საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/220
19.03.2024

ბრძანება

220-01-4-202403191256

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 26 ოქტომბრის N 04/747 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

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

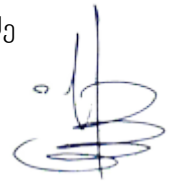
ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ-საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 26 ოქტომბრის N04/747 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ფულის“ (ს/ნ 402036042) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის პირველი, მე-3 და მე-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ფულს“ (ს/ნ:402036042) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის პირველი, მე-3 და მე-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „ფულს“ (ს/ნ 402036042) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს

ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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

ირაკლი ლექვინაძე



თავმჯდომარე

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 26 ოქტომბრის N04/747 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

საჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი....3

1.1. განმცხადებლის პოზიცია....3

1.2. მოვაჭრის პოზიცია....4

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება....6

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი....11

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი....23

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის საგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 29 სექტემბერს წარმოდგენილ იქნა (შემდგომში- განმცხადებელი/მომხმარებელი) N01/3282 განცხადება (შემდგომში- განცხადება) შპს „ფულის“ (ს/ნ 402036042) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

მოქალაქე განცხადების საფუძველზე სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 26 ოქტომბრის N 04/747 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე 2023 წლის 29 სექტემბერის N01/3282 განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის 12 ივლისს, სავაჭრო ცენტრში „გალერეა თბილისი“ განთავსებულ მაღაზიაში “VA BENE” -ში 1440 ლარად შეიძინა მამაკაცის ფეხსაცმელი, რომელსაც 4-ჯერ გამოყენების შემდეგ ძირზე გაუჩნდა ბზარები და ჩამოცვივდა საღებავი. განმცხადებელი მიიჩნევდა, რომ ნივთს ჰქონდა „ქარხნული წუნი“ და სურდა ნივთის შეცვლა, თუმცა, მოვაჭრე უარს აცხადებდა მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილებაზე.

სააგენტომ, 2023 წლის 15 ნოემბრის N 02/3370 წერილით მომხმარებელს გაუგზავნა, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნა, რომლითაც დასტურდებოდა, რომ დაზიანება არ წარმოადგენდა თავდაპირველ ნაკლს და განუმარტა, რომ მას, როგორც დაინტერესებულ მხარეს საქმის წარმოების პროცესში, ჰქონდა უფლება წარმოედგინა ალტერნატიული ექსპერტიზის დასკვნა, რომელიც დაადასტურებდა მის პოზიციას, რისთვისაც განესაზღვრა 10 სამუშაო დღის ვადა. თუმცა, მომხმარებელს არ წარმოუდგენია ალტერნატიული ექსპერტიზის დასკვნა.

სააგენტოს 2023 წლის 21 ნოემბრის N 02/3422 წერილით, მომხმარებელს განემარტა ადმინისტრაციულ წარმოებაში მხარეთა უფლებები და კიდევ ერთხელ განემარტა, რომ მას, როგორც დაინტერესებულ მხარეს შეეძლო წარმოედგინა ალტერნატიული ექსპერტიზა, რომელიც დაადასტურებდა მის პოზიციას. მომხმარებელს ასევე

გაეგზავნა მის მიერ 2023 წლის 17 ნოემბრის N01/3908 წერილით მოთხოვნილი ინფორმაცია.

სააგენტომ, 2023 წლის 20 დეკემბრის N 02/3700 წერილით, მომხმარებელს კიდევ ერთხელ განუმარტა მისი, როგორც დაინტერესებული მხარის უფლებები საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსისა და „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის შესაბამისად და ფეხსაცმელზე ალტერნატიული ექსპერტიზის წარმოდგენის ბოლო ვადად განუსაზღვრა 2023 წლის 25 დეკემბერი. თუმცა, მომხმარებელს არც აღნიშნულ ვადაში წარმოუდგენია ალტერნატიული ექსპერტიზის დასკვნა.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 2 ოქტომბრის N02/2644 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის;

2. კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და მისი მომხმარებლისათვის გაცნობის წესის/ფორმის შესახებ;

3. კომპანიის მიერ შემუშავებული კანონისმიერი (არსებობის შემთხვევაში აგრეთვე კომერციული გარანტიის) საგარანტიო პირობების შესახებ;

4. ნაკლის მქონე ნივთის დაბრუნების/შეკეთების/შეცვლის წესის/პირობებისა და ვადების შესახებ.

სააგენტოს 2023 წლის 2 ოქტომბრის №02/2644 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2023 წლის 18 ოქტომბერს წარმოადგინა N01/3532 წერილი, სადაც იგი უარყოფდა მისი მხრიდან მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტს. მოვაჭრემ თანდართულ მტკიცებულებებად წარმოადგინა სავაჭრო პოლიტიკა, რომლის თანახმადაც, საქონლის შესახებ ინფორმაცია ხელმისაწვდომია მომხმარებლისათვის. კერძოდ, ინფორმაცია საქონელზე, აგრეთვე გამოყენებისა და მოვლის წესები/პირობები პასპორტის, ინსტრუქციის ან იარლიყის სახით თან ერთვის თითოეულ საქონელს. მოვაჭრემ ასევე წარმოადგინა დამატებითი ფოტომასალა მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის გამოყენების შესახებ ინფორმაციასთან დაკავშირებით, სადაც აღნიშნული ნივთის მოხმარების წესები და პირობები, მომხმარებელს მიეწოდა არასახელმწიფო ენაზე. მოვაჭრემ დამატებით მიუთითა, რომ მაღაზია “VA BENE” წარმოადგენს შპს „ფულ“-ის (ს/ნ402036042) საკუთრებას.

