საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/880
10.06.2026

ბრძანება

880-01-4-202606101053

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის №04/502 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

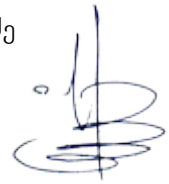
„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის №04/502 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. არ დადასტურდეს შპს „სანნას“ (ს/ნ 404508154) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 და მე-17 მუხლების დარღვევის ფაქტი.
3. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
4. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
5. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64).

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 2026 წლის 2 აპრილის №04/502 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია 3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია 3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 4
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი 9
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი 10
თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი 16

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე
განცხადება - შპს „სანნას“ (ს/ნ 404508154) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის №04/502 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე
განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2026 წლის თებერვალში JYSK-ის (შპს „სანნას“) მაღაზიაში შეიძინა პლასტმასის სათლი, რომელიც დაზიანდა (სახელური მოტყდა). მომხმარებელმა მოითხოვა თანხის დაბრუნება, თუმცა მოვაჭრემ ზემოაღნიშნულზე განაცხადა უარი და მომხმარებელს შესთავაზა ექსპერტიზის ჩატარება, რასაც მომხმარებელი არ დაეთანხმა. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ კომპანია არღვევს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონს, რადგან არ უზრუნველყოფს ნაკლიანი საქონლის შეცვლას ან თანხის დაბრუნებას გონივრულ ვადაში.

სააგენტოს 2026 წლის 3 აპრილის N02/2147 წერილით მომხმარებელს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის №04/502 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ 2026 წლის 25 თებერვლის N01/1852 და 2026 წლის 30 მარტის N01/2826 წერილებში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს ზემოაღნიშნული წერილი მომხმარებელს ჩაბარდა 2026 წლის 30 აპრილს სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე, თუმცა მას სააგენტოს 2026 წლის 3 აპრილის N02/2147 წერილის პასუხად სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 18 თებერვლის N02/1250 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებლის განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. ზემოაღნიშნული წერილის პასუხად, 2026 წლის 25 თებერვლის N01/1852 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ შპს „სანნას“ სავაჭრო პოლიტიკაში დეტალურად არის გაწერილი მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესი. განმცხადებელს სრული უფლება და შესაძლებლობა ჰქონდა პირდაპირ ელ-ფოსტით დაეფიქსირებინა თავისი

მოთხოვნა. მოვაჭრე განმარტავს, რომ 2026 წლის 9 თებერვალს განმცხადებელს სრულად და ამომწურავად მიეწოდა ინფორმაცია, რომ კომპანიას მიზანშეწონილად მიაჩნია ექსპერტიზის ჩატარება, რისთვისაც მოთხოვნილ იქნა ნივთის წარდგენა მომხმარებლისთვის სასურველ ფილიალში. განმცხადებელს ასევე ეცნობა, რომ ნივთს ფილიალში დაიტოვებდნენ ჩაბარების აქტის საფუძველზე, რაზეც მისი მხრიდან არანაირი წინააღმდეგობა არ ყოფილა. 2026 წლის 10 თებერვალს მომხმარებელმა უარი განაცხადა დოკუმენტების ხელმოწერაზე და ექსპერტიზის ჩატარებასაც კატეგორიულად ეწინააღმდეგებოდა. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ წერილს ერთვის მაღაზიის მენეჯერების განმარტებები და ვიდეომასალა, რომელიც ასახავს შემთხვევას მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა ნივთი მაღაზიაში თვითნებურად დატოვა. გარდა ამისა, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელი ცდილობს წარმოაჩინოს, თითქოს კომპანიაში კანონისმიერი გარანტია არ მოქმედებს, მაშინ როცა მიმოწერაში ოპერატორი ადასტურებს მის მოქმედებას. მოვაჭრე მიუთითებს, რომ კანონისმიერი გარანტია არ გულისხმობს იმას, რომ 2 წლის განმავლობაში ნივთის ნებისმიერი მიზეზით დაზიანების შემთხვევაში მოვაჭრემ პასუხისმგებლობა თავად უნდა იკისროს. მოვაჭრის განცხადებით, განმცხადებელი სწორედ ამ ინტერპრეტირებას აკეთებს კანონის დანაწესიდან. ასევე, მომხმარებელი აპელირებს ნივთის ღირებულებაზე, როცა წარმოუდგენლად მიაჩნია 15 ლარიანი ნივთის ექსპერტიზა. კომპანია აღნიშნავს, რომ ნივთის ღირებულების მიხედვით არ ხდება ექსპერტიზის დანიშვნა და მისთვის მნიშვნელოვანია დაადგინოს არის თუ არა სახეზე თავდაპირველი ნაკლი, რომელმაც შესაძლოა გამოიწვიოს ნივთის დაზიანება. მოვაჭრე განმარტავს, რომ სადავო ნივთი გადაეცა სსიპ „ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს“, რომლის გაგზავნის დასტურიც ახლავს წერილს.

