



N 04/1112
23.09.2025

ბრძანება

1112-01-4-202509231543



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 25 აპრილის N 04/414 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 25 აპრილის N 04/414 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე - შპს „მაიფონს.ჯის“ (ს/ნ: 400338149) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, მოვაჭრე - შპს „მაიფონს.ჯის“ (ს/ნ: 400338149) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრე შპს „მაიფონს.ჯის“ (ს/ნ: 400338149) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

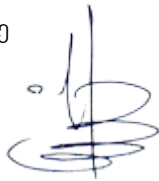


მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის 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 ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 25 აპრილის N 04/414 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის
თაობაზე

თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	2
1.1 განმცხადებლის პოზიცია.....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	8
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	8
3.2. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	9
3.2.1. საქონლის მეორეულ ბუნებაზე ინფორმაციის მიუწოდებლობა	11
3.3. უნაკლო საქონლის გადაცემის ვალდებულების დარღვევა.....	13
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	14

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2025 წლის 31 მარტს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე (პ/ნ:) N01/2061 განცხადება შპს „მაიფონს.ჯის“ (ს/ნ: 400338149) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 25 აპრილის N 04/414 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან შეიძინა საქონელი - ტელეფონი samsung galaxy s23 ultra. მომხმარებელი უთითებს, რომ მოვაჭრეს მისთვის არ უცნობებია იმის შესახებ, რომ საქონელი იყო მეორეული. განცხადების თანახმად, ტელეფონის ეკრანი შეძენიდან 12 დღეში გათეთრდა. მომხმარებელმა აღნიშნულის შესახებ პრეტენზია განუცხადა მოვაჭრეს, თუმცა მას შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. მომხმარებელი ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

სააგენტოს 2025 წლის 9 ივლისის N 02/2993 წერილით, მომხმარებელს ეცნობა, მოვაჭრის 2025 წლის 9 ივლისის N01/4082 წერილით წარმოდგენილი პოზიციის შესახებ, და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე, რათა მოვაჭრისთვის გადაეცა საქონელი. აღნიშნული წერილი გაიგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მომხმარებლის მისამართზე 2 ჯერ, თუმცა მისთვის წერილის ჩაბარება ვერ მოხერხდა.

სააგენტოს 2025 წლის 9 ივლისის N 02/2993 წერილი, 2025 წლის პირველ აგვისტოს გამოქვეყნდა სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე:

(ბმული: https://gcca.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/php3NTdCC.pdf).

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, 2025 წლის პირველ აგვისტოს გამოქვეყნებული წერილი ჩაბარებულად ჩაითვალა, სააგენტოს ვებგვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს 2025 წლის 8 აგვისტოს. მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2025 წლის პირველი სექტემბრის N01/5108 წერილით, რომლის მიხედვითაც, მომხმარებელს მისთვის არც საქონელი გადაუცია და არც რაიმე კომუნიკაცია ჰქონია. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელს არც სააგენტოსთვის მოუმართავს რაიმე სახის შეტყობინებით.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 4 აპრილის N 02/1591 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების შესახებ და ეთხოვა წარმოედგინა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, აგრეთვე ეთხოვა წარმოედგინა მისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი სახის ინფორმაცია:

1. მოვაჭრის მიერ, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;
2. საქონელი, რომლითაც მოვაჭრე ვაჭრობს, არის თუ არა მეორეული;
3. თუკი მე-2 კითხვაზე პასუხი დადებითია, მიეწოდება თუ აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს;
4. მიეწოდება თუ არა მომხმარებელს ინფორმაცია იმის შესახებ, რა მოთხოვნის უფლება წარმოეშობა მას, თუკი საქონელი ნაკლოვანი (ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო) აღმოჩნდება და რა ფორმით ხდება ამ ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდება;
5. ნაკლის მეორე (ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო) საქონლის შეცვლის/შეკეთების ვადის, წესისა და პირობების შესახებ.

სააგენტოს 2025 წლის 4 აპრილის N 02/1591 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2025 წლის 14 აპრილის N01/2405 წერილი, რომლის მიხედვითაც, მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელს განემარტა საქონლის მეორეული ბუნების შესახებ. აგრეთვე, მოვაჭრის ინფორმაციით, ამაზე მიაწინებდა ის გარემოებაც, რომ მომხმარებელმა საქონელი იმაზე დაბალ ფასად შეიძინა, ვიდრე ახალი. მოვაჭრე დამატებით განმარტავს, რომ საქონლის მეორეულობაზე მიაწინებდა ისიც, რომ მას არ ახლდა ქარხნული შეფუთვა და მომხმარებელს გადაეცა დახლზე განთავსებული მობილური ტელეფონი.

