



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 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 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 ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ადას“ (ს/ნ 405027830) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ადას“ (ს/ნ 405027830) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი

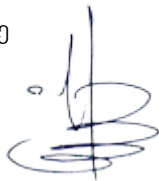


პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.

4. შპს „ადას“ (ს/ნ 405027830) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ 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





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	4
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	6
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	13
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	13
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	14
3.3. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები	20
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	34

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე 2024 წლის 12 იანვრის №01/147 განცხადება მოვაჭრე - შპს „ადას“ (ს/ნ 405027830) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

„მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 16 იანვრის №04/30 ბრძანებით სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

2024 წლის 05 თებერვლის №01/679 განცხადებით სააგენტოს მომართა მოქალაქე - შპს „ადას“ მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე, სააგენტომ 2024 წლის 16 იანვარს №04/30 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო - 2024 წლის 05 თებერვლის №01/679 განცხადება, რის შესახებაც მოვაჭრეს ეცნობა 2024 წლის 13 თებერვლის N02/443 წერილით.

საქმის შესწავლის დასრულებამდე, მოვაჭრემ სააგენტოს შესთავაზა პირობითი ვალდებულების აღება, რომლითაც დაევალებოდა სავაჭრო პოლიტიკის კანონით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანა და იმ მომხმარებელთა უფლებების აღდგენა, რომელთაც სავარაუდოდ, წარსულში მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შედეგად ზიანი მიაღდათ. სააგენტომ განიხილა კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული პირობითი ვალდებულებები და მიიჩნია, რომ ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, შესაბამისად, დაეთანხმა შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს შპს „ადას“ მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე“ 2024 წლის 20 მარტის N04/232 ბრძანებით დაასრულა მოვაჭრის მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა მოვაჭრის მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე სააგენტოსა და შპს „ადას“ შორის გაფორმებული 2024 წლის 19 მარტის შეთანხმებით მოვაჭრეს ვალდებულებების შესასრულებლად 1 (ერთი) თვე განესაზღვრა.

მოვაჭრემ მის მიერ ნაკისრი პირობითი ვალდებულებები სააგენტოს მიერ მასთან დადებული წერილობითი შეთანხმებით განსაზღვრულ ვადაში არაჯეროვნად შეასრულა, კერძოდ, მოვაჭრემ არ მოიყვანა თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონშესაბამისობაში. აღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტომ „შპს „ადას“ (ს/ნ 405027830) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე საქმის შესწავლის ხელახლა დაწყების შესახებ“ 2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 ბრძანებით ხელახლა დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს „ადას“ მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

სააგენტომ 2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 ბრძანებით ხელახლა დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო 2024 წლის 01 ოქტომბრის N01/4976 და

2025 წლის 13 თებერვლის N01/1009 განცხადებები.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ონლაინ მაღაზია ADASHOP.GE-ს საშუალებით, (ვებგვერდის მისამართი - <https://adashop.ge/>) დისტანციურად შეიძინა 712.12 ლარის ღირებულების კომპიუტერის სავარძელი. მომხმარებელს ნივთი მიეწოდა საკურიერო მომსახურების მეშვეობით შეკვეთიდან სამ სამუშაო დღეში. მას შემდეგ რაც მომხმარებელმა გახსნა ამანათი და დაიწყო სავარძლის მისი ინსტრუქციის შესაბამისად აწყობა აღმოჩნდა, რომ სავარძლის ღერძის პლასტმასის სეგმენტის დეტალი გატეხილი და გაბზარული იყო. მომხმარებელმა იმავე დღესვე მოითხოვა დაზიანებული დეტალის შეცვლა. აღნიშნული მოთხოვნის პასუხად მოვაჭრემ განაცხადა, რომ სავარძლის დაზიანება გამოწვეული იყო მომხმარებლის ზემოქმედების შედეგად, შესაბამისად არ მოხდებოდა ნივთის შეცვლა/შეკეთება.

მომხმარებელმა 2024 წლის 21 მარტის N01/1586 წერილით სააგენტოს შეატყობინა, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს შეუცვალა სავარძლის დაზიანებული ნაწილი.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ონლაინ მაღაზია ADASHOP.GE-ს საშუალებით შეიძინა დოკ სადგური. მომხმარებლის განცხადების მიხედვით, ნივთის ერთ-ერთი ნაწილი ე.წ ქულერი არის საკმაოდ ხმაურიანი, ასევე სხვადასხვა მიზეზით უკმაყოფილოა შეძენილი ნივთით, რის გამოც სურს ნივთის უკან დაბრუნება. მაღაზიამ ნივთი დაიტოვა სადიაგნოსტიკო მიზნით და მომხმარებელს განუმარტა, რომ ნივთი დაბრუნებას დაექვემდებარება მხოლოდ წუნის აღმოჩენის შემთხვევაში.

მომხმარებელმა 2024 წლის 16 აპრილის N01/2209 წერილით სააგენტოს შეატყობინა, რომ მოვაჭრემ უზრუნველყო მისთვის თანხის დაბრუნება.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2024 წლის 17 აგვისტოს შპს „ადას“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა ლეპტოპი, რომლის დედადაფაც აღმოჩნდა დაზიანებული.

მომხმარებელმა ნაკლის აღმოფხვრის მოთხოვნით მიმართა მოვაჭრეს, მოვაჭრემ კი ლეპტოპი სერვის ცენტრში დაიტოვა. სერვის ცენტრიდან გამოტანის შემდგომ, მომხმარებლის მითითებით, ლეპტოპი კვლავ ხარვეზით მუშაობდა. კერძოდ, უჭირდა ჩართვა, გამოძრავებისას ირთვებოდა, გამოჰქონდა მწვანე პიქსელები და შემდებოდა.

2024 წლის 07 ნოემბრის N01/5637 წერილით მომხმარებელმა სააგენტოს შეატყობინა, რომ ლეპტოპი ისევ მიიტანა სერვის ცენტრში ნაკლის აღმოფხვრის მიზნით. მომხმარებელი ასევე უთითებს მოვაჭრის განმარტებაზე, რომლის შესაბამისადაც ნივთის ახლით შეცვლა ხორციელდება მხოლოდ პრეტენზიის 7 დღის ვადაში დაფიქსირების შემთხვევაში.

2024 წლის 12 ნოემბრის N01/5732 წერილით მომხმარებელმა წარმოადგინა სერვის ცენტრის მიერ მიღებული პასუხი, რომლის შესაბამისადაც, დაფიქსირებულია ბრენდის დეტალის ხარვეზი, კერძოდ დეფექტიანია დედადაფა, რომლის გამოცვლაზეც პასუხისმგებლობას იღებს კომპანია. მომხმარებლის პოზიციით ლეპტოპის რამდენჯერმე შეკეთებით მცირდება ნივთის საბაზრო ღირებულება, აქედან გამომდინარე, მომხმარებელი ითხოვს ნივთის შეცვლას.

2024 წლის 19 ნოემბრის N01/5865 წერილით, მომხმარებელი უთითებს, რომ მოვაჭრის თქმით, შეკვეთილია ახალი დედადაფა, რომლის ჩამოსვლის შემდეგაც შეკეთდება კომპიუტერი. მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრე არ განიხილავს მომხმარებლისთვის ნივთის შეცვლას.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა შპს „ადა“-ს (ს/ნ 405027830) სავაჭრო ობიექტში შეიძინა კვების ბლოკი, რომელიც მომხმარებლის მითითებით აღმოჩნდა ზედმეტად ხმაურიანი. უფრო კონკრეტულად, კვების ბლოკის აკუსტიკური ხმაური უტოლდებოდა 60 დეციბელს, რაც არ არის თავსებადი ნივთის საყოფაცხოვრებო მოხმარების მიზანთან. მომხმარებლის მითითებით, აღნიშნულის შესახებ წინასწარ ინფორმაცია მიწოდებული არ ყოფილა. მომხმარებელმა პრეტენზია დააფიქსირა მეორე დღესვე, თუმცა ამას მოვაჭრის მხრიდან შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. განცხადების მიხედვით, მოვაჭრემ მომხმარებელს ნივთის დაბრუნებაზე უარი განუცხადა იმ საფუძვლით, რომ ნივთი იყო გამოყენებული.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

განცხადებასთან დაკავშირებით

სააგენტოს 2024 წლის 18 იანვრის N02/357 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა, „მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 16 იანვრის №04/30 ბრძანების თანახმად დაწყებული საქმის შესწავლის შესახებ მოვაჭრის - შპს „ადას“-ის (ს/ნ 405027830) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

აღნიშნული წერილის საპასუხოდ მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა 2024 წლის 07 თებერვლის N01/737 წერილი მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. მოვაჭრის განცხადებით, საკურიერო სერვისით გაგზავნილ საქონლის ნაკლზე პასუხისმგებელია სატრანსპორტო კომპანია. მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ ნივთის დეფექტი გავლენას არ ახდენს სკამის გამართულ ფუნქციონირებაზე.