მოვაჭრემ 2026 წლის 30 მარტის N01/2826 წერილით წარმოადგინა ორი დამოუკიდებელი ექსპერტიზის დასკვნის სრული ვერსიები. ამავე წერილში მოვაჭრე განმარტავს, რომ სსიპ „ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნულ ბიუროს“ დასკვნა მოვაჭრეს ჩაბარდა 2026 წლის 6 მარტს. მოვაჭრემ დამოუკიდებელ ექსპერტიზას განცხადებით მიმართა 2026 წლის 9 მარტს და საბოლოოდ დასკვნა ექსპერტის მიერ მოვაჭრეს ჩაბარდა 2026 წლის 27 მარტს.

სააგენტოს 2026 წლის 3 აპრილის N02/2185 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის №04/502 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე პოზიციის (არსებობის შემთხვევაში) წარმოსადგენად.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კონსტიტუციის მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს სახელმწიფო ენა არის ქართული, ხოლო აფხაზეთის ავტონომიურ რესპუბლიკაში – აგრეთვე აფხაზური. სახელმწიფო ენა დაცულია ორგანული კანონით.

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

სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენის არცოდნა არ შეიძლება მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის მოტივი იყოს.

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 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 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 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.

[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.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ 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]

სსიპ 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, კონფიდენციალურ ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ 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.

[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, მუხლი 1.

თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლებს. 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 მიადგეს.

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.[3]

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

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ

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

ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან გამოიკვეთა ვარაუდი, რომ მოვაჭრე არ ახორციელებს მისი სავაჭრო პოლიტიკის შესაბამის საქმიანობას, რასაც სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა საქონელი. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 2 აპრილის №04/502 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებაში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევის შესწავლა.

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და განსაზღვროს მისი ეკონომიკური ქცევაც. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და

ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები, რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს 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.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/EC 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.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. მოვაჭრემ წარმოების ფარგლებში წარმოადგინა სავაჭრო პოლიტიკა (მომხმარებელთან ურთიერთობის წესების და პირობების ერთობლიობა), რომელიც განთავსებულია მის სავაჭრო ობიექტებში მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომ ადგილზე (სალაროსთან). მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკის შეფასების შედეგად დადგინდა, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული იყო მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტზე.

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე დასაცავია კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით.

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

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია.

მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება კეთილსინდისიერების ფაქტს.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020[4] სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული.

კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შეძენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, - სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, ***სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებულნი არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთ უფლებები და მოვალეობები.***

საქმეზე C-52/18 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44 დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება. სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან

[4] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის განჩინება N ას-1252-2020

არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში გამოვლინდა. 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.

აღსანიშნავია, რომ კანონი არ ითვალისწინებს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას საქონლის ნებისმიერ დაზიანებაზე, რომელიც მომხმარებლის ბრალით წარმოიქმნება. კანონისმიერი გარანტია მჭიდროდ არის დაკავშირებული მიწოდების დროს საქონლის მდგომარეობასთან. კანონის მე-20 მუხლი ცალსახად მიუთითებს, რომ გარანტიის ფარგლებში მოვაჭრის ვალდებულება უკავშირდება იმ ნაკლს, რომელიც არსებობდა საქონლის მიწოდების დროს. კანონი არ აკისრებს მოვაჭრეს პასუხისმგებლობას მომხმარებლის მიერ საქონლის არასწორი ექსპლუატაციის, ცვეთის ან სხვა გარეშე ფაქტორების შედეგად წარმოშობილ ნაკლზე. ამავე მუხლით დადგენილია მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების მექანიზმი, რომელიც გულისხმობს, რომ იმ შემთხვევაში თუ საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი, მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ საქონელი მიწოდებისას უნაკლო იყო. 6 თვის გასვლის შემდეგ კი, მომხმარებელმა უნდა დაამტკიცოს, რომ ნაკლი წარმოადგენს არა ექსპლუატაციის შედეგს, არამედ თავდაპირველ (მიწოდების მომენტში არსებულ) ნაკლს. კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებები (საქონლის შეკეთება, შეცვლა, ფასის შემცირება ან ხელშეკრულებიდან გასვლა) გამოიყენება იმ შემთხვევაში, თუ დადგინდება, რომ საქონლის ნაკლი არ არის გამოწვეული მომხმარებლის ქმედებით ან ბუნებრივი ცვეთით.

მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ასევე აღსანიშნავია ევროკავშირის პრაქტიკა, კერძოდ ევროკავშირის სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C 497/13). სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას

არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორიც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოში საქმის შესწავლის პერიოდში, მოვაჭრემ 2026 წლის 30 მარტის N01/2826 წერილით წარმოადგინა ორი დამოუკიდებელი ექსპერტიზის დასკვნების სრული ვერსიები.

სსიპ „ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს“ ტრასოლოგიური ექსპერტის №001354526 დასკვნის მიხედვით დგინდება, რომ დაზიანებულ დედაპირებს მთლიანად გააჩნიათ უსწორმასწორო ფორმის ხორკლიანი რელიეფი, რაც დამახასიათებელია ტეხვისათვის და თავისი მორფოლოგიური ნიშანთვისებებით განვითარებული უნდა იყოს მექანიკური ზემოქმედების შედეგად. რაც შეეხება განცხადებაში დასმულ საკითხებს, თუ რა ვითარებაში და პირობებში განვითარდა აღნიშნული დაზიანება, არ წარმოადგენს ტრასოლოგიური კვლევის ობიექტს, ასევე საკითხის - ატარებს თუ არა დაზიანება ისეთ ტრასოლოგიური ნიშნებს, რომლებიც მიუთითებს წარმოებრივ (ქარხნულ) ნაკლზე?- ფაქტიურ წარმოდგენილ მდგომარეობაში შეუძლებელია, დაზიანების პირაპირებზე მაინდივიდუალირებელი კერძო ნიშანთა აუსახაობის გამო.“

რაც შეეხება მეორე დასკვნას, მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილია შპს საქართველოს დამოუკიდებელი ექსპერტიზა ა.ფ. ს/ნ 404954590 / ალექსანდრე ფერიაშვილის დასკვნა (ექსპერტის დასკვნა N03/01). ექსპერტიზის შედეგად დადგენილია, რომ წარმოდგენილი პროდუქტის დაზიანება წარმოშობილია გარე ფაქტორების ზემოქმედებით (მექანიკური ზემოქმედება/არასწორი ექსპლუატაცია) და არ არსებობს

არცერთი ობიექტური ტექნიკური საფუძველი, რომელიც დაადასტურებდა დაზიანების კავშირს პროდუქტის გაყიდვის დროს არსებულ მდგომარეობასთან ან წარმოებრივ/ქარხნულ ნაკლთან დაკავშირებით. ჩატარებული ექსპერტიზის ფარგლებში, პროდუქტი შეიძლება შეფასდეს, როგორც ხარისხიანი საყოფაცხოვრებო დანიშნულების ნივთი.