აგრეთვე, მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებლის მიერ მიტანილ ტელეფონს აღნიშნებოდა დაზიანება, რაც არ იყო მის მიერ გამოწვეული. მოვაჭრე არ ეთანხმება მომხმარებლის პრეტენზიას.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სააგენტოს 2025 წლის 14 აპრილის N01/2405 წერილით მოთხოვნილი ინფორმაცია.

სააგენტოს 2025 წლის 25 აპრილის N 02/1986 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და ეთხოვა, წარმოედგინა, მოვაჭრის ადგილზე ვაჭრობის პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია და აგრეთვე, მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მისი 2025 წლის 14 აპრილის N01/2405 წერილით წარმოდგენილ პოზიციას.

სააგენტოს 2025 წლის 25 აპრილის N 02/1986 წერილის პასუხად, 2025 წლის პირველი მაისის N01/2739 წერილით, მოვაჭრემ წარმოადგინა, ვიდეო მასალები, რომელშიც ასახულია, მომხმარებლის განმეორებითი ვიზიტი მოვაჭრესთან.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს 2025 წლის 25 აპრილის N 02/1986 წერილით გამოთხოვილი ადგილზე ვაჭრობის პოლიტიკა მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 4 ივლისის N02/2885 წერილით, მოვაჭრისგან, გამოთხოვილ იქნა დამატებითი ინფორმაცია, რომლის მიხედვითაც წერილის ჩაბარებიდან 10 (ათი) დღის ვადაში მოვაჭრეს უნდა წარმოედგინა დამატებითი მტკიცებულებები (მაგალითად: ექსპერტიზის დასკვნა), რომლითაც დადასტურდება, რომ ნივთს (ტელეფონს) არ გააჩნდა თავდაპირველი ნაკლი.

სააგენტოს 2025 წლის 4 ივლისის N 02/2885 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2025 წლის 9 ივლისის N01/4082 წერილი, რომლის მიხედვითაც, მან გამოთქვა მზაობა მობილური ტელეფონისთვის ჩაეტარებინა ექსპერტიზის დასკვნა, საქონლის ნაკლის წარმომავლობასთან დაკავშირებით, რისთვისაც ითხოვდა, მომხმარებელს მისთვის გადაეცა მობილური ტელეფონი.

მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2025 წლის პირველი სექტემბრის N01/5108 წერილით, რომლის მიხედვითაც, მომხმარებელს მისთვის არც საქონელი გადაუცია და არც კომუნიკაცია ჰქონია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დადუპვას, 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 სცოდნოდ;

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/EU /EC დირექტივის¹ (შემდგომში - 2011/83/EU დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83/EU 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 (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავედროულად, 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.

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.

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.

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

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 ხარისხთან შესაბამისობაში მოსაყვანად, კერძოდ საფოსტო გაგზავნის, ტრანსპორტის, შესასრულებელი სამუშაოსა და მასალის ხარჯები.

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 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 მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო

გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

სანამ საკითხის არსებით შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი აღგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, რომლებზეც 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.

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.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“, რომლის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი

არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღდათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით, რომლის 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 იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც აქვს სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

„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 დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. 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 სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.²

² ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. ღირეუქტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,³ 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 ღირეუქტივის 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.⁴

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „მაიფონს.ჯი“ კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს ადგილზე ვაჭრობის გზით. 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 ღირეუქტივის 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 ღირეუქტივით 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–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას.

³ იქვე, აბზაცი 53

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, კერძოდ იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას, დგინდება, რომ მოვაჭრის სარეწი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ არის. კერძოდ:

- მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართის (იურიდიული მისამართის), ტელეფონის ნომრისა და მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია ან/და მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან) შესახებ.
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.

3.2.1. საქონლის მეორეულ ბუნებაზე ინფორმაციის მიუწოდებლობა

განცხადებაში მომხმარებელი დამატებით უთითებს, რომ მისთვის მოვაჭრეს არ მიუწოდებია ინფორმაცია საქონლის მეორეულობასთან დაკავშირებით. მოვაჭრე, 2025 წლის 14 აპრილის N01/2405 წერილით თავადვე აღიარებს, რომ საქონელი იყო მეორეული. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელს ტელეფონი გადაეცა დაუღუქავი და მოვაჭრის ბრენდირებული ყუთით. საგულისხმოა, რომ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის): საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით.

მოცემულ ეტაპზე სააგენტოს შეფასების საგანს წარმოადგენს: 1) საქონლის მეორეული ბუნება არის თუ არა საქონლის არსებითი მახასიათებელი; 2) მიაწოდა თუ არა მოვაჭრემ მომხმარებელს აღნიშნული ინფორმაცია.