განცხადებასთან დაკავშირებით

2024 წლის 05 თებერვლის №01/679 განცხადებით სააგენტოს მომართა მოქალაქე - შპს „ადას“ მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე, რის შესახებაც მოვაჭრეს ეცნობა 2024 წლის 13 თებერვლის N02/443 წერილით.

განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ 2024 წლის 13 თებერვლის №01/858 წერილით სააგენტოს აცნობა, რომ აქტიურად მუშაობს მომხმარებლის უფლების აღდგენაზე.

2024 წლის 16 თებერვლის №01/924 განცხადებით, მოვაჭრემ სააგენტოს შესთავაზა პირობითი ვალდებულების აღება.

2024 წლის 16 აპრილის №01/2203 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა უფლების აღდგენის დამადასტურებელი მტკიცებულებები, რომელიც ადასტურებს, რომ მომხმარებელს თანხა დაუბრუნდა 2024 წლის 13 თებერვალს.

განცხადებასთან დაკავშირებით

სააგენტოს 2024 წლის 10 ოქტომბრის N02/3759 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტომ დაიწყო საქმის ხელახალი შესწავლა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 ბრძანების საფუძველზე და აღნიშნული ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო 2024 წლის 01 ოქტომბრის N01/4976 განცხადება.

მოვაჭრემ 2024 წლის 10 ოქტომბრის წერილით №01/5177 წარადგინა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, რომლის მიხედვითაც მოვაჭრე ახსნა-განმარტებით უარყოფს კომპიუტერის შეუსაბამობას ქარხნულ პარამეტრებთან, ასევე აღნიშნავს, რომ საგარანტიო ვალდებულების შესრულების დასტურად უთითებს მოვაჭრის მხრიდან ლეპტოპის სერვის ცენტრში დატოვების ფაქტს.

განცხადებასთან დაკავშირებით

სააგენტოს 2025 წლის 19 თებერვლის N02/877 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ 2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 ბრძანებით ხელახლა დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩაერთო 2025 წლის 13 თებერვლის N01/1009 განცხადება.

ზემოხსენებული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-16 მუხლით დადგენილი ფორმით, შესაბამისად, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2025 წლის 19 თებერვლის N02/877 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით 2025 წლის 18 მარტს, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს, 2025 წლის 25 მარტს. მოვაჭრეს განცხადებასთან დაკავშირებით პოზიცია არ წარუდგენია.

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 ქვეყის 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 სცოდნოდეს;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

ამავდეს მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, რომ თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის მე-12 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი აღქმა შესაძლებელი უნდა იყოს. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა. მე-3 პუნქტის შესაბამისად, სავაჭრო ვებ-გვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიოდ და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე. მე-4 პუნქტის შესაბამისად, თუ ხელშეკრულება იდება დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, რომელიც არ იძლევა საკმარის დროსა და ადგილს იმისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სულ მცირე თავისი ვინაობის (სახელწოდების) შესახებ ინფორმაცია და ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“ და „ზ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. დისტანციური ხელშეკრულების დადებასთან 7 დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ამ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ რათქმუნდა სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

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

კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან; ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.

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

ამავსე 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.

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

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

მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომერციული გარანტია მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით მიაწოდოს.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

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

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების

შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების 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.¹ 2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

2011/83 დირექტივის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე, საქონლის მიწოდების მიზნით, დაუყოვნებლივ გადასცემს საქონელს მომხმარებლის ფიზიკური მფლობელობის ან კონტროლის ქვეშ, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 დღისა, თუ მხარეები სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ მიწოდების დროზე. როდესაც მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდების ვალდებულებას მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში (ვადაში), მომხმარებელი მოუწოდებს მოვაჭრეს განახორციელოს მიწოდება, გარემოებასთან შესაფერისი დამატებითი დროის მონაკვეთში. მომხმარებელს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდებას დამატებითი დროის მონაკვეთში. ეს წესი არ ვრცელდება ნასყიდობის ხელშეკრულებებზე, როდესაც მოვაჭრე უარს ამბობს საქონლის მიწოდებაზე ან როდესაც შეთანხმებულ პერიოდში მიწოდება არის აუცილებელი, ხელშეკრულების დადებისას არსებული ყველა გარემოების გათვალისწინებით ან, როდესაც ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელი აცნობებს მოვაჭრეს, რომ მიწოდება განსაზღვრულ თარიღამდე ან განსაზღვრული თარიღისთვის არის აუცილებელი. აღნიშნულ შემთხვევებში, თუ მოვაჭრე ვერ აწვდის საქონელს მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში ან კანონით განსაზღვრულ ვადაში, მომხმარებელს აქვს უფლება დაუყოვნებლივ შეწყვიტოს ხელშეკრულება. ხელშეკრულების

¹ 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.

შეწყვეტის შემთხვევაში, მოვაჭრემ დაუყოვნებლივ უნდა აანაზღაუროს ხელშეკრულების ფარგლებში გადახდილი თანხა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29 დირექტივის (შემოდგომში 2005/29 დირექტივა) მიზანია ხელი შეუწყოს შიდა ბაზრის გამართულ ფუნქციონირებას და მომხმარებლების დაცვას მაღალ დონეზე მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესებისთვის საზიანო არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკის შესახებ წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოების გზით.

2005/29 დირექტივის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკა უნდა აიკრძალოს. ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად კომერციული პრაქტიკა, ასევე, მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანად, თუ, მის ფაქტობრივ კონტექსტში, ყველა მისი მახასიათებლისა და გარემოების და საკომუნიკაციო საშუალებების შეზღუდვების გათვალისწინებით, ის არ შეიცავს მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს სჭირდება, კონტექსტიდან გამომდინარე, რათა შესყიდვის შესახებ მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება და, შესაბამისად, ის იწვევს ან სავარაუდოდ, გამოიწვევს საშუალო მომხმარებლის მიერ შესყიდვის შესახებ ისეთი გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც ის სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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 აღგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.²

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

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

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა

² Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 16 იანვრის N04/30 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებაში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა, რომელიც დასრულდა მოვაჭრის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, პირობითი ვალდებულებების აღების თაობაზე მოვაჭრესა და სააგენტოს შორის გაფორმებული შეთანხმებით გათვალისწინებული პირობებით. ვინაიდან მოვაჭრემ არც ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ და არც დამატებით განსაზღვრულ ვადაში არ წარმოადგინა პირობითი ვალდებულებების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები, 2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 ბრძანებით ხელახლა დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს „ადა“-ს მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

გასათვალისწინებელია, სამომხმარებლო ურთიერთობების ყოველდღიური, საყოფაცხოვრებო ხასიათი, რამაც შესაძლოა საშუალო მომხმარებლისთვის შექმნას არაგონივრული ტვირთი ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად. აღნიშნულს აბალანსებს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი, რომელიც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. საქმეზე Content Service Ltd v. Bundesarbeitskammer³ სასამართლომ განმარტა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია იმ მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას და მომხმარებლები პასიურები უნდა რჩებოდნენ ინფორმაციის მოპოვების თვალსაზრისით.³

სახელმწიფოებო ურთიერთობაში შესვლამდე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; ასევე მოვაჭრის

³ Case C-49/11 Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer

ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან; მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ, კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს საქონლის დაბრუნების ხარჯი, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია.

კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 მუხლის ანალოგს წარმოადგენს, რომელიც ინტერპრეტირებულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში. მათ შორის, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე NC-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.⁴

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაჰენტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო №C-649/17 საქმეზე აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

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

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

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები⁶, რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

№C-430/17 საქმეზე 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.⁷

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.⁸

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს როგორც დისტანციურად ასევე სარეწში და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ ვებ-გვერდზე ასახული ინფორმაცია არ არის სრული და კანონთან თავსებადი. მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმის შეფასების შედეგად დგინდება, რომ პლატფორმაზე სრულად არ არის მითითებული კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია, კერძოდ:

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის):

„კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ“.

განსახილველ შემთხვევაში მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლისთვის კანონის შესაბამისი, სრული და უტყუარი ინფორმაციის მიწოდებას კანონისმიერი გარანტიის ვადის, მტკიცების ტვირთის განაწილების, საქონლის შეცვლისა და შეკეთების შესახებ. მოვაჭრეს არ აქვს მკაფიოდ გამიჯნული კანონისმიერი გარანტიისა და მის მიერ გაცემული კომერციული გარანტიის პირობები. შესაბამისად, იკვეთება კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი. ასევე, მომხმარებელი ნივთის შეძენის და საგარანტიო ტალონის მიღებამდე არ არის ინფორმირებული, იმის თაობაზე, თუ რომელი სერვის ცენტრები ემსახურებიან მოვაჭრეს რაც, თავის მხრივ, წინააღმდეგობაშია კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტთან.

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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

⁸ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.122

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.