საქმეში წარმოდგენილი ორი ექსპერტიზის დასკვნის ერთობლივი ანალიზის საფუძველზე სააგენტო მიიჩნევს, რომ სსიპ „ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს“ მიერ საკვლევ ობიექტზე გამოყენებული ტრასოლოგიური ექსპერტიზა, რომელიც შეისწავლის ობიექტთა ურთიერთქმედების შედეგად დარჩენილ მატერიალურ კვალს, მიუთითებს საკვლევი ობიექტის სახელურის მექანიკური ზემოქმედების შედეგად მოტეხვაზე. რაც შეეხება მეორე დასკვნას, შპს საქართველოს დამოუკიდებელი ექსპერტიზა ა.ფ. ს/ნ 404954590 / ალექსანდრე ფერიაშვილის ექსპერტიზის დასკვნა კომპლექსური კვლევის საფუძველზე ცალსახად მიუთითებს, რომ ნივთის სახელურის მოტეხილობა არ არის დაკავშირებული თავდაპირველ ნაკლოვანებასთან და აღნიშნავს, რომ დაზიანება გამოწვეულია გარე მექანიკური ზემოქმედების შედეგად. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე სააგენტო ასკვნის, რომ პირველი ექსპერტიზის დასკვნა შემოიფარგლება ფაქტის კონსტანტაციით, ხოლო მეორე ექსპერტიზის დასკვნა კომპლექსური კვლევის მეთოდოლოგიით იძლევა პასუხს კითხვაზე - ატარებს თუ არა დაზიანება ისეთ ნიშნებს, რომლებიც მიუთითებს წარმოებრივ (ქარხნულ) ნაკლზე. დასკვნა შეიცავს შეფასებისთვის გამოსაყენებელი მასალების შესახებ ინფორმაციას, კერძოდ, დასკვნა შეიცავს შესაფასებელი ობიექტის დეტალურ აღწერას, ასევე, შესაფასებელი ობიექტისა და მისი შემადგენელი კომპონენტების ლაბორატორიულ დახასიათებას. კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ საქონელში მასალა თავისი თვისებებით სრულად შეესაბამება პოლიპროპილენის მახასიათებლებს, რაც მიუთითებს ნივთის სტანდარტულ სიმტკიცესა და მდგრადობაზე. ამდენად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნები სადავო საკითხთან მიმართებით ამომწურავია და ადასტურებს იმ ფაქტს, რომ სახელურის დაზიანება არ არის გამოწვეული თავდაპირველი ნაკლით. გარდა ამისა, აღსანიშნავია ისიც, რომ სააგენტოში მომხმარებლის მიერ საექსპერტო დასკვნებში ასახული გარემოებების საწინააღმდეგო სათანადო მტკიცება არ წარმოდგენილა.

ზემოაღნიშნულ გარემოებათა ერთობლიობა ადასტურებს, რომ სადავო ნივთის სახელურის დაზიანება არ უკავშირდება ნივთის თავდაპირველ ნაკლს. იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა და შესაბამისად, მოქმედებდა ნაკლის არსებობის პრეზუმფცია, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით აღნიშნული გაქარწყლდა. **შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, საქმის მასალებით დადასტურებულია, რომ სათლის სახელურის დაზიანება არ წარმოადგენს ნივთის თავდაპირველ ნაკლს და იგი გამოწვეულია ნივთზე განხორციელებული გარე მექანიკური ზემოქმედებით ან არასწორი ექსპლუატაციით, რის გამოც მომხმარებლის მოთხოვნა კანონისმიერი გარანტიიდან**

გამომდინარე საქონლის ნაკლის აღმოფხვრის ან ხელშეკრულებიდან გასვლის თაობაზე ვერ დაკმაყოფილდება.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი არ აქვს შპს „სანნას“ (ს/ნ 404508154) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 და მე-17 მუხლების დარღვევის ფაქტს.

თავი 5. 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, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

არ დადასტურდეს შპს „სანნას“ (ს/ნ 404508154) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 და მე-17 მუხლების დარღვევის ფაქტი.