უპირველესად აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელს არჩევანის გაკეთება შეზღუდული რესურსების პირობებში უწევს. აღნიშნული კი, გულისხმობს იმას, რომ მომხმარებელს უწევს გადაწყვიტოს საით მიმართოს საკუთარი რესურსები. მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის ფორმირებას

სხვადასხვა გარემოებები განაპირობებს, როგორებიცაა: კულტურული, სოციალური, პიროვნული თუ ფსიქოლოგიური მახასიათებლები თუ სხვა. თუმცა ეკონომიკური ქცევის უმთავრესი განმაპირობებელი გარემოება არის საქონლის სარგებლიანობა. რაც იმას გულისხმობს, რომ მომხმარებლისთვის საქონელს აქვს შესაძლებლობა დააკმაყოფილოს მისი მოთხოვნები. სხვაგვარად რომ ითქვას, საქონლის/მომსახურების შეძენისას მომხმარებელს უყალიბდება წარმოდგენა, რომ საქონელი/მომსახურება დააკმაყოფილებს მის მოთხოვნილებებს, გაამართლებს მის მოლოდინს. ამდენად, რაციონალური არჩევანის პირობებში, საქონლისა თუ მომსახურების შეძენის გადაწყვეტილების მიღებისას, მომხმარებელი არჩევს იმ საქონელს/მომსახურებას, რომელიც მისთვის უფრო სარგებლიანია და მის მოთხოვნილებებს აკმაყოფილებს. იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებელს უწევს არჩევანის გაკეთება, არსებით მახასიათებლად უნდა ჩაითვალოს საქონლის ყველა ის მახასიათებელი, რომელიც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე და შეზღუდული რესურსების პირობებში, მიაღებინებს საქონლის/მომსახურების შეძენის ან შეძენის წინარე ქმედების განხორციელების გადაწყვეტილებას (მაგ.: მოვაჭრის სარეწში შესვლა). მობილური ტელეფონის შეძენის ეტაპზე, მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა და შეძენის გადაწყვეტილება სხვადასხვა გარემოებებს ეფუძნება, როგორიცაა ფასი, გარიგების პირობები და ა.შ. თუმცა უპირველესად ყურადღება ექცევა საქონლის ტექნიკურ მონაცემებს და სხვა ისეთ გარემოებებს, რამაც მომხმარებლის მოსაზრებით შესაძლოა გავლენა იქონიოს საქონლის წარმადობაზე, მის მიერ ფუნქციათა შესრულების უნარსა და მის სიცოცხლისუნარიანობაზე. საშუალო მომხმარებლისთვის მეორეული ტექნიკა გულისხმობს იმას, რომ მას შესაძლოა ჰქონდეს გამოყენების კვალი, იყოს ვიზუალურად დაზიანებული, ვეღარ ასრულებდეს მის ფუნქციებს და ა.შ. ამდენად მეორეული საქონლის შეძენისას მომხმარებელს მის სარგებლიანობასთან მიმართებით უყალიბდება სხვა მოლოდინები ვიდრე ჩამოუყალიბდებოდა ახალი საქონლის შეძენისას. შესაბამისად, საქონლის მეორეული ბუნება წარმოადგენს საქონლის არსებით მახასიათებელს მობილურ ტელეფონთან მიმართებით.

მას შემდეგ, რაც დადგინდა, რომ საქონლის მეორეული ბუნება არის საქონლის არსებითი შემადგენელი ნაწილი, უნდა დადგინდეს, მოვაჭრემ მიაწოდა თუ არა მომხმარებელს აღნიშნული ინფორმაცია. მოვაჭრის მიერ 2025 წლის პირველი მაისის N01/2739 წერილით წარმოდგენილ იქნა ვიდეომასალები, რომლებშიც ასახულია მომხმარებლის განმეორებითი ვიზიტი მოვაჭრესთან. გარდა ამისა, ვიდეომასალაში ჩანს, მოვაჭრის სავაჭრო ფართი და ის ფორმა, რა ფორმითაც ხდება მობილური ტელეფონების რეალიზაცია. კადრებში ჩანს, რომ მობილური ტელეფონების ფასი უშუალოდ მათ ეკრანებზე ეტიკეტით არის განთავსებული, ამასთან ამავე კადრებში ჩანს, როგორ შეიძინა სხვა მომხმარებელმა მობილური ტელეფონი მოვაჭრისგან. ვიდეომასალის მიხედვით, ჩანს, რომ მოვაჭრის კონსულტანტმა სწორედ დახლზე განთავსებული საქონელი გამოიღო და ის გაატანა მომხმარებელს, ამ უკანასკნელსაც არ ჰქონდა ქარხნული შეფუთვა. ცნობილია, რომ ახალი მობილური ტელეფონების რეალიზაცია ხდება შეფუთვით და ქარხნული ყუთით. მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის მოდელს წარმოადგენს მეორეული საქონლის რეალიზება, ამდენად მის მიერ რეალიზებული საქონელი არ არის ქარხნულ მდგომარეობაში. პრეზუმირებულად უნდა იქნას მიჩნეული, რომ საშუალო მომხმარებელმა იცის, როგორ პირობებში იყიდება ახალი მობილური ტელეფონი. ამდენად, მაშინ, როდესაც საქონელი მოვაჭრის მიერ არ იყიდება აღნიშნული წესის დაცვით მიიჩნევა, რომ ის ყიდის მეორეულ