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.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე მომხმარებელს ასევე არ აწვდის მე-5 მუხლის გ) ქვეპუნქტით დადგენილ ინფორმაციას, რომლის მიხედვით მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

მოვაჭრეს არ აქვს ერთმანეთისგან გამიჯნული კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში, ნაკლოვან ნივთთან დაკავშირებული, კანონმდებლობით დადგენილი უფლებები და კანონის მე-13 მუხლით განსაზღვრული საქონლის უპირობოდ დაბრუნების უფლება. ამდენად, შეძენილი ნივთის უპირობოდ დაბრუნების უფლებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ბუნდოვანია და არ შეესაბამება კანონმდებლობას.

მოვაჭრეს ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაციის მიხედვით შეძენილი პროდუქტის უპირობოდ დაბრუნება შესაძლებელი არ არის განსაზღვრულ შემთხვევებში. ჩამოყალიბებული გამონაკლისების ნაწილი კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტით განსაზღვრული გამონაკლისების იდენტურია, თუმცა ნაწილი წინააღმდეგობაშია კანონმდებლობასთან. კერძოდ, ჩანაწერი, რომლის მიხედვითაც ნივთის დაბრუნება შეუძლებელია, თუკი მომხმარებლის მიერ დარღვეულია პროდუქტის შეფუთვის მთლიანობა (ყუთი, პარკი, ლუქი), წარმოადგენს უპირობოდ დაბრუნების უფლების უსაფუძვლოდ შეზღუდვას, ვინაიდან, მომხმარებელს უფლება აქვს ღისტანციურად ან სარეწის გარეთ შეძენილი საქონელი, მიღების შემდგომ გახსნას, ნახოს მისი მახასიათებლები და შეამოწმოს იმ დონეზე რა დონეზეც მის „გატესტვას“ სავაჭრო ობიექტში შეძლებდა. ყუთის, პარკის თუ სხვა შესაფუთი მასალის მთლიანობის დარღვევა არ წარმოადგენს უპირობოდ დაბრუნების მოთხოვნაზე უარის თქმის საფუძველს. მომხმარებელი თავის მხრივ ვალდებულია, თავად ნივთიც და მისი შესაფუთი მასალაც მოვაჭრეს დაუბრუნოს ისეთ მდგომარეობაში, რომ მოვაჭრემ შეძლოს გასაყიდი პროდუქტის პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენა. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს გახსნას შეფუთვა მასში არსებული საქონლის სანახავად, თუმცა, შეფუთვის მთლიანობა უნდა დაირღვეს მაშინ, როდესაც ეს აუცილებელია ნივთის დასატესტად.⁹

მოვაჭრე ასევე სრულყოფილად არ აწვდის კანონის მე-10 მუხლის დ) ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია,

⁹ Official Journal of the European Union, C 525/1, 29.12.2021, p.57.

აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ არის.

ვებგვერდზე განთავსებულია, ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელს უფლება აქვს ნივთის ჩაბარებიდან 14 კალენდარული დღის განმავლობაში დააფიქსიროს მოთხოვნა შეძენილი ნივთის უკან დაბრუნების თაობაზე. მიუხედავად იმისა, რომ ვებ-გვერდზე განთავსებულია ინფორმაცია 2 წლიანი კანონისმიერი საგარანტიო ვადის შესახებ, მკაფიოდ არ იკვეთება, რომ აღნიშნული 14 დღიანი ვადა მიემართება ნივთის **უპირობოდ** დაბრუნების შემთხვევებს. აქედან გამომდინარე, მომხმარებელი შეიძლება შევიდეს შეცდომაში და ნაკლიანი ნივთის დაბრუნება დაუკავშიროს 14 დღიან ვადას, რაც იწვევს შემდეგ ორ უარყოფით ეფექტს:

1. მომხმარებელს არ აქვს ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ თავდაპირველი ნაკლის მქონე საქონლის დაბრუნების მოთხოვნის დაფიქსირება შესაძლებელია ნივთის შეძენიდან ორი წლის ვადაში.
2. მომხმარებელი არ არის ინფორმირებული იმის შესახებ, რომ აქვს შესაძლებლობა დააბრუნოს ნივთი უპირობოდ და ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დადგენილ ვადაში.

აღნიშნულის ქვემოთ, გვერდზე განთავსებულია ცალკე პარაგრაფი, რომლის მიხედვითაც, „**მპს ადა გაძლევთ შესაძლებლობას 48 საათის განმავლობაში დააბრუნოთ შეძენილი პროდუქტი ქვემოთ მითითებული წესის დაცვით:**

- პროცესის ინიცირებისათვის საჭიროა კომპანიას აცნობოთ დასაბრუნებელი პროდუქტის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემები, შეკვეთის ნომერი, შეკვეთის თარიღი, შეკვეთის მიღების თარიღი და დაბრუნების მიზეზი.
- თუ პროდუქტს და პროდუქტის თანმხლებ ნაწილებს/დოკუმენტებს აღენიშნებათ რაიმე სახის ცვლილება, კომპანია უფლებამოსილია გააგრძელოს ან შეწყვიტოს პროდუქტ/ებ/ის დაბრუნების პროცედურა.
- პროდუქტის დაბრუნებას (ტრანსპორტირებას) უზრუნველყოფს მყიდველი.
- პროდუქტის დაბრუნების დროს პროდუქტს უნდა ახლდეს შეძენის დროს გადაცემული ყველა თანმხლები ნაწილები და დოკუმენტი.
- პროდუქტის დაბრუნების დროს პროდუქტს უნდა ჰქონდეს შენარჩუნებული სარეალიზაციო სახე.“

აღნიშნული პარაგრაფი კიდევ უფრო ბუნდოვანს ხდის ინფორმაციას ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ. აღნიშნული ბუნდოვანების გამო, ასევე ჯეროვნად მიწოდებულად არ შეიძლება ჩაითვალოს ინფორმაცია 2 წლიანი კანონისმიერი საგარანტიო ვადის შესახებ, ვინაიდან მომხმარებელმა ნივთის დაბრუნების/შეცვლა/შეკეთების უფლება შესაძლოა დაუკავშიროს მითითებულ 14 დღიან ან 48 საათიან ვადას. მით უფრო, რომ აღნიშნული პარაგრაფის მიხედვით პროდუქტის 48 საათის განმავლობაში დაბრუნება შეიძლება თუ:

- პროდუქტი არ შეესაბამება შეკვეთას ან ვებ-გვერდზე განთავსებულ ტექნიკურ მახასიათებლებს.
- პროდუქტს აქვს ქარხნული წუნი.

- პროდუქტი დაზიანებულია ტრანსპორტირების პროცესში.

მხარეთა დისბალანსი სამომხმარებლო ურთიერთობისას პრეზუმირებულია, ასეთ დროს მიიჩნევა, რომ მომხმარებელი არის გარიგების სუსტი მხარე, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მიუხედავად იმისა, რომ მომხმარებლის იურისტმა წარმოაჩინა მაღალი ტექნიკური ცოდნა, ის არ შეიძლება არ იქნას მიჩნეული გარიგების სუსტ მხარედ, გამყიდველთან მიმართებით¹⁰. ამდენად კანონის მე-5 მუხლიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს ეკისრება პროაქტიურად მოქმედების ვალდებულება. გამომდინარე, აქედან საკმარისი არ არის კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მხოლოდ ნებისმიერი ფორმით განთავსება, განთავსებული ინფორმაცია უნდა აკმაყოფილებდეს მკაფიოობის, უტუარობისა და სისრულის მაღალ სტანდარტს, რაც საშუალო მომხმარებლისთვის აღნიშნულ ინფორმაციას გახდის მარტივად აღქმადს, ყოველგვარი ბუნდოვანების გამორიცხვით.

გამჭვირვალე ინფორმაციის მიწოდება განსხვავდება ინფორმაციის გამჟღავნების ზოგადი ვალდებულებებისგან და მეწარმისგან მოითხოვს უფრო მეტ ჩართულობას უზრუნველყოფს ინფორმაციის შედეგზე ორიენტირებულად, ანუ ადრესატისთვის (მომხმარებლისთვის) აღქმადი ფორმით მიწოდება. მომხმარებლის უფლებების დაცვის სფეროში, მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ ინფორმაციის მიწოდება ფაქტობრივი სახით, არამედ მიწოდებული ინფორმაციის ხარისხიც.

მომხმარებელთა უფლებების მარეგულირებელი დირექტივა ერთიან კონტექსტში განიხილავს ინფორმირებულობასა და გამჭვირვალობას და ამკვიდრებს ახალ ცნებას „გამჭვირვალე ინფორმაცია“, რაც მოიაზრებს იმას, რომ დირექტივა არა მხოლოდ ავალდებულებს მეწარმეს მიაწოდოს მომხმარებელს ინფორმაცია, არამედ იქვე აკონკრეტებს, რომ ეს ინფორმაცია უნდა იყოს არაორაზროვანი და გასაგები ენით გადმოცემული.¹¹

მეწარმეს შეუძლია დაიცვას ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება და მომხმარებელს მიაწოდოს კანონით დადგენილი ინფორმაცია, თუმცა ეს განახორციელოს იმგვარად, რომ მისი შინაარსი გაუგებარი და არასრული იყოს. მომხმარებლის უფლებებების დაცვის სფეროში კი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება, აუცილებლად მოიაზრებს ამ ინფორმაციის მიწოდების ფორმას, რომელიც უნდა იყოს მარტივად გასაგები საშუალო მომხმარებლისთვის.¹²

მხარეთა მიერ წარმოდგენილი და სააგენტოს მიერ მოკვლეული ინფორმაციის საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს კანონით დადგენილ ინფორმაციას აწვდის ორაზროვნად და ბუნდოვნად, რაც ვერ ჩაითვლება მე-5 და მე-10 მუხლით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების შესრულებად.

ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, მოვაჭრის მხრიდან ადგილი აქვს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით

¹⁰ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილება.

¹¹ თამარ ლაკერბაია, სადისერტაციო ნაშრომი, ქართული და ევროპული სახელმძღვანელო სამართლის შედარებითი ანალიზი, 2016 წ.

¹² Campagna M.F. Transparent Consumer Information In Directive 2011/83/EU, The Columbia Journal of European Law, Vol., 19, 2012, 38, [22.09.2014]

გათვალისწინებული, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნების დარღვევას.

3.3. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები

საქმის შესწავლის პროცესში სააგენტომ ასევე გამოიკვლია მოვაჭრის მიერ , და I უფლებების სავარაუდო დარღვევის ფაქტი.

გამოიკვეთა, რომ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით.

მამიაშვილი

როგორც მოვაჭრის მიერ ინფორმირების სტანდარტის საკითხის შეფასებისას დადგინდა, მოვაჭრე თავის კომერციული საქმიანობის განსახორციელებელ პლატფორმაზე, რომელსაც წარმოადგენს adashop.ge, (<https://adashop.ge/>) მომხმარებელს არ აცნობს ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, 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 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.

საქმეზე C-52/18 ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44¹³ 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.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების 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 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 2 წლიანი 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.

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

¹³ შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

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.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, იმისათვის, რომ დადგინდეს მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონთან შესაბამისობა, მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ ნივთის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, სხვა შემთხვევაში კი უნდა უზრუნველყოს მომხმარებლის უფლების კანონშესაბამისად აღდგენა.

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის განცხადებით, მის მიერ შეძენილი ნივთი, კომპიუტერის სავარძელი, არ იყო შეთანხმებული ხარისხის. კერძოდ, სავარძლის ღერძის პლასტმასის სეგმენტის დეტალი გატეხილი და გაბზარული იყო, რაც დასტურდება განცხადებაზე თანდართული ფოტომასალით. მომხმარებელმა ნაკლთან მიმართებით პრეტენზია დააფიქსირა დაუყოვნებლივ, თუმცა აღნიშნულს შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია.

მოვაჭრე სააგენტოში წარმოდგენილი 2024 წლის 07 თებერვლის N01/737 წერილით არ უარყოფს ნივთის ნაკლს, თუმცა უთითებს, რომ ვინაიდან დეფექტი გავლენას არ ახდენს სკამის ფუნქციონირებაზე არ აპირებს მომხმარებლის პრეტენზიაზე რეაგირებას.

კანონის მე-17 მუხლის მე-7 მუხლით მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ საქონლის ნაკლი უმნიშვნელოა. სააგენტო მოვაჭრის მიერ ზემოთ წარმოდგენილ მსჯელობას ვერ გაიზიარებს, ვინაიდან იმ შემთხვევაშიც თუ კი აღნიშნული დეფექტი უმნიშვნელოდ იქნებოდა მიჩნეული, კანონი მომხმარებელს უზღუდავს მხოლოდ ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებას. რაც შეეხება, მე-17 მუხლით დადგენილ სხვა უფლებებს ისინი კვლავ აქტიური რჩება და დაუშვებელია მათი შეზღუდვა. მოცემულ შემთხვევაშიც, მომხმარებლის მოთხოვნას წარმოადგენდა ნივთის შეკეთება, დეფექტიანი ნაწილის გამოცვლის გზით, რაც მოვაჭრის მიერ არ დაკმაყოფილდა.

მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ საკურიერო სერვისით გაგზავნილ საქონელთან დაკავშირებით პასუხისმგებელია თავად გადამზიდი.

2011/83/EU დირექტივა მე-20 პარაგრაფში განსაზღვრავს საქონელზე რისკის გადასვლის მომენტს. აღნიშნულის შესაბამისად, ტრანსპორტირების პროცესში საქონლის დაკარგვის ან

დაზიანების რისკი მოვაჭრეზეა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც გადამზიდი თავად მომხმარებლის მიერ არის შერჩეული.

აღსანიშნავია, რომ რისკი კვლავ მოვაჭრეზეა თუ მომხმარებელმა გადამზიდი მოვაჭრის მიერ შემოთავაზებული ვარიანტებიდან შეარჩია. ასეთ შემთხვევაში, მომხმარებელი საქონელზე პასუხისმგებლობას მხოლოდ მისი ფაქტობრივ მფლობელობაში მიღების მომენტიდან იღებს.

საქართველოს მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ კანონი თითქმის იდენტურად აწესრიგებს აღნიშნულ საკითხს. კანონის მე-8 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, გაყიდული საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას მასზე გადადის საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი, თუ მხარეები სხვა რამეზე არ შეთანხმდებიან. ამავე მუხლის მეორე პუნქტის მიხედვით კი, თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია საქონლის მომხმარებლისთვის გაგზავნა, იმ მომენტიდან, როდესაც მომხმარებელი ან მის მიერ უფლებამოსილი მესამე პირი (გარდა გადამზიდავისა) **საქონელზე ფაქტობრივ მფლობელობას მოიპოვებს**, საქონლის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი მომხმარებელზე გადადის.

მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17 მუხლით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა. საქონლის ნაკლის წარმოქმნა შესაძლოა დაკავშირებული იყოს ტრანსპორტირების პერიოდთან, ზემოთქმული მსჯელობის შესაბამისად, კი აღნიშნული შემთხვევა ექცევა თავდაპირველი ნაკლის დეფინიციის ქვეშ და დაკავშირებულია კანონისმიერი გარანტიის წარმოშობასთან. შესაბამისად, თავდაპირველი ნაკლი მოიაზრებს საქონლის ნაკლს, რომელიც წარმოიშვა მომხმარებელზე საქონლის რისკის გადასვლის მომენტამდე, ამ შემთხვევაში კი, მომხმარებლისთვის ნივთის ფაქტობრივ მფლობელობაში მიღებამდე.

ამდენად, მოვაჭრის განმარტება, იმის შესახებ, რომ საკურიერო სერვისით გაგზავნილ საქონელთან დაკავშირებით პასუხისმგებელია თავად გადამზიდი, არამარტო წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-8 მუხლთან, არამედ მომხმარებელს უზღუდავს კანონისმიერი კარანტიით სარგებლობის ფარგლებს.

მოვაჭრეს კვალიფიციური შედავება არ წარმოუდგენია ნივთის ნაკლთან მიმართებით, რაც იმას ნიშნავს, რომ ვერ დაძლია მტკიცების ტვირთი ნივთის ხელშეკრულებით დადგენილ პირობებთან შესაბამისობის ნაწილში, შესაბამისად იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას.

რაც შეეხება, მოვაჭრის ქმედებებს მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღდგენის ნაწილში, მოვაჭრისა და მომხმარებლის წერილობითი კომუნიკაციის შეფასებისას დადგინდა, რომ მოვაჭრე უარს აცხადებს მომხმარებლის უფლების აღდგენაზე.

2024 წლის 21 მარტის N01/1586 წერილით მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოადგინა წერილი, რომლითაც იტყობინება, რომ 21 მარტს მიიღო სავარძლის ახალი ნაწილი, რითაც აღდგა მისი უფლება. აღნიშნულ შემთხვევაში შესაფასებელია რამდენად კანონშესაბამისად განხორციელდა მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღდგენა.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე მომხმარებლის მიერ სააგენტოში განცხადების შემოტანამდე უარს აცხადებდა მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღდგენაზე, საიდანაც იკვეთება, რომ მოვაჭრე არა მარტო ინფორმაციას არ აწვდის მომხმარებელს კანონით მინიჭებული უფლებების შესახებ,

არამედ მოვაჭრე მომხმარებლებს უზღუდავს მიიღონ კანონით გათვალისწინებულ ფაქტობრივ შედეგს ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან ან/და უკან დაბრუნებასთან დაკავშირებით.

დარღვეული უფლების აღდგენა განხილული უნდა იქნეს მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესთან კორელაციაში, კერძოდ, უფლების აღდგენა არ მოიცავს მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლის უფლების ერთჯერადად აღდგენას, მოვაჭრის ქმედებიდან უნდა იქმნებოდეს იმის გონივრული მოლოდინი, რომ მომავალში მოვაჭრის მხრიდან აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდოდ დარღვევის რისკი და მოვაჭრის ქმედებით ზიანი არ მიაღება მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს. მართოდ, მომხმარებლისთვის უფლების ერთჯერადად აღდგენის ფაქტი კი არ ნიშნავს, იმას, რომ მოვაჭრე ასრულებს მასზე დაკისრებულ საგარანტიო ვალდებულებებს, აღნიშნულთან ერთად თუ არ გაქარწყლდა გონივრული ეჭვი მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის ჯგუფის ინტერესის ზიანის მიყენებასთან დაკავშირებით.

მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრეს ნივთის შეცვლა/შეკეთების ნაწილში დღემდე არ მოუყვანია თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონთან შესაბამისობაში, მიუხედავად იმისა, რომ მან ეს ვალდებულება სააგენტოსთან დადებული პირობითი შეთანხმებითაც აიღო. ამასთან, სააგენტოში განცხადების შემოტანამდე მოვაჭრეს არ ჰქონია მცდელობა აღედგინა მომხმარებლის დარღვეული უფლება. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული ქმედებების ერთობლიობაში შეფასებით სააგენტო ასკვნის, რომ მოვაჭრის პოლიტიკის ნივთის შეცვლა/შეკეთება/დაბრუნების ნაწილში არ არის გამართული, მოვაჭრე ჯეროვნად არ ახდენს მომხმარებლისთვის კანონის მე-17 მუხლით დადგენილი უფლებების რეალიზებას და უზღუდავს აღნიშნულ უფლებებს. ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად იკვეთება, რომ მომხმარებლის უფლების აღდგენა, დაკავშირებულია არა მოვაჭრის კანონშესაბამის პოლიტიკასთან ნაკლიან ნივთთან მიმართებით, არამედ სააგენტოსთან პირობითი ვალდებულების შესახებ შეთანხმების გაფორმებასთან, რომლით ნაკისრი ვალდებულებები მოვაჭრის მიერ არაჯეროვნად შესრულდა.

ყოველივე ზემოთ თქმულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე არა მარტო ინფორმაციას არ აწვდის მომხმარებელს კანონით მინიჭებული უფლებების შესახებ, არამედ ფაქტობრივადაც უზღუდავს ამ უფლების რეალიზების საშუალებას, რაც ცხადად გამოიკვეთა მოთხოვნასთან დაკავშირებით მოვაჭრის მიერ განხორციელებული ქმედებების/რეაგირების შეფასებისას.

2024 წლის 05 თებერვლის №01/679 განცხადებით სააგენტოს მომართა მოქალაქე - შპს „ადას“ მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე, რის შესახებაც მოვაჭრეს ეცნობა 2024 წლის 13 თებერვლის N02/443 წერილით.

2024 წლის 05 თებერვლის განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ონლაინ მაღაზია ADASHOP.GE-ს საშუალებით შეიძინა დოკ სადგური. მომხმარებლის განცხადების მიხედვით, ნივთის ერთ-ერთი ნაწილი ე.წ ქულერი არის საკმაოდ ხმაურიანი, ასევე სხვადასხვა მიზეზით უკმაყოფილოა შეძენილი ნივთით, რის გამოც სურს ნივთის უკან

დაბრუნება. მაღაზიამ ნივთი დაიტოვა სადიაგნოსტიკო მიზნით და მომხმარებელს განემარტა, რომ ნივთი დაბრუნებას დაექვემდებარება მხოლოდ წუნის აღმოჩენის შემთხვევაში.

2024 წლის 16 აპრილის N01/2209 წერილით მომხმარებელმა სააგენტოს შეატყობინა მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის თანხის დაბრუნების შესახებ.

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა ვებ-გვერდ ADASHOP.GE-ს საშუალებით შეიძინა ნივთი, რომელიც თავად გაიტანა მაღაზიიდან.

უპირველეს ყოვლისა, უნდა შეფასდეს, აღნიშნული ხელშეკრულება განეკუთვნება თუ არა დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების კატეგორიას, რათა შესაბამისად განისაზღვროს მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლები მომხმარებლის წინაშე.

დისტანციური ხელშეკრულების განმარტება უნდა მოიცავდეს ყველა იმ შემთხვევას, როდესაც ხელშეკრულება იდება მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ორგანიზებული დისტანციური გაყიდვების ან მომსახურების მიწოდების სქემის ფარგლებში, დისტანციური კომუნიკაციის ერთი ან მეტი საშუალების ექსკლუზიური გამოყენებით (როგორიცაა საფოსტო შეკვეთა, ინტერნეტი, ტელეფონი ან ფაქსი) ხელშეკრულების გაფორმებამდე და მისი გაფორმების დროს. აღნიშნულმა განმარტებამ ასევე უნდა მოიცვას ისეთი სიტუაციები, როდესაც მომხმარებელი სტუმრობს ბიზნესის შენობა-ნაგებობების კომპლექსს მხოლოდ საქონლისა და მომსახურების შესახებ ინფორმაციის შეგროვების მიზნით და შემდეგ მოლაპარაკებას აწარმოებს და ხელშეკრულებას დებს დისტანციურად.¹⁴

2011/83 დირექტივის გაიდლაინის მიხედვით დისტანციური ხელშეკრულების დადების დროს მხარეებმა შესაძლოა გამოიყენონ დისტანციური კომუნიკაციების საშუალებები კომბინირებულად. მაგალითად, მოლაპარაკებებს აწარმოებდნენ ერთდროულად სატელეფონოდ და იმეილის საშუალებით. ის ფაქტი, რომ მხარეები ერთმანეთს შეხვდნენ ხელშეკრულების პირობების შეთანხმების შემდეგ, ნივთის გადაცემის ან თანხის გადახდის დროს, არ ცვლის დისტანციური ხელშეკრულების კლასიფიკაციას.¹⁵

სამოქალაქო სამართლის მიხედვით, ოფერტი და ეფექტური აქცეპტი ქმნის ორივე მხარისთვის მბოჭავ ხელშეკრულებას, თუმცა ეს ზოგადი წესი მოდიფიცირებულია სამომხმარებლო ურთიერთობებში.

როგორც კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტი განმარტავს, მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. შესაბამისად, მომხმარებელს მინიჭებული აქვს უფლება კანონით დადგენილ ფარგლებში უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც პროდუქტის მახასიათებლები შეესაბამება დისტანციურად მიწოდებულ ინფორმაციას, თუმცა მისი მიღებისა და დატესტვის შემდგომ

¹⁴ COMMISSION NOTICE

¹⁵ Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights

მომხმარებელი ხვდება, რომ ნივთი არ ამართლებს მის მოლოდინებს და არ სურს მისი დატოვება.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.¹⁶

მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარს თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.¹⁷

დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.¹⁸

კანონის დანაწესი მომხმარებელს უზრუნველყოფს შესაძლებლობით, მიიღოს შეძენილი საქონელი, დარწმუნდეს მის ვარგისიანობაში და გადაწყვიტოს სახელშეკრულებო ბოჭვის არსებობა-არარსებობის საკითხი. ამასთან, ვარგისიანობაში იგულისხმება არა მხოლოდ ობიექტურად კარგი საქონელი, არამედ სუბიექტური ფაქტორიც - შეძენილი საქონლისადმი სუბიექტური საჭიროების განცდა.¹⁹

აღნიშნულ უფლებასთან მიმართებით მნიშვნელოვანია სწორად იქნას გააზრებული „ყოველგვარი საფუძვლის გარეშე“, რაც მოიაზრებს იმას, რომ ნივთის დაბრუნების მოთხოვნა არ არის დაკავშირებული ნივთის ობიექტურ ნაკლთან, ასევე მომხმარებელი ვალდებული არ არის დაასაბუთოს ნივთის დაბრუნების მიზეზი.

¹⁶ CJEC, Komisia za zashtita na potrobitelite v Evelina Kamenova, other party: Okrazhna prokuratura — Varna, Case C-105/17, 4 October 2018

¹⁷ CJEU, slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

¹⁸ 2 Terryn, E., The Right of Withdrawal, The Acquis Principles and The DCFR, CFR and Existing EC Contract Law, Sellier, ELP, Munich, 2008, 174-175; Ben-Shahar, O., Posner, E. A., The Right to Withdraw in Contract Law, Journal of Legal Studies, Vol., 40, January 2011, 118-119, [25.04.2013]; Luzak, J.A., დასახ ნაშრომი, 75-ე სქ.,

¹⁹ Tscherner E. M., Can Behavioral Research Advance mandatory Law, Information Duties, Standard Terms and Withdrawal Rights?, Austrian Law Journal, 1/2014, 154; Macsim A.-R., The New Consumer Rights Directive, A Comparative Law and economics Analysis of the Maximum Harmonization Effects on Consumers and Businesses, The Case of the Cooling-off Period from Online Contracts, , [02.05.2014], 35-36.ა

მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრის მიერ განმარტებულ იქნა, რომ ნივთს დაიბრუნებდნენ მხოლოდ წუნის არსებობის შემთხვევაში, აღნიშნულს ადასტურებს მოვაჭრის მიერ ნივთის სადიანგნოსტიკოდ დატოვების ფაქტიც. მოვაჭრე არა მხოლოდ ბუნდოვნად აწვდის მომხმარებელს მე-13 მუხლით დადგენილი უფლებით შესახებ ინფორმაციას, არამედ ფაქტობრივადც უზღუდავს ამ უფლებას, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის ჩანაწერთან, რომლის შესაბამისადაც ხელშეკრულებაზე უარის უფლებით მოხმარებელი სარგებლობს **ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე.**

განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ 2024 წლის 13 თებერვლის №01/858 წერილით სააგენტოს აუწყა, რომ აქტიურად მუშაობს მომხმარებლის უფლების აღდგენაზე.

2024 წლის 16 აპრილის №01/2203 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა უფლების აღდგენის დამადასტურებელი მტკიცებულებები, რომ მომხმარებელს თანხა დაუბრუნდა 13 თებერვალს, რაც დაადასტურა მომხმარებელმა 2024 წლის 16 აპრილის №01/2209 წერილით.

მიუხედავად იმისა, რომ კონკრეტულ შემთხვევაში მომხმარებლის მოთხოვნა დაკმაყოფილდა, საქმეში წარმოდგენილი მასალებითა და მოვაჭრის მხრიდან სავაჭრო პოლიტიკის კანონშესაბამისობაში მოყვანასთან დაკავშირებით განხორციელებული უმოქმედობით იკვეთება შპს „ადას“ მიერ კანონის მე-13 მუხლის დარღვევა.

2024 წლის 01 ოქტომბრის N01/4976 განცხადებით, მომხმარებელმა 2024 წლის 17 აგვისტოს შპს „ადას“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა ლეპტოპი, რომლის დედადაფაც აღმოჩნდა დაზიანებული.

მომხმარებელმა ნაკლის აღმოფხვრის მოთხოვნით მიმართა მოვაჭრეს, მოვაჭრემ კი ლეპტოპი სერვის ცენტრში დაიტოვა. სერვის ცენტრიდან გამოტანის შემდგომ, მომხმარებლის მითითებით, ლეპტოპი მუშაობდა კვლავ ხარვეზით. კერძოდ, უჭირდა ჩართვა, გამოძრავებისას ირთვებოდა, გამოჰქონდა მწვანე პიქსელები და შეშდებოდა.

მოვაჭრემ 2024 წლის 10 ოქტომბრის №01/5177 წერილით მოვაჭრემ წარადგინა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, რომლის მიხედვითაც მოვაჭრე ახსნა-განმარტებით უარყოფს კომპიუტერის შეუსაბამობას ქარხნულ პარამეტრებთან, ასევე აღნიშნავს, რომ საგარანტიო ვალდებულების შესრულების დასტურად უთითებს მოვაჭრის მხრიდან ლეპტოპის სერვის ცენტრში დატოვების ფაქტს.

საქმის დეტალურად შესწავლის მიზნით სააგენტომ 2024 წლის 11 ნოემბრის N02/4384 წერილით გამოითხოვა ინფორმაცია შპს „ადას“ მიერ კანონისმიერი საგარანტიო ვალდებულებების შესრულებასთან დაკავშირებით. კერძოდ, მოვაჭრისგან გამოთხოვილი იქნა ინფორმაცია შპს „ადას“ მიერ განხორციელებული ქმედებების შესახებ, რომელიც უზრუნველყოფდა მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის, კომპიუტერის, ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანას.

საქმის დეტალურად შესწავლის მიზნით სააგენტომ 2024 წლის 13 ნოემბრის N02/4417 წერილით, მოვაჭრის მიერ დაქირავებული სერვის ცენტრისგან, შპს „სერვის პლაზასგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია მიერ სერვის ცენტრში მოტანილი ლეპტოპის შესახებ შემდეგი სახის ინფორმაცია:

1. რა წუნი აღნიშნებოდა ლეპტოპს და რა იყო ამის გამომწვევი სავარაუდო მიზეზი;
2. რა სამუშაოები განხორციელდა ლეპტოპის შესაკეთებლად;
3. მომხმარებლის მიერ ლეპტოპის სერვის ცენტრში პირველად მოტანის მომენტში, იყო თუ არა ლეპტოპი გაუხსნელ მდგომარეობაში და შეცვლილი იყო თუ არა მისი ქარხნული პარამეტრები;
4. რა ეტაპზეა ამჟამად ლეპტოპის შეკეთების პროცესი.

აღნიშნული წერილის პასუხად შპს „სერვის პლაზას“ მიერ წარდგენილი იქნა 2024 წლის 12 დეკემბრის N01/6755 წერილი, რომლის მიხედვითაც, სერვისში ვიზიტი მომხმარებლის მიერ ფიქსირდება სამჯერ. პირველი მომართვისას სერვის ცენტრის მიერ გაცემული საექსპერტო დასკვნის შესაბამისად, ლეპტოპს აქვს დედა-დაფის პრობლემა. ირთვება და არ გადის ინიციალიზაციას. აღნიშნულ დასკვნაში მითითებულია, რომ მომხმარებელს არ სურს ნივთის შეკეთება.

მეორე მომართვისას მომხმარებელმა დატოვა ნივთი სერვის ცენტრი შესაკეთებლად, ვინაიდან მაღაზიის მხრიდან უარი განეცხადა ნივთის შეცვლაზე. სერვის ცენტრის მიერ გაცემული დასკვნის შესაბამისად კი ყველა ტექნიკური მახასიათებელი ნორმის ფარგლებშია და ნივთის ნაკლი არ ფიქსირდება.

მესამე მომართვისას მომხმარებელმა მიუთითა, რომ მოწყობილობა ირთვება ძნელად, დიდი ხანი უნდა ჩართვას, თუ ჩაერთო და კურსორის გამოდრავებისას ეკრანზე გამოაქვს პიქსელები და ითიშება, ინფორმირებულია, რომ ექსპლუატაციის წესების დარღვევის შემთვევაში მოეხსნება გარანტია. აღნიშნულ განაცხადთან დაკავშირებით გაცემული საექსპერტო დასკვნის შესაბამისად, ლეპტოპზე შეიცვალა დედა-დაფა, შემოწმდა ნივთი მწარმოებლის შესაბამისი ტესტებით და ყველა ტექნიკური მახასიათებელი ნორმის ფარგლებშია.

მომხმარებლის მითითებით, მას არ სურდა ლეპტოპის დედადაფის გამოცვლა, ვინაიდან, აღნიშნული დაკავშირებულია ნივთის საბაზრო ღირებულების შემცირებასთან.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტი, რომელიც ადგენს, რომ 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. აღნიშნული ჩანაწერი კი გულისხმობს, რომ კანონმდებელი მომხმარებელს უტოვებს არჩევანს, მოითხოვოს ნაკლიანი საქონლის შეკეთება ან შეცვლა.

აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლის ეს არჩევანი არ არის აბსოლუტური და შესაძლოა შეიზღუდოს, როდესაც არჩეული ვარიანტის განხორციელება საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან არათანაზომიერ, შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. მოვაჭრე კი ვალდებულია, რომ საქონლის შეცვლა/შეკეთება განახორციელოს უსასყიდლოდ, რაც

გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

მომხმარებლის არჩევანი ამ ორ საშუალებას შორის უნდა შეიზღუდოს მხოლოდ მაშინ, როდესაც არჩეული ვარიანტი იურიდიულად ან ფაქტობრივად შეუძლებელი იქნება, ან მოვაჭრეს დააკისრებს არაპროპორციულ ხარჯებს სხვა ხელმისაწვდომ ვარიანტთან შედარებით. მაგალითად, არაპროპორციული შეიძლება იყოს საქონლის შეცვლის მოთხოვნა მცირე ნაკაწრის გამო, რადგან მისი ახლით ჩანაცვლება გამოიწვევს მნიშვნელოვნად დიდ ხარჯებს მოვაჭრისათვის, მაშინ, როცა იგი შეიძლება შეკეთდეს.

პროპორციულობის პრინციპთან და მისი შეფასების ტესტთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია ევროკავშირის სასამართლოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილება საქმეზე Weber/Putz (გაერთიანებული საქმეები C-65/09 და C-87/09), სადაც სასამართლომ იმსჯელა პროპორციულობის პრინციპზე მომხმარებლის უფლების, ნაკლოვანი საქონლის შეცვლა/შეკეთების კონტექსტში 1999/44/EC დირექტივიდან გამომდინარე (მოქმედი დირექტივის (EU) 2019/771 წინამორბედი).

ზემოაღნიშნულ საქმეში ევროკავშირის სასამართლომ დაადგინა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია დაფაროს ყველა ხარჯი, რომელიც დაკავშირებულია საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანასთან (ნაკლის აღმოფხვრასთან), მათ შორის საქონლის დემონტაჟისა და ახალი, ჩანაცვლებული საქონლის დამონტაჟების ხარჯების ჩათვლით. იმ პირობით, რომ ნაკლის აღმოფხვრის შერჩეული საშუალება (შეცვლა/შეკეთება) არ არის შეუძლებელი ან არაპროპორციული. ამასთან, სასამართლომ განმარტა თუ რას გულისხმობს პროპორციულობის პრინციპი: 1999/44/EC დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება (შეკეთება ან შეცვლა) განიხილება არაპროპორციულად, თუ იგი აკისრებს გამყიდველს არაგონივრულ ხარჯებს ალტერნატიულ საშუალებებთან მიმართებაში. ხარჯების პროპორციულობა კი უნდა შეფასდეს შემდეგ გარემოებებზე დაყრდნობით:

- საქონლის ღირებულება, მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში (ნაკლის არარსებობის შემთხვევაში);
- ნაკლის ხარისხი;
- ალტერნატიული საშუალების გამოყენების მიზანშეწონილობა მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანი შეფერხების შექმნის გარეშე;

უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლასთან დაკავშირებით, ევროკავშირის სასამართლომ ხაზგასმით აღნიშნა, რომ მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ნებისმიერი საშუალება უნდა იყოს უსასყიდლო მომხმარებლისთვის, რაც მოიცავს ყველა საჭირო ხარჯის დაფარვას საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანისთვის. ეს შეესაბამება დირექტივის მიზანს, უზრუნველყოს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონე და დააბალანსოს ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობის მონაწილეთა ინტერესები.

სასამართლომ ასევე განასხვავა აბსოლუტური და ფარდობითი პროპორციულობა გამოყენებულ/გამოსაყენებელ საშუალებათა შეფასებისათვის. მოვაჭრეს არ შეუძლია უარი თქვას საქონლის შეკეთებაზე ან შეცვლაზე მხოლოდ იმიტომ, რომ ხარჯები მაღალია აბსოლუტური თვალსაზრისით. თუმცა, მას შეუძლია უარი თქვას, თუ ხარჯები არაგონივრულად

მაღალია სხვა ხელმისაწვდომ საშუალებასთან შედარებით, როგორცაა მაგალითად შეკეთება, შეცვლის ნაცვლად.

ამრიგად, ტერმინი „არაპროპორციული“ (არათანაზომიერი) განიხილება როგორც ერთი რიგის უფლებებთან მიმართებაში (შეცვლა/შეკეთება) ასევე სხვა დაცვის საშუალებასთან მიმართებაშიც.

Weber/Putz-ის გადაწყვეტილებამ შექმნა პრეცედენტი იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა შეფასდეს პროპორციულობა, რამაც გავლენა მოახდინა განახლებული დირექტივის (EU) 2019/771 (მე-13 და მე-14 მუხლები) შემდგომ ინტერპრეტაციებზეც, რომელიც ასევე ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მნიშვნელობას, ხოლო მოვაჭრეებისათვის უზრუნველყოფს გარკვეულ მოქნილობას შეცვლისა და შეკეთების ხარჯების მართვაში. გარდა ზემოაღნიშნული სტანდარტისა, გადაწყვეტილებამ ასევე შექმნა პრეცედენტი იმასთან დაკავშირებით თუ როგორ უნდა განიმარტოს მოვაჭრის მიერ ნაკლის „უსასყიდლოდ“ აღმოფხვრის ვალდებულება. კერძოდ ის, რომ თუ მოვაჭრე გადაწყვეტს ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლას, მომხმარებელს არ უნდა მოეთხოვოს საქონლის ნორმალური გამოყენებისთვის (ცვეთისათვის) გადაიხადოს საფასური. მაგალითად, პირობითად თუ მომხმარებელი დანიშნულებისამებრ იყენებს მობილურ მოწყობილობას ნაკლის აღმოჩენამდე შვიდი თვის განმავლობაში, მას უფლება აქვს შეცვალოს ნაკლოვანი ნივთი რაიმე დამატებითი გადასახადის გადახდის გარეშე და "ნორმალური ცვეთის" ხარჯი მხედველობაში არ მიიღება. ამასთან, თუკი ნაკლის აღმოფხვრისათვის მნიშვნელოვანია ჯერ ამ საქონლის დემონტაჟი, მნიშვნელოვანია მოვაჭრემ ეს თავისი ხარჯებით განახორციელოს.

ევროკავშირის სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკიდან გამომდინარე, პროპორციულობის პრინციპის ზემოაღნიშნული კრიტერიუმები უზრუნველყოფს დაბალანსებულ მიდგომას, რაც საშუალებას აძლევს მოვაჭრეებს უარი თქვან მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილ საშუალებებზე მხოლოდ მაშინ, როდესაც ნაკლის აღმოფხვრის ეს საშუალება გამოიწვევს არაპროპორციულად ზედმეტ ხარჯებს ალტერნატიულ ვარიანტებთან შედარებით, რითაც დაცულია როგორც მომხმარებელთა უფლებები, ასევე ბიზნეს ინტერესები. შესაბამისად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხარჯები არაპროპორციულია, მოვაჭრეს ეკისრება და სააგენტოს შეფასებით, მნიშვნელოვანია არსებობდეს საამისო წინაპირობები, რათა „არაპროპორციულობა“ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში შეფასდეს შესაბამისი კვალიფიციური მტკიცებულების საფუძველზე.

პროპორციულობის პრინციპის სამართლებრივი კონცეფცია SGD დირექტივის მე-13 და მე-14 მუხლებშია კოდიფიცირებული. ანალოგიურ მოწესრიგებას ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტი, რომლის თანახმადაც: იმის განსაზღვრისას, თუ რამდენად არათანაზომიერია ან შეუსაბამოდ დიდია ხარჯი, გათვალისწინებული უნდა იქნეს შემდეგი პირობები:

- ა) საქონლის ან მომსახურების ფასი მისი ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში;
- ბ) საქონლის ან მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობის ხარისხი;
- გ) საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიული შესაძლებლობა.

„ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი აფასებს საქონლის ღირებულებას, ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის შემთხვევაში. მოვაჭრემ ობიექტურად უნდა შეაფასოს მნიშვნელოვნად შემცირდება თუ არა ნივთის ღირებულება მის მიერ არჩეული საშუალებით (შეკეთებით) და წარმოდგინოს შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება, რომ ნივთის შეკეთებით ნაკლი აღმოიფხვრება და მომხმარებლის მიერ შეძენილი საქონლის ღირებულება ბაზარზე, მნიშვნელოვნად არ შემცირდება.

„ბ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი ადგენს თუ რამდენად მძიმეა ნაკლი და რამდენად მოქმედებს იგი საქონლის ფუნქციასა და გამოყენებადობაზე. უმნიშვნელო კოსმეტიკური პრობლემა შეიძლება არ ამართლებდეს მთლიანი ნივთის შეცვლის მოთხოვნას. მაშინ, როცა ნაკლი რომელიც საქონელს ხდის გამოუსადეგარს და უკარგავს ფუნქციას, გაამართლებს მომხმარებლის მოთხოვნას საქონლის შეცვლასთან დაკავშირებით.

„გ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული კრიტერიუმი ადგენს საქონლის ნაკლის მომხმარებლისთვის შეფერხების შექმნის გარეშე აღმოფხვრის ალტერნატიულ შესაძლებლობას. აღნიშნული კრიტერიუმი კი ითვალისწინებს, შესაძლებელია თუ არა ალტერნატიული საშუალება (შეკეთება ან შეცვლა) განხორციელდეს გონივრულ ვადაში მომხმარებლისთვის უხერხულობის, დისკომფორტის შექმნის გარეშე. არჩეულმა საშუალებამ ზედმეტად არ უნდა შეაფერხოს მომხმარებლის შესაძლებლობა საქონელი გამოიყენოს დანიშნულებისამებრ.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მსჯელობით, ზემოაღნიშნული 3 წინაპირობა, პროპორციულობის შესაფასებლად, განიხილება კუმულატიურად, რაც იმას ნიშნავს, რომ მნიშვნელოვანია მოვაჭრის მიერ, განხორციელებულ შედავებაში განხილული იყოს სამივე კრიტერიუმი და წარმოდგენილ იქნას შესაბამისი დამადასტურებელი კვალიფიციური მტკიცებულებები.

ბიზნეს-სამომხმარებლო ურთიერთობის ის პირობა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას აძლევს აირჩიოს შეკეთებასა და შეცვლას შორის ერთ-ერთი, მეტწილად ეყრდნობა უნაკლო საქონლის ღირებულების კონცეფციას. ეს კი გულისხმობს შემდეგს: მოვაჭრეს ეკისრება მტკიცების ტვირთი რომ მის მიერ არჩეული საშუალება, როგორცაა შეკეთება, მნიშვნელოვნად არ შეამცირებს ბაზარზე ნივთის ღირებულებას შეცვლასთან შედარებით. მოვაჭრემ უნდა დაამტკიცოს, რომ არჩეული საშუალებით იგი ადასტურებს ნივთის პირვანდელ მდგომარეობასა და ფუნქციონირებას ისე, რომ ნივთს მნიშვნელოვნად არ შეუმცირდება ბაზარზე ღირებულება და იგი დაუბრუნდება იმ მდგომარეობას, რა მდგომარეობაშიც იქნებოდა ნაკლის გამოვლენის გარეშე.

ამრიგად, ევროკავშირის პრაქტიკა ხაზს უსვამს მომხმარებლის უფლების მნიშვნელობას ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოითხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა, შეცვლით ან შეკეთებით, ხოლო მოვაჭრეს შესაძლებლობა აქვს უარყოს მომხმარებლის მოთხოვნა და შეუპირისპიროს შედავება იმ შემთხვევებში, როდესაც შეკეთება ან შეცვლა გამოიწვევს არაპროპორციულად გადაჭარბებულ ხარჯებს. მოვაჭრის შედავება კი, როგორც ზემოთ აღინიშნა, უნდა ეფუძნებოდეს ობიექტურ ფაქტორებს. კანონის ზემოთ მოცემული მოთხოვნების შეფასებას, მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო განიხილავს მოქალაქე განცხადებაში მითითებული გარემოებების გათვალისწინებით. განმცხადებელი საქმესთან დაკავშირებით, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე არ აცხადებს უარს გამოიყენოს ნაკლის აღმოფხვრის საშუალება - ნივთის შეკეთება, თუმცა, მომხმარებლის მიერ

წყენებული მოთხოვნა - მის მიერ შეძენილი კომპიუტერი შეიცვალოს ახალი მოწყობილობით, არ იქნა დაკმაყოფილებული.

სააგენტომ 2024 წლის 14 ნოემბრის N02/4451 წერილით, მოვაჭრეს განუსაზღვრა 10 (ათი) სამუშაო დღის ვადა, შესაბამისი კვალიფიციური საექსპერტო დასკვნის ან სხვა მტკიცებულებების საფუძველზე, შემდეგი ინფორმაციის მოსაწოდებლად:

1. მომხმარებლის, მიერ შეძენილი ნივთის (ლექტოპის) ამჟამინდელი საბაზრო ღირებულების შესახებ;
2. რამდენად შემცირდება მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის (ლექტოპის) საბაზრო ღირებულება მისი ორჯერ შეკეთების შემდეგ.

გამომდიანარე იქედან, რომ ზემოხსენებული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა პროცედურის მე-16 მუხლით დადგენილი ფორმით, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, 2025 წლის 13 იანვარს, რის შედეგადაც, ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს, 2025 წლის 20 იანვარს. მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ გამოთხოვილი ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

მოვაჭრემ, მტკიცების ტვირთის დასაძლევად სააგენტოში ვერ წარმოადგინა შესაბამისი დამადასტურებელი კვალიფიციური მტკიცებულება იმისა, რომ მომხმარებლის მიერ წყენებული მოთხოვნა (საქონლის შეცვლა) მისთვის გაუმართლებელ და არაპროპორციულ ხარჯს წარმოშობდა ზემოაღნიშნული კრიტერიუმების გათვალისწინებით, ასევე ვერ დაძლია მტკიცების ტვირთი იმ ნაწილში, რომ მის მიერ მომხმარებლის უფლების აღდგენისთვის გამოყენებული საშუალება იყო ადეკვატური. ამრიგად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ დაირღვა მომხმარებლის კანონის მე-16 მუხლის პირველი და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებით გათვალისწინებული უფლება და **მოვაჭრე ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა ნივთის შეცვლასთან დაკავშირებით.**

სააგენტოს 2025 წლის 19 თებერვლის N02/877 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ 2024 წლის 04 ოქტომბრის N04/964 ბრძანებით ხელახლა დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩაერთო 2025 წლის 13 თებერვლის N01/1009 განცხადება.

გამომდიანარე იქედან, რომ ზემოხსენებული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა პროცედურის მე-16 მუხლით დადგენილი ფორმით, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, 2025 წლის 18 მარტს, რის შედეგადაც, ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს, 2025 წლის 25 მარტს. მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ გამოთხოვილი ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტო დადგენილად მიიჩნევს მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ იმ ფაქტობრივ გარემოებებს, რომელთა მიმართაც მოვაჭრეს კვალიფიციური შედავება არ განუხორციელებია.

განცხადებით, მომხმარებელმა მოვაჭრის 2025 წლის 28 იანვარს ვებსაიტის საშუალებით შეიძინა კვების ბლოკი, რომელიც არ აღმოჩნდა მომხმარებლის მოლოდინის შესაბამისი, რის საფუძველზეც მეორე დღესვე მიმართა მოვაჭრეს. მომხმარებელი უთითებს, რომ ნივთი არის ზედმეტად ხმაურიანი და შეუთავსებელი ყოველდღიურ მოხმარებასთან.

სწორედ მსგავსი შემთხვევების პრევენციისათვის არსებობს 14 დღიანი ყოველგვარი საფუძვლის გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის მექანიზმი.

როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტი განმარტავს, მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. შესაბამისად, მომხმარებელს მინიჭებული აქვს უფლება კანონით დადგენილ ფარგლებში უარი თქვას ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც პროდუქტის მახასიათებლები შეესაბამება დისტანციურად მიწოდებულ ინფორმაციას, თუმცა მისი მიღებისა და დატესტვის შემდგომ მომხმარებელი ხვდება, რომ ნივთი არ ამართლებს მის მოლოდინებს და არ სურს მისი დატოვება.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.²⁰

მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარს თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.²¹

დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.²²

²⁰ CJEC, Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova, other party: Okrazhna prokuratura — Varna, Case C-105/17, 4 October 2018

²¹ CJEU, slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

²² 2 Terryn, E., The Right of Withdrawal, The Acquis Principles and The DCFR, CFR and Existing EC Contract Law, Sellier, ELP, Munich, 2008, 174-175; Ben-Shahar, O., Posner, E. A., The Right to Withdraw in Contract Law, Journal of Legal Studies, Vol., 40, January 2011, 118-119, [25.04.2013]; Luzak, J.A., დასახ ნაშრომი, 75-ე სქ.,

კანონის დანაწესი მოხმარებელს უზრუნველყოფს შესაძლებლობით, მიიღოს შეძენილი საქონელი, დარწმუნდეს მის ვარგისიანობაში და გადაწყვიტოს სახელშეკრულებო ბოჭვის არსებობა-არარსებობის საკითხი. ამასთან, ვარგისიანობაში იგულისხმება არა მხოლოდ ობიექტურად კარგი საქონელი, არამედ სუბიექტური ფაქტორიც - შეძენილი საქონლისადმი სუბიექტური საჭიროების განცდა.²³

ხელშეკრულებაზე უარი უფლებას ახლავს თანმდევი სამართლებრივი შედეგი, რესტიტუცია, რომლის შესაბამისად მხარე ვალდებულია დაუბრუნოს ერთმანეთს ის, რაც ხელშეკრულებით მიიღეს თავდაპირველ მდგომარეობაში. კანონის მე-13 მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა ავტომატურად იწვევს დაკავშირებული ხელშეკრულებიდან მის გასვლას და პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენას.

განცხადების მიხედვით, მოვაჭრის უარი დაკავშირებული იყო ნივთის გამოყენების ფაქტთან. მომხმარებელი უთითებს, რომ სრულად შენარჩუნებულია ნივთის გარეგნული მხარე და შეფუთვა. მოვაჭრეს სააგენტოსთვის აღნიშნული პოზიცია არც მტკიცებულებითი და არც ახსნა-განმარტებითი სახით არ წარმოუდგენია.

გამომდინარე იქედან, რომ მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარდგენილი არ ყოფილა მომხმარებლისთვის ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უკან დაბრუნების მოთხოვნაზე უარის დასაბუთება, ობიექტური გამართლება ან კანონის მე-14 მუხლით დადგენილ საგამონაკლისო წესზე, შესაბამისი მტკიცებულებით გამყარებული, მითითება, სააგენტო დადგენილად მიიჩნევს, მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებს, რომლის საფუძველზე იკვეთება კანონის მე-13 მუხლით მომხმარებლისთვის მინიჭებული უფლების შეზღუდვა.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია იმოქმედოს კანონის მე-13 მუხლის შესაბამისად და ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დაიბრუნოს მიერ შეძენილი კვების ბლოკი.

ამდენად, ყოველივე ზემოთ თქმულის შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ დარღვეულია კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტი, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტი, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტი, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტი და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტები.

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

²³ Tschermer E. M., Can Behavioral Research Advance mandatory Law, Information Duties, Standard Terms and Withdrawal Rights?, Austrian Law Journal, 1/2014, 154; Macsim A.-R., The New Consumer Rights Directive, A Comparative Law and economics Analysis of the Maximum Harmonization Effects on Consumers and Businesses, The Case of the Cooling-off Period from Online Contracts, , [02.05.2014], 35-36.

N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს, შპს „ადას“ (ს/ნ 405027830) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.