შეთანხმებულ პირობებს, ხოლო, თუ ეს პირობები შეთანხმებული არ არის, მაშინ ნაკეთობა ნივთობრივად უნაკლოდ მიიჩნევა, თუკი იგი ვარგისია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ან ჩვეულებრივი გამოყენებისთვის“.

ნორმატიული კონტექსტის გათვალისწინებით, მომხმარებლის უფლებების დაცვის მიზნებისთვის სააგენტო განმარტავს, რომ მომსახურება უნაკლოა თუ იგი შეესაბამება ხელშეკრულებით შეთანხმებულ პირობებს, ხოლო, თუ ეს პირობები შეთანხმებული არ არის, მაშინ მომსახურება უნაკლოდ ჩაითვლება თუ გაწეული მომსახურების შედეგი დამაკმაყოფილებელი და ადეკვატურია ამ ტიპის მომსახურებისთვის დამახასიათებელი ჩვეულებრივი მიზნის მისაღწევად.

მომსახურება მიიჩნევა სათანადოდ შესრულებულად მხოლოდ მაშინ, როდესაც ის სრულიად და საბოლოოდ დასრულებულია, ანუ მთლიანად პასუხობს ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ვალდებულებებს. მომსახურების დასრულება, როგორც მომსახურების ჯეროვნად და სრულყოფილად განხორციელების ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი პირობა, ცხადად ჩანს, მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ კანონთა ნორმის სისტემური განმარტებითაც, კერძოდ, კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, მომხმარებელს არ შეუძლია ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმა თუ მოვაჭრემ ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურება სრულად გასწია. აქედან გამომდინარე, მომხმარებელი აღჭურვილია უფლებამოსილებით უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მანამ სანამ მომსახურება დასრულდება, მაშინაც კი როცა მომსახურების გარკვეული ნაწილი შესრულებულია.

მომსახურების სრულყოფილი მიწოდება არ ნიშნავს მხოლოდ ცალკეული ტექნიკური ამოცანების შესრულებას მომსახურების გამწვევის მიერ, არამედ გულისხმობს ისეთი საბოლოო შედეგის მიღწევას, რომელიც სრულად შეესაბამება ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ან მომხმარებლის გონივრულად ნავარაუდებ ჩვეულებრივ მიზნებს.

ყოველივე ზემოთ თქმულის შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომსახურება დასრულებულად ჩაითვლება მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უკლებლივ ყველა ელემენტის შესრულებით, მათ შორის სამუხრუჭე ხუნდების დამუშავებით, რის შედეგადაც ავტომობილი მომხმარებელს უნდა ჩაბარდეს სრულად გამართულ, ექსპლუატაციისათვის მზა მდგომარეობაში, რაც ითვალისწინებს მის სრულ შესაბამისობას ხელშეკრულებით დადგენილ ტექნიკურ და ფუნქციურ მოთხოვნებთან, ვინაიდან აღნიშნულ შემთხვევაში, კონკრეტული ავტო-მომსახურების საბოლოო შედეგია მანქანის ხუნდების მოყვანა სრულყოფილ საექსპლუატაციო მდგომარეობაში, შესაბამისად, მომსახურება დასრულებულად ჩაითვლება მხოლოდ ზემოაღნიშნული მომენტის დადგომიდან.

გამომდინარე აქედან სააგენტო ადგენს, რომ მარტოდენ ზეპირსიტყვიერი განმარტება ხუნდების დამუშავების შესახებ ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის მომსახურების დასრულებას, ამდენად, ვერ აკმაყოფილებს მომსახურების სრულყოფილად და ჯეროვნად მიწოდების სტანდარტს.

გამომდინარე აქედან, დგინდება რომ მოვაჭრემ ჯეროვნად არ შეასრულა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულება, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს. აღნიშნული მოვაჭრის მხრიდან, მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, წარმოშობს ვალდებულებას მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება.

მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე, შპს „თეგეტა მოტორსის“ (ს/ნ 202177205) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი და მე-3 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრე შპს „თეგეტა მოტორსის“ (ს/ნ 202177205) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი და მესამე პუნქტების დარღვევის ფაქტი.