2023 წლის 18 ოქტომბრის N01/3532 წერილში მოვაჭრემ მიუთითა, რომ ნივთის შეძენის მომენტში პროდუქტს არ აღენიშნებოდა რაიმე სახის დაზიანება ან ნაკლი, მყიდველს ნივთი გადაეცა ყველა საჭირო დოკუმენტთან ერთად, იდეალურ მდგომარეობაში. მოვაჭრემ დამატებით მიუთითა, რომ მან სსიპ-აკრედიტაციის ერთიანი ეროვნული ორგანო - აკრედიტაციის ცენტრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია იმასთან დაკავშირებით, არსებობდა თუ არა საექსპერტო დაწესებულება, რომელიც ფეხსაცმელს ჩაუტარებდა ნაკლის გამომწვევი მიზეზებთან დაკავშირებულ ექსპერტიზას. აღნიშნულ კითხვაზე, მოვაჭრემ მიიღო პასუხი, რომ სსიპ - აკრედიტაციის ერთიანი ეროვნული ორგანო - აკრედიტაციის ცენტრის კომპეტენციას არ განეკუთვნებოდა იმ პირების აკრედიტაცია, რომლებიც შეძლებდნენ ფეხსაცმელთან დაკავშირებით მსგავსი ექსპერტიზის ჩატარებას.

სააგენტომ, 2023 წლის 26 ოქტომბრის N 04/747 ბრძანების საფუძველზე მოქალაქე [redacted] განცხადების საფუძველზე დაიწყო საქმის შესწავლა, ხოლო 2023 წლის 26 ოქტომბერის N 02/2889 წერილით, საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, მოვაჭრისგან მოითხოვა შემდეგი დამატებითი ინფორმაციის წარმოდგენა 5 სამუშაო დღის ვადაში: შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება იმისა რომ მომხმარებელს გადაეცა უნაკლო ნივთი და დაზიანება გამოწვეულია მექანიკური ზემოქმედების შედეგად.

მოვაჭრემ 2023 წლის 2 ნოემბერს N01/3721 წერილით განმარტა, რომ ექსპერტიზის დასკვნას ვერ წარმოადგენდა, რადგან არ არსებობდა დაწესებულება, რომელიც ფეხსაცმელს ჩაუტარებდა ექსპერტიზას, მათ შორის, ვერც სსიპ ლევან სამხარაულის სახელობის ექსპერტიზის ეროვნულ ბიურო, რის დასადასტურებლადაც წარმოდგენილ იქნა სსიპ ლევან სამხარაულის სახელობის ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროდან გამოთხოვილი ინფორმაცია, მოვაჭრემ ასევე აღნიშნა, რომ მიმდინარეობდა შესაბამისი ექსპერტისა და საექსპერტო დაწესებულების ძებნა. წერილს თან ერთვოდა მოვაჭრესთან საკონტაქტო პირის ვინაობა. ამასთან მოვაჭრემ ითხოვა გონივრული ვადა, რათა წარმოედგინა საქონლის უნაკლოობის დამადასტურებელი მტკიცებულება. ამავე წერილში აღნიშნულია, რომ განმცხადებელმა, მოვაჭრის მოთხოვნისამებრ, შემოწმების მიზნით, გადასცა ფეხსაცმელი 2023 წლის პირველ ნოემბერს, რაც მომხმარებელმაც დაადასტურა 2023 წლის 2 ნოემბრის N01/3715 წერილით.

2023 წლის 8 ნოემბრის N01/3797 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა ინფორმაცია, რომ შეძლებდა ექსპერტიზის ჩატარებას, რისთვისაც ითხოვა დამატებით 5 სამუშაო დღის ვადა.

მოვაჭრემ 2023 წლის 14 ნოემბრის N01/3874 წერილით წარმოადგინა ექსპერტიზის დასკვნა, რომლის მიხედვითაც საექსპერტო დასკვნა მომზადებულია შპს „ჯ.ნ.ს.“-ს (ს/ნ: 404873464) დირექტორის, თამარ ბურდულის მიერ. დასკვნაში აღნიშნულია ექსპერტის გამოცდილება ფეხსაცმლის რეალიზაცია/დისტრიბუციის მიმართულებით და რა მეთოდოლოგიით ჩაუტარდა ფეხსაცმლის დაზიანებას

დიაგნოსტირება. აღნიშნული დასკვნის თანახმად, ფეხსაცმელს არ აღენიშნებოდა თავდაპირველი ნაკლი.

საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, სააგენტომ, 2024 წლის 6 თებერვალის N 02/374 წერილით, მოვაჭრისგან გამოითხოვა შემდეგი ინფორმაცია: ნივთის თავდაპირველი ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, როგორი პროცედურით ხდება მომხმარებლის მიერ, ადგილზე შეძენილი ნივთის შეცვლა/შეკეთების, ფასის შემცირების ან ხელშეკრულებიდან გასვლის მოთხოვნა; ნაკლიანი ნივთის დაბრუნების შემთხვევაში, რა აუცილებელი დოკუმენტაცია უნდა წარმოადგინოს მომხმარებელმა.

სააგენტოს 2024 წლის 6 თებერვალის N02/374 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2024 წლის 9 თემბერვლის N01/795 წერილი, რომლის თანახმადაც, საქონლის ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, საქონლის შეცვლის, შეკეთების, ფასის ნაკლის პროპორციულად შემცირებისა და ხელშეკრულებიდან გასვლის წესები განსაზღვრულია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის დოკუმენტით. წერილის თანახმად, თუკი მომხმარებელს სურს ხელშეკრულებიდან გასვლა, მან უნდა შეავსოს განაცხადის ფორმა და გააგზავნოს მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართზე, აღნიშნულს თან უნდა ერთვოდეს გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი, პირის მაიდენტიფიცირებელი დოკუმენტის ასლი, ნივთის ფოტოები.

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 სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, 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.

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

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად,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-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

საერთაშორისო კანონმდებლობა

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის[1] 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 მუხლი 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.

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.[2]

ამავე დირექტივის მე-5 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მაიწოდოს საქონელი დირექტივის მე-6, მე-7 და მე-8 მუხლების შესაბამისად, ისე რომ არ დაირღვეს დირექტივის მე-9 მუხლი.

ამავე დირექტივის მე-7 პუნქტის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის მიხედვით, იმისთვის, რომ საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის შესაბამსიად ჩაითვალოს, ის უნდა იყოს ისეთივე გამოყენების, როგორიც მისი მსგავსი საქონელი. აღნიშნულის დასადგენად, არსებობის შემთხვევაში, ყურადღება უნდა მიექცეს, ტექნიკურ სტანდარტებს ან შესაბამისი სექტორის მარეგულირებელ კანონმდებლობას.

---

[1] 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.

[2] 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.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების ნაკლოვანი შესრულების შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ჯეროვანი შესრულება - ნაკლის გამოსწორება (შეცვლა/შეკეთება) ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის საფუძველზე, ჯეროვანი შესრულების მიზნით, მომხმარებელს შეუძლია თავად გააკეთოს არჩევანი შეკეთებასა და შეცვლას შორის, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა მომხმარებლის მიერ გაკეთებული არჩევანი საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან მოვაჭრეს აკისრებს არათანაბარზომიერად დიდ ხარჯებს.

ამავე დირექტივის მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის თანახმად, შეცვლა ან შეკეთება უნდა განხორციელდეს უფასოდ.

ამავე დირექტივის მე-2 მუხლის მე-14 პუნქტის თანახმად, უფასო ნიშნავს საჭირო გადასახადებისგან გათავისუფლებას, რომლებიც წარმოიშობა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ხარისთან შესაბამისობაში მოსაყვანად, კერძოდ საფოსტო გაგზავნის, ტრანსპორტის, შესასრულებელი სამუშაოსა და მასალის ხარჯები.

ამავე დირექტივის მე-21 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით ყველა შეთანხმება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მომხმარებლის ამ დირექტივიდან გამომდინარე, ნაციონალური კანონმდებლობით გათვალისწინებულ უფლებებს საქონლის ხელშეკრულების შესაბამისობასთან მიმართებით, არ შეიძლება იყოს სავალდებულო.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

კანონის 29 მუხლის 1- ელი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, 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

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის ადგილზე ვაჭრობის პოლიტიკა და საკითხის შეფასება განახორციელა მხარეთა მიერ წარმოდგენილ დოკუმენტებზე დაყრდნობით.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული მოვაჭრის ქმედებ(ებ)ის შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება და მათ ინტერესს ადგება ან შესაძლოა მიადგეს ზიანი.

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

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.[3]

[3] Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“ აისახა.[4]დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას აუქმებს.[5] (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული. განსახილველ საქმეში მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრეზე მოვაჭრის უარყოფითი გავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, რა ნაწილში არ შეესაბამება მოვაჭრის საქმიანობა კანონის მოთხოვნებს. კერძოდ, სააგენტოს შეფასებით, კანონის დარღვევა გამოიხატება ინფორმაციის მიუწოდებლობაში.

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

[4] Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.
[5] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828

ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.[6]

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი, სავაჭრო პოლიტიკის შესწავლის შედეგად სააგენტო მიიჩნევს, რომ ის არღვევს კანონის მოთხოვნებს და ამდენად, ლახავს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს. კერძოდ, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრემ საქმის შესწავლის ეტაპზე 2023 წლის 18 ოქტომბერის N01/3532 წერილში აღნიშნა, რომ მის მაღაზიაში განთავსებულ საქონელს თან ერთვის მწარმოებლის მიერ განსაზღვრული მოხმარების წესები, ინფორმაცია საქონლის არსებითი მახასიათებლის შესახებ და სხვა ყველა დოკუმენტაცია. აღნიშნულის დასადასტურებლად მოვაჭრემ მათ შორის წარმოადგინა ფოტომასალა, რომ კონკრეტული მომხმარებლის მიერ შეძენილ საქონელსაც თან ახლდა მსგავსი დოკუმენტი. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ აღნიშნული დოკუმენტი საქონელს თან ერთვის არასახელმწიფო ენაზე და როგორც აღინიშნა, კანონის თანახმად, საქონლის არსებითი მახასიათებლის შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს სახელმწიფო ენაზე უნდა მიეწოდოს.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის განმარტებითი სახელმძღვანელოს თანახმად, საქონლის არსებითი მახასიათებელი განმარტებულია, როგორც საქონლის ის თვისება და თავისებურება, რომელიც მომხმარებელს სჭირდება ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად (მოვაჭრის მიერ 2023 წლის 18 ოქტომბრის 01/3532 წერილის თანდართული მტკიცებულებების თანახმად, მომხმარებელს არაქართულ ენაზე მიეწოდება შემდეგი სახის ინფორმაცია: ფეხსაცმლის მასალის, მახასიათებლების, მოვლის თავისებურებების და სხვა რეკომენდაციების შესახებ). აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებელს შეიძლება მიეწოდოს ეტიკეტირებისა და შეფუთვაზე დატანის გზით. სახელმძღვანელოში დამატებით განმარტებულია, რომ მომხმარებელს, ასევე უნდა ეცნობოს საქონლის ყველა იმ თავისებურების შესახებ ინფორმაცია, რომელსაც ის ჩვეულებრივ არ ელოდება აღნიშნული პროდუქტისგან. ასეთ

[6] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

ინფორმაციას აქვს განსაკუთრებული გავლენა მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე - საქონლის შეძენის გადაწყვეტილების მისაღებად.[7]

განსახილველ საქმეში, მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლებს არ მიეწოდებათ საქონლის არსებითი მახასიათებლის შესახებ ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე. საქონლის მახასიათებლის შესახებ ინფორმაციას, შესაძლოა არსებითი მნიშვნელობა ჰქონდეს იმისთვისაც, რომ მომხმარებელმა შემდგომში შეძლოს საქონლით ჯეროვნად და სრულად სარგებლობა. მაგ. თუკი საქონელს სჭირდება სპეციფიკური მოვლა, (შენახვა, მოვლა, წმენდა ა.შ.), რომელიც არ არის ჩვეულებრივ ცნობილი მომხმარებლისთვის წარმოადგენს იმ არსებით მახასიათებელს, რომელსაც გავლენა აქვს ნივთის სიცოცხლისუნარიანობაზე.

ამასთან, იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, კანონი მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად უზრუნველყოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს, სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. წინასახელშელრულებო ეტაპზე მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა.

ინფორმაციის სახელმწიფო ენაზე მიწოდების ვალდებულება არ გამორიცხავს შესაძლებლობას, რომ საქონლის თანმხლებ დოკუმენტაციაში სხვადასხვა ენაზე ეწეროს საქონლის თვისებების შესახებ. მაგრამ მხოლოდ არასახელმწიფო ენაზე ინფორმაციის მიწოდება არ გულისხმობს მოვაჭრის ვალდებულების შესრულებას მომხმარებლის ინფორმირებულობის ნაწილში, ვინაიდან, როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად იგი ვალდებულია, სახელმწიფო ენაზე მკაფიოდ და გასაგებად მიუთითოს საქონლის არსებითი მახასიათებლის შესახებ ინფორმაცია.

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტთან დაკავშირებით, ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2023 წლის 21 სექტემბრის C139/22 გადაწყვეტილებაში მიუთითა, რომ არსებითი მახასიათებლის შესახებ, მათ შორის ხელშეკრულებიდან წარმოშობილი შესაძლო რისკების შესახებ მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია, მიუხედავად მისი ცოდნის დონისა.[8] აღნიშნულ განმარტებასა და კანონის მე-5 მუხლის პირველ პუნქტზე დაყრდნობით, მოვაჭრეს არ აქვს დისკრეცია ინფორმაციის მიწოდებისას ხელმძღვანელობდეს კონკრეტული მომხმარებლის სოციალური უნარებით. მოვაჭრე საქმიანობას ახორციელებს არა

---

[7] ევრო კომისია, („ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83/EU მომხმარებლების უფლებების დირექტივის გამოყენებისა და განამრტების სახელმძღვანელო), 2021, 26-27.

[8] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2023 წლის 21 სექტემბრის გადაწყვეტილება C-139/22.

ერთ კონკრეტულ პირთან, არამედ მომხმარებლების განუსაზღვრელ წრესთან. კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნა, ემსახურება სწორედ იმ მიზანს, რომ დაცული იყოს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი, რომელშიც არ მოიაზრება კონკრეტული პირები. მომხმარებელთა ჯგუფი მოიცავს იმ პირებს, რომლებიც უკვე არიან მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში და ასევე იმ პირებსაც, რომლებიც პოტენციურად შევლენ სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან. საქართველოს კონსტიტუციის მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საქართველოს სახელმწიფო ენა არის ქართული, ხოლო აფხაზეთის ავტონომიურ რესპუბლიკაში – აგრეთვე აფხაზური. კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე, მომხმარებელს, ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მომხმარებლისთვის საქონლის არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის მიუწოდებლობით, მოვაჭრე ზღუდავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებას და არღვევს კანონის მოთხოვნებს.

გარდა ამისა, საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი 2023 წლის 18 ოქტომბრის 01/3532 დოკუმენტის თანახმად, მის მიერვე შემუშავებული სავაჭრო პოლიტიკა არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს კერძოდ:

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

აღნიშნულთან მიმართებით, მოვაჭრის ადგილზე სავაჭრო პოლიტიკის თანახმად (ნაკლიანი ნივთის დაბრუნების პოლიტიკა, პირობები და პროცედურა-მე-4 პუნქტი), თუკი მომხმარებელი ნივთის ნაკლს აღმოაჩენს, მოვაჭრის ელექტრონულ ფოსტაზე უნდა გააგზავნოს მოვაჭრის მიერ წინასწარ განსაზღვრული, შევსებული, განაცხადის ფორმა. კერძოდ სავაჭრო პოლიტიკაში აღნიშნულია: ***ნივთის დაბრუნების სურვილის შემთხვევაში მომხმარებელმა ნაკლის აღმოჩენისთანავე, გონივრულ ვადაში: ჩვენი ელ-ფოსტის მისამართზე: marketingpulllove@gmail.com უნდა გამოაგზავნოს შევსებული და ხელმოწერილი განაცხადი, თან დაურთოს გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი (ჩეკი, სველი ბეჭდით დამოწმებული საგადახდო დავალება, რომლითაც დასტურდება თანხის მიმღები კომპანია), პირის მაიდენტიფიცირებელი დოკუმენტის ასლი, ნივთის ფოტოები და ნაკლიანი ნივთი დააბრუნოს მაღაზიაში.***

კანონის მე-17 მუხლი აღნიშნულ დანაწესს არ ითვალისწინებს. ასევე, სავაჭრო პოლიტიკის თანახმად, მომხმარებელმა უნდა წარადგინოს: ჩეკი, სველი ბეჭდით დამოწმებული საგადახდო დავალება, რომლითაც დასტურდება თანხის მიმღები კომპანია, პირის მაიდენტიფიცირებელი დოკუმენტის ასლი. აღნიშნული წესი ზღუდავს მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებულ უფლებას, ადგენს

მომხმარებლის მიერ ნების გამოვლენის ფორმას და ასევე, იმ დოკუმენტების ჩამონათვალს, რომლის წარდგენის ვალდებულება კანონით არ არის გათვალისწინებული.

კერძოდ, გარიგების არსებობის დასადასტურებლად სავალდებულო არ არის ზემოაღნიშნული ყველა დოკუმენტის წარდგენა, არამედ გადახდის დამადასტურებელი ერთ-ერთი დოკუმენტის - ჩეკის ან სხვა მტკიცებულების წარდგენა (მაგალითად, სატელეფონო ბანკის აპლიკაციის ან ამავე აპლიკაციის ეკრანის ანაბეჭდის (screenshot) წარდგენა) საკმარისია გარიგების არსებობის დასადასტურებლად.

აგრეთვე, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულებიდან გასვლის შესატყობინებლად არ უნდა იყოს საჭირო დოკუმენტის (განცხადების) შევსება და შემდგომ ერთი კონკრეტული საკომუნიკაციო საშუალების (განსახილველ შემთხვევაში - **მხოლოდ ელექტრონული ფოსტის**) გზით მოვაჭრისთვის მისი გაგზავნა, რადგან მომხმარებელი ხელშეკრულების შედარებით სუსტ, დაუცველ მხარედ ითვლება და როგორც წესი, მას აქვს ნაკლები ცოდნა და გამოცდილება ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობაში. მეორე მხრივ, მოვაჭრეებს აქვთ მეტი ინფორმაცია და რესურსი, რაც მათ საშუალებას აძლევს თავიანთ სასიკეთოდ გამოიყენონ აღნიშნული დისბალანსი. ამიტომ, მოვაჭრემ არ უნდა შეზღუდოს მომხმარებლების მიერ ნების გამოხატვა, რადგან ეს ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობაში სამართლიანობის პრინციპებს ეწინააღმდეგება და ეკონომიკურად ძლიერმა მხარემ-მოვაჭრემ არ უნდა წაუყენოს ისეთი პირობები, რაც ნების გამოხატვას შეუზღუდავს მომხმარებელს. მაშინ, როცა ხელშეკრულებაზე უარის თქმის ნამდვილობისთვის, საკმარისი უნდა იყოს მომხმარებლის მხრიდან ნებისმიერი ფორმით ნების გამოხატვა, მათ შორის სატელეფონო კომუნიკაციის გზითაც, ნივთის ნაკლოვანების დამადასტურებელი მტკიცებულებების მიწოდების პროცედურა კი, მომხმარებელს მაგალითად სატელეფონო კომუნიკაციის დროსაც კი შეიძლება განემარტოს.

ხაზგასასმელია ისიც, რომ მოვაჭრე არ უთითებს სად შეუძლია მომხმარებელს განცხადების ფორმის მოძიება.

აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მე-21 მუხლის პირველი პუნქტში განმარტებულია, რომ ყველა შეთანხმება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მომხმარებლის ამ დირექტივიდან გამომდინარე, ეროვნული კანონმდებლობით გათვალისწინებულ უფლებებს საქონლის ხელშეკრულების შესაბამისობასთან მიმართებით, არ შეიძლება იყოს სავალდებულო.

განსახილველ საქმეში, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის ზემოაღნიშნულ ჩანაწერთან მიმართებით ასევე საგულისხმოა, რომ ნაკლის მქონე საქონლის მიწოდების ვალდებულებას, მოვაჭრე აკისრებს მომხმარებელს.

კანონის მე-17 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, 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.

მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის მიხედვით, მომხმარებელმა, თავად უნდა მიიტანოს ნაკლიანი საქონელი მაღაზიაში, მაშინ, როდესაც კანონი მსგავს ვალდებულებას მომხმარებელს არ აკისრებს. კანონის თანახმად, პირიქით, მოვაჭრეა ვალდებული უსასყიდლოდ შეცვალოს/შეაკეთოს ნაკლის მქონე საქონელი, რაშიც მოიაზრება ყველა ხარჯის, მათ შორის: ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯები. მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის ეს ჩანაწერი, ზღუდავს მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებულ უფლებას და მას ავალდებულებს გაიღოს ხარჯები ნაკლის მქონე ნივთის დასაბრუნებლად, რაც ეწინააღმდეგება კანონის მოთხოვნას. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ზემოთ მოყვანილი სავაჭრო პოლიტიკის ჩანაწერი კანონის მოთხოვნებთან არათავსებადია.

გარდა ამისა, საქმის შესწავლისას გამოვლინდა, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა სხვაგვარადაც ეწინააღმდეგება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ:

კანონის მე-17 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

ვადის გონივრულობასთან მიმართებით, ერთ - ერთ საქმეში საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ განმარტა: „ნებისმიერი ვადა, იქნება ეს ზუსტად განსაზღვრული თუ ნავარაუდევი, უნდა იყოს გონივრული. გონივრული ვადა წარმოადგენს შეფასებით კატეგორიას. ყველა შემთხვევაში მისი ფარგლები მოიაზრება შესრულების თავისებურებებით. გონივრულია ისეთი ვადა, რომელიც ასეთად შეიძლება ჩათვლილიყო, როგორც კანონის ობიექტური ნების, ისე მხარეთა ნების გამოვლენის საფუძველზე. შეიძლება იგი გამომდინარეობდეს სამოქალაქო ბრუნვის ტრადიციებიდანაც“[9]

აღნიშნულ საკითხთან მიმართებით განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის პრეამბულის 55-ე პუნქტშიც, რომლის თანახმად, იმისთვის, რომ დაცული იყვნენ მომხმარებლები, მოვაჭრის მხრიდან შეკეთება/შეცვლის დრო უნდა იყოს გონივრული. დირექტივის თანახმად, წევრმა სახლმწიფოებმა უნდა განსაზღვრონ გონივრული ვადის ცნება

[9] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 3 თებერვლის განჩინება №ას-1211-2020 საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება 2018 წლის 6 ივლისი საქმე №ას-515-515-2018

ფიქსირებული ვადით, საქონლის ხასიათის და თავისებურების გათვალისწინებით.[10]

სააგენტომ, 2023 წლის 29 დეკემბრის N 04/1036 გადაწყვეტილებაში მნიშვნელოვანი განმარტება გააკეთა ვადის გონივრულობასთან მიმართებით, კერძოდ: „მიუხედავად იმისა, რომ „გონივრული ვადა“ არის სუბიექტური ტერმინი, რომელიც შეიძლება განსხვავდებოდეს კონტექსტიდან გამომდინარე, ის ეხება დროის ხანგრძლივობას, რომელიც განიხილება სამართლიანად შესაბამის გარემოებებზე დაყრდნობით. სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრისას და საგარანტიო მომსახურების მიღებისას, სამართლიან და გონივრულ ვადად შეიძლება ჩაითვალოს ვადა, რომელიც, სააგენტოს პრაქტიკაზე დაყრდნობით, სტანდარტულ შემთხვევებში, არ აღემატება 30 (ოცდაათი) კალენდარულ დღეს. ბუნებრივია, შესაბამისი გარემოებების/დასაბუთების გათვალისწინებით, მაგ. საქონლის შეკეთებისათვის შესაცვლელი ნაწილის სხვა ქვეყნიდან ჩამოტანის აუცილებლობის დროს, ხსენებული ვადა შეიძლება იყოს 30 კალენდარულ დღეზე მეტი, რის შესახებაც ხელშეკრულების დადებამდე უნდა ეცნობოს მომხმარებელს.“[11]

მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის თანახმად, საქონელი შეცვლილი/შეკეთებული უნდა იყოს გონივრულ ვადაში, **რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს 2 (ორი) თვეს.** აღნიშნული ვადა კი საპატიო მიზეზით შეიძლება გაგრძელდეს. სააგენტოს პრაქტიკაზე დაყრდნობით, მოვაჭრის მიერ, საქონლის შეცვლის/შეკეთებისთვის განსაზღვრული ვადა არაგონივრულია. როგორც ზემოთ მოყვანილ გადაწყვეტილებაშია აღნიშნული, შეცვლის/შეკეთების ვადა, სტანდარტულ შემთხვევაში არ უნდა აღემატებოდეს 30 კალენდარულ დღეს. ფაქტობრივი გარემოებების მიხედვით კი, მოვაჭრე არ უთითებს, რა ობიექტური კრიტერიუმების გათვალისწინებით განისაზღვრა 2 თვე საქონლის შესაცვლელად/შესაკეთებლად. ვინაიდან მოვაჭრეს არ აქვს განსაზღვრული საგამონაკლისო შემთხვევა, რომელიც მის მიერ განსაზღვრულ ვადას გონივრულად აქცევდა, მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული ვადა არ შეესაბამება კანონისა და სააგენტოს მიერ დადგენილ სტანდარტს.

ამასთან, სავაჭრო პოლიტიკის მიხედვით ზემოაღნიშნული 2 თვიანი ვადა, საპატიო მიზეზის არსებობისას, შესაძლოა გაგრძელდეს. ბუნდოვანია რა მოიაზრება საპატიო მიზეზში და რა ვადით შეიძლება საქონლის შეცვლა/შეკეთების ვადა გაგრძელდეს. აღნიშნული ჩანაწერით განუჭვრეტადი ხდება მოვაჭრის ქმედებები და ირღვევა მომხმარებლის უფლება. მომხმარებელს, როგორც გარიგების „სუსტ“

---

[10] 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.

[11] საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს 2023 წლის 29 დეკემბრის N 04/1036 გადაწყვეტილება

მხარეს, უნდა შეეძლოს ხელშეკრულებასთან დაკავშირებული ყველა საკითხის შეფასება, და გადაწყვეტილების ისე მიღება. ასეთი ზოგადი ჩანაწერის პირობებში მომხმარებლს არ შეუძლია წარმოიდგინოს სრული სურათი, რა შედეგი მოყვება გარიგებას. პირობები, რომლითაც დგინდება ვადები უნდა იყოს მკაფიოდ და არაორაზროვნად ჩამოყალიბებული. სავაჭრო პოლიტიკა არ უნდა შეიცავდეს ისეთ ჩანაწერს, რომელიც შესაძლოა ინტერპრეტირების საგანი გახდეს და მომხმარებლის ინტერესი შელახოს. ამდენად, აღნიშნული ჩანაწერი არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს.

გარდა აღნიშნულისა, მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკა არ შეესაბამება კანონს შემდეგი მიზეზითაც:

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ამავე მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

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

მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკაში აღნიშნულია შემდეგი: ***„წინამდებარე პოლიტიკის მიზნებისათვის ნაკლად ითვლება ის დაფარული ნაკლი, რომელიც არ შეიძლებოდა ხილული ყოფილიყო საქონლის მფლობელობაში მიღების მომენტისათვის და აღმოჩნდა შემდგომში“.*** აღნიშნული ჩანაწერით ნაკლის ცნება განიმარტება ვიწროდ. ის გამორიცხავს უფლებრივი ნაკლის ცნებას, ასევე გამორიცხავს ზოგიერთ ნივთობრივ ნაკლის არსებობას. მაგალითად, ამ ჩანაწერის მიხედვით შესაძლოა საქონელი ნაკლის მქონედ არ ჩაითვალოს, თუკი ის კონტრაფაქციულია ან უფლებრივად ნაკლიანია. შესაბამისად ის ზღუდავს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლა/შეკეთება, რადგან თავად საქონელი ვერ იქნება მიჩნეული ნაკლის მქონედ. ამდენად, აღნიშნული ჩანაწერი არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს.

ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ფულის“ (ს/ნ:402036042) მიერ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის პირველი, მე-3 და მე-4 პუნქტების დარღვევას.

მომხმარებლის განცხადების შეფასება

მომხმარებელი აპელირებს ნივთის თავდაპირველ ნაკლთან დაკავშირებით და მიუთითებს, რომ მის მიერ შეძენილ ფეხსაცმელს ჰქონდა თავდაპირველი ნაკლი. როგორც უკვე აღინიშნა, სააგენტომ მოვაჭრისაგან მოითხოვა შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება იმისა, რომ მან მომხმარებელს გადასცა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საქონელი (უნაკლო ნივთი).

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

ამდენად კანონმდებელი მოვაჭრეს აკისრებს იმის ვალდებულებას, რომ საქონელი იყოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხისა და მახასიათებლის ან თუკი ასეთი შეთანხმება არ არსებობს, საქონელი იყოს მისი ჩვეულებრივი (დანიშნულებისამებრ) გამოყენებისთვის ვარგისი.

ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მე-5 და მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის (ა) ქვეპუქნტები.[12]

განსახილველ საქმეში, განმცხადებლის მითითებით, საქონელს აღენიშნებოდა თავდაპირველი ნაკლი, რაც გამოიხატა იმაში, რომ ფეხსაცმელს, 4-ჯერ ჩაცმის შემდგომ ძირზე გაუჩნდა ბზარები და ჩამოცვივდა საღებავი, მომხმარებელმა კი მოითხოვა მისი შეცვლა, რაზეც მოვაჭრისგან მიიღო უარი.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის პირველი წინადადების თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. ამდენად უპირველესად მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს საქონლის შეცვლა ან შეკეთება, ხოლო მოვაჭრე ვალდებულია შეასრულოს აღნიშნული მოთხოვნა.

შეესაბამება თუ არა საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, აღნიშნული წარმოადგენს მტკიცების საგანს. კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის

---

[12] 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.

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. ანალოგიურ მოწესრიგებას ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის პირველ პუნქტს.[13]

მომხმარებლის მითითებით, მან საქონლის ნაკლოვანების შესახებ, მოვაჭრეს მიმართა 2023 წლის 21 აგვისტოს, ხოლო სააგენტოს 2023 წლის 29 სექტემბერს. ვინაიდან მომხმარებელმა, საქონლის ნაკლთან მიმართებით, პრეტენზია განაცხადა ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვემდე ვადაში, საქონლის უნაკლოობის მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს, სწორედ მან უნდა ამტკიცოს, რომ საქონელს არ აღენიშნებოდა თავდაპირველი ნაკლი.

განსახილველ საქმეში, მოვაჭრემ 2023 წლის 14 ნოემბრის N01/3874 წერილით წარმოადგინა ექსპერტიზის დასკვნა, რომლის მიხედვითაც ფეხსაცმელს არ აღენიშნებოდა „ქარხნული წუნი“. ექსპერტიზის დასკვნის თანახმად, საქონლის დაზიანება შესაძლოა გამოწვეულიყო ფიზიკური ზემოქმედების, ქიმიური დამუშავების და/ან რეცხვის შედეგად.

მტკიცებულებების შეფასებასთან მიმართებით საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 9 ოქტომბრის №ბს-375 (კ-22) გადაწყვეტილების თანახმად, არც ერთ მტკიცებულებას არ აქვს წინასწარ დადგენილი ძალა. საქმის განხილვისას ყოველ კონკრეტულ შემთვევაში, მტკიცებულებები უნდა შეფასდეს შინაგანი რწმენის საფუძველზე. შინაგანი რწმენა, კი მტკიცებულებათა ყოველმხრივ, სრულ და ობიექტურ განხილვას უნდა ემყარებოდეს.[14] ამდენად სააგენტომ გარემოებებისა და მტკიცებულებების ურთიერთშეჯერების საფუძველზე უნდა მიიღოს გადაწყვეტილება გაიზიარებს თუ არა ექსპერტიზის დასკვნას.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის №ას-380-2023 განჩინებაში აღინულია რომ „ექსპერტიზის დასკვნა, ესაა მტკიცებულების ერთ-ერთი სახე, რომელიც შესაძლებელია გამოყენებული იქნეს საქმის გარემოებათა დასადგენად. იმის მიხედვით, თუ საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე რა გარემოებაა დასადგენი. თავად ექსპერტი კი, პროცესის მონაწილე დამხმარე სუბიექტია, რომელიც ფლობს სპეციალურ ცოდნას მეცნიერების, ტექნიკის, მედიცინის,

[13] 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.

[14] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 9 ოქტომბრის გადაწყვეტილება №ბს-375(კ-22)

ხელოვნების ან ხელობის დარგში. მის მიერ შედგენილ დასკვნაში გადმოცემულია გამოკვლევის შინაარსი, შედეგები და პასუხი მის წინაშე დასმულ კითხვებზე.[15]

მოცემულ შემთხვევაში, ექსპერტიზის დასკვნის გარეშე იმის შეფასება, საქონლის ნაკლი იყო თუ არა თავდაპირველი ვერ მოხდებოდა, ვინაიდან აღნიშნულის დასადგენად საჭიროა სპეციალური ცოდნა.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტოს მოთხოვნის შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი იქნა თამარ ბურდულის მიერ მომზადებული საექსპერტო დასკვნა. აღნიშნულ დასკვნაში აღწერილია, როგორ ჩატარდა კვლევა. დასკვნის თანახმად, ფეხსაცმელი შედარდა გაყიდვაში არსებულ ახალ ეგზემპლართან, ასევე ჩაუტარდა ვიზუალური დათვალიერება, რის შედეგადაც გამოვლინდა, რომ ფეხსაცმელს ეტყობოდა აქტიური მოხმარების კვალი, მას აღენიშნებოდა ლაქები როგორც შიდა მხარეს ისე ძირზე. დასკვნის თანახმად ფეხსაცმლის ძირის ზედაპირი გაშავებული იყო. ფეხსაცმლის ძირის თეთრი ფერის ნაწილის ზედაპირი დამსკდარი და აქერცლილი, აღენიშნებოდა დაზიანებები. დასკვნის თანახმად, საკვლევად წარდგენილი სპორტული ფეხსაცმლის მდგომარეობის შეფასების, ცვეთის ხარისხის, ნახეთქების/აქერცვლის ბუნების გათვალისწინებით, დაზიანება შესაძლოა გამოწვეული იყოს ფიზიკური ზემოქმედების, ქიმიური დამუშავების და/ან რეცხვის შედეგად.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციის გასაბათილებლად მომხმარებელს, სააგენტოს არაერთი მიმართვის მიუხედავად არ წარმოუდგენია ალტერნატიული მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მისი პოზიციის სისწორეს. კონკრეტულად იმას, რომ მომხმარებლის მიერ შეძენილ ნივთს გააჩნდა თავდაპირველი ნაკლი.

თუ როგორ უნდა მოხდეს საექსპერტო დასკვნის შედავება, ყურადსაღებია საქართველოს უზენასი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის №ას-380-2023 განჩინება, სადაც **აღნიშნულია: „ერთი მხარის მიერ წარდგენილი ექსპერტიზის დასკვნის მტკიცებულებითი მნიშვნელობის შეფასება დამოკიდებულია მეორე მხარის კვალიფიციურ შედავებაზე. ცხადია, აქ მხოლოდ მოწინააღმდეგე მხარის ზეპირსიტყვიერი, ექსპერტიზის დასკვნის საწინააღმდეგო მოსაზრება არ იგულისხმება.“**[16] აღსანიშნავია, რომ განსახილველ საქმეში, განმცხადებლის მიერ საქმის შესწავლის ეტაპზე არ იქნა წარმოდგენილი კვალიფიციური შედავება, რომელიც დაარწმუნებდა სააგენტოს, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნა არ გაეზიარებინა. მომხმარებელმა, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნა მარტოოდენ ზეპირსიტყვიერად შეაფასა/გახადა საეჭვო, რაც ვერ გახდება დასკვნის მიუღებლობის წინაპირობა.

---

[15] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის განჩინება №ას-380-2023

[16]საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 20 ივნისის განჩინება №ას-380-2023

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნა გასაზიარებელია. დასკვნაში აღნიშნულია, რომ საქონლის დაზიანება შესაძლოა გამოწვეული იყოს ფიზიკური ზემოქმედების, ქიმიური დამუშავების და/ან რეცხვის შედეგად. შესაბამისად სააგენტო მიიჩნევს, რომ ამ ნაწილში არ დარღვეულა მომხმარებლის, კანონის მე-16 და მე-17 მუხლებით გათვალისწინებული უნაკლო ნივთის მიღებისა და ნაკლიანი ნივთის შემთხვევაში ნაკლის გამოსწორების მოთხოვნის უფლება.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, მე-10 პუნქტის, 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 „ფულის“ (ს/ნ:402036042) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის პირველი, მე-3 და მე-4 პუნქტების დარღვევა.