საქონელს. კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტი ავალდებულებს მოვაჭრეს მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია, თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე საქონელს ყიდის არაქარხნული შეფუთვითა და უშუალოდ იმ საქონელს, რომელსაც მომხმარებელი დახლზე ხედავს, მიიჩნევა, რომ მომხმარებლისთვის თავისთავადად არის ცნობილი, რომ მობილური ტელეფონი არის მეორეული. ყოველივე აღნიშნულიდან გამომდინარე, მართალია მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია დოკუმენტი, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას საქონლის მეორეულობასთან მიმართებით, თუმცა ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით, ეს მომხმარებლისთვის თავისთავად ცნობილია.

3.3. უნაკლო საქონლის გადაცემის ვალდებულების დარღვევა

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, 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.

საგულისხმოა, რომ კანონის თანახმად, თუკი აღნიშნული მოთხოვნები ირღვევა, მოვაჭრეს აკისრებს მეორეულ ვალდებულებებს, რომელიც გათვალისწინებულია კანონის მე-17 მუხლით. 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.

მომხმარებელი განცხადებაში უთითებს, რომ მისი მოსაზრებით მას გადაეცა დაზიანებული საქონელი. უპირველესად აღსანიშნავია, რომ დაზიანებული საქონლის გადაცემა, გულისხმობს იმას, რომ მოვაჭრემ დაარღვია კანონის მე-16 მუხლის მოთხოვნები და აქედან გამომდინარე მას წარმოემოძა მე-17 მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულებები. დაზიანებული საქონელი გულისხმობს, რომ საქონელი არის ნაკლის მქონე, რაც ობიექტური გარემოებებით უნდა დადასტურდეს. საქმის შესწავლის ეტაპზე, მოვაჭრემ 2025 წლის 9 ივლისის N01/4082 წერილით გამოთქვა მზაობა ჩაეტარებინა საქონლისთვის ექსპერტიზა, რისთვისაც ის ითხოვდა საქონლის მისთვის გადაცემას. სააგენტოს 2025 წლის 9 ივლისის N 02/2993 წერილით, მომხმარებელს ეცნობა, მოვაჭრის 2025 წლის 9 ივლისის N01/4082 წერილით წარმოდგენილი პოზიციის შესახებ, და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე, რათა მოვაჭრისთვის გადაეცა საქონელი. აღნიშნული წერილი გაიგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მომხმარებლის მისამართზე ორჯერ, თუმცა მისთვის წერილის ჩაბარება ვერ მოხერხდა. აღნიშნული წერილი გამოქვეყნდა კანონმდებლობის შესაბამისად და ის ჩაბარებულად ჩაითვალა 2025 წლის 8 აგვისტოს. აღსანიშნავია ისიც, რომ მოვაჭრის 2025 წლის პირველი სექტემბრის N01/5108 წერილის მიხედვით დგინდება, რომ მომხმარებელს მისთვის არ მიუმართავს და არც საქონელი გადაუცია. ამდენად საქმის

ფაქტობრივი გარემოებების შედეგად დგინდება, რომ მომხმარებელს არც მოვაჭრისთვის მიუმართავს და არც სააგენტოსთვის.

გამომდინარე იქედან, რომ საქონლის ნაკლის არსებობა საჭიროა ობიექტური გარემოებებით დადასტურდეს, მობილური ტელეფონის ნაკლის არსებობა მართლმოდენ მომხმარებლის განცხადებას ვერ დაეყრდნობა. მოხმარებელმა მისი კონკლუდენტური მოქმედებით (უმოქმედობით) უარი განაცხადა, რომ საქონელი გადაეცა მოვაჭრისთვის. ამდენად სააგენტო შეფასების გარეშე ტოვებს მომხმარებლის მიერ სადავოდ გამხდარ გარემოებას, რომ მას გადაეცა ნაკლის მქონე საქონელი, მტკიცებულებათა არ არსებობის გამო.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „მაიფონს.ჯის“ (ს/ნ: 400338149) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „მაიფონს.ჯის“ (ს/ნ: 400338149) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევა.