



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

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

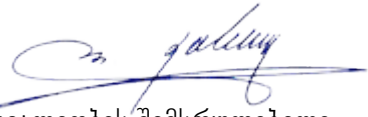
**ვბრძანებ:**

1. სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 11 ოქტომბრის №04/704 ბრძანებით, შპს „ციტრუსის“ (ს/ნ 405411772) მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა დასრულდეს მოვაჭრის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, ამ ბრძანების დანართის შესაბამისად, პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე მოვაჭრესა და სააგენტოს შორის გაფორმებული შეთანხმების გათვალისწინებით.
2. შპს „ციტრუსის“ დაევალოს, პირობითი ვალდებულების თაობაზე წერილობითი შეთანხმების გაფორმებიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში შეასრულოს სააგენტოს წინაშე ნაკისრი ვალდებულებები.
3. ეს ბრძანება, პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე გაფორმებულ შეთანხმებასთან ერთად, გაეგზავნოს მხარეებს და ინფორმაცია განთავსდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე.
4. ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
5. ეს ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს მისი კანონმდებლობით დადგენილი წესით გაცნობიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64).

**საფუძველი:** შპს „ციტრუსის“ მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოსა და მოვაჭრე - შპს „ციტრუსის“ შორის გაფორმებული 2023 წლის 15 ნოემბრის შეთანხმება.



ლევან კალანდაძე

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. Kalandadze', with a long horizontal stroke extending to the right.

თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი

ქ. თბილისი

15 ნოემბერი, 2023 წელი

ერთი მხრივ, შპს „ციტრუსი“ (ს/ნ 405411772) (მისამართი: ქ. თბილისი, საბურთალოს რაიონი, ად. მიცკევიჩის ქუჩა, კორპ N1, ბინა N67), წარმოდგენილი დირექტორის, გურამ თათეშვილის (პ/ნ 01027063867) სახით (შემდგომში - მოვაჭრე) და მეორე მხრივ, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო (ს/ნ 205310938) (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი თავმჯდომარის, ირაკლი ლეჟინაძის სახით, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) 28-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 33-ე მუხლის მე-8, მე-9 და მე-10 პუნქტების, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-8 მუხლის მე-3 პუნქტის, მე-12 მუხლის, მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე, ვდებთ წინამდებარე შეთანხმებას შემდეგზე:

## 1. შეთანხმების საგანი

1.1. შპს „ციტრუსი“ იღებს ვალდებულებას, კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად განახორციელოს შემდეგი ღონისძიებები:

1.1.1. კანონის მე-5 და მე-10 მუხლების საფუძველზე, შეიმუშავოს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა ქართულ ენაზე, მკაფიოდ, გასაგებად და სრულად და იგი განათავსოს ვებგვერდებზე [www.cosmo.ge](http://www.cosmo.ge) და [www.citrus.ge](http://www.citrus.ge) (შემდგომში - ვებგვერდები) და არსებობის შემთხვევაში, სხვა ნებისმიერ ონლაინ პლატფორმაზე, რომლითაც მოვაჭრე ახორციელებს კომერციულ საქმიანობას.

მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა უნდა შეიცავდეს შემდეგ ინფორმაციას:

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

- ე) არსებობის შემთხვევაში გადახდის, საქონლის მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;
- ვ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობებს, ვადასა და წესს;
- ზ) იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;
- თ) იმის შესახებ, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს საქონლის დაბრუნების ხარჯი;
- ი) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის შესახებ, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

**1.1.2.** კანონის მე-6 მუხლის შესაბამისად, უზრუნველყოს სარეალიზაციო ვებგვერდებზე/სოციალურ ქსელებში განთავსებულ საქონელზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია. რეკლამაში, რომელშიც მითითებულია გასაყიდი ფასი, უნდა მიეთითოს აგრეთვე ერთეულის ფასი.

**1.1.3.** კანონის მე-7 მუხლის შესაბამისად, მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

**1.1.4.** კანონის მე-12 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრის მხრიდან უნდა განხორციელდეს მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირება დისტანციური ხელშეკრულების დადების დროს:

ა) დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად.

ბ) თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა.

გ) ვებგვერდებზე არაუგვიანეს საქონლის შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიო და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე.

დ) მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დისტანციური ხელშეკრულების დადება დაუდასტუროს ხანგამძლე მატარებელზე, ხელშეკრულების დადების შემდეგ გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს საქონლის მიწოდების დაწყებისა.

**1.1.5.** მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი, ხოლო კანონის მე-17 მუხლის თანახმად, ნივთის ნაკლის არსებობის შემთხვევაში დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა:

ა) თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეცვლა ან ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

ბ) საქონლის შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებაა. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

გ) საქონელი შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

დ) საქონლის უსასყიდლოდ შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალის) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

ე) მომხმარებელს უფლება აქვს, მოითხოვოს საქონლის ფასის შემცირება ან უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ არსებობს ერთ-ერთი შემდეგი პირობა:

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

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

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

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

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

ა) მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. ეს ვადა აითვლება, ნასყიდობის ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა

გადამზიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან, ხოლო მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში - ხელშეკრულების დადებიდან.

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

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

**1.1.8.** შეიმუშავოს და სავაჭრო პლატფორმაზე განათავსოს შექმნილი საქონლის დაბრუნების ფორმა, რომლითაც მომხმარებელს არ უნდა მოსთხოვოს შემდეგ ინფორმაციაზე მეტი:

- ა) მოვაჭრის მიერ მითითებული სახელი, ფაქტობრივი მისამართი, ელექტრონული ფოსტის მისამართი;
- ბ) შეკვეთის თარიღი;
- გ) შეკვეთის მიღების თარიღი;
- დ) მომხმარებლის სახელი;
- ე) მომხმარებლის მისამართი;
- ვ) მომხმარებლის ხელმოწერა (თუ ფორმა ქაღალდზეა შევსებული);
- ზ) ფორმის შევსების თარიღი.

**1.1.9.** წინამდებარე შეთანხმების შესრულების ვადაში, მომხმარებლ(ებ)ის მოვაჭრისათვის მიმართვიდან **10 სამუშაო დღეში** აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად სავარაუდოდ დაერღვათ.

## 2. შეთანხმების შესრულების ვადა

**2.1.** წინამდებარე შეთანხმება ძალაში შედის მხარეთა მიერ მისი ხელმოწერისთანავე.

**2.2.** მოვაჭრე ვალდებულია, წინამდებარე შეთანხმების ხელმოწერიდან 1 (ერთი) თვის ვადაში განახორციელოს ამ შეთანხმების პირველი მუხლით გათვალისწინებული ღონისძიებები და ამ

ვადების გასვლიდან 3 სამუშაო დღის განმავლობაში სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია გატარებული ღონისძიებების თაობაზე, შესაბამისი მტკიცებულებებით.

### **3. მხარეთა უფლება-მოვალეობები**

**3.1** სააგენტო უფლებამოსილია, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ადებული პირობითი ვალდებულებების შესრულების თაობაზე ინფორმაციის მიწოდება პერიოდულად.

**3.2** სააგენტო უფლებამოსილია, განახორციელოს მოვაჭრის მიერ პირობით ადებული ვალდებულების შესრულების მონიტორინგი.

**3.3** მოვაჭრე ვალდებულია, სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია პირობით ადებული ვალდებულებების საფუძველზე განხორციელებული ღონისძიებების თაობაზე ამ შეთანხმების 2.2 პუნქტში მითითებული ვადის გასვლიდან 3 სამუშაო დღის განმავლობაში.

### **4. შეთანხმების შეუსრულებლობის შედეგები**

**4.1** სააგენტო უფლებამოსილია ხელახლა დაიწყოს საქმის შესწავლა თუ:

ა) მოვაჭრე ნაკისრ პირობით ვალდებულებებს სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არ ასრულებს ან არაჯეროვნად ასრულებს; ბ) პირობითი ვალდებულებები მოვაჭრის მიერ მიწოდებულ მცდარ, არაზუსტ ან შეცდომაში შემყვან ინფორმაციას ეფუძნება.

**4.2.** ხელახლა დაიწყებული საქმის შესწავლის ვადა არ უნდა აღემატებოდეს 1 თვეს.

### **5. მხარეთა პასუხისმგებლობა და დავის გადაწყვეტის წესი**

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

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

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

## 6. სხვა პირობები

6.1. წინამდებარე შეთანხმება დადებულია მხარეთა შეთანხმებით და ნებაყოფლობით.

6.2. წინამდებარე შეთანხმება შედგენილია ქართულ ენაზე და იგი მხარეთა მიერ ხელმოწერილია ელექტრონულად.

## 7. მხარეთა ხელმოწერები

მოვაჭრე:

შპს „ციტრუსი“ (ს/ნ 405411772)

დირექტორი, გურამ თათეშვილი  
(პ/ნ 01027063867)

საქართველოს კონკურენციის

ეროვნული სააგენტო (ს/ნ 205310938)

თავმჯდომარე, ირაკლი ლექვინაძე

