



სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს  
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 30 სექტემბრის №04/1150  
ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე  
მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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 საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 30 სექტემბრის №04/1150 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ 402033312) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ალტა რითეილს“ (ს/ნ 402033312) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. შპს „ალტა რითეილს“ (ს/ნ 402033312) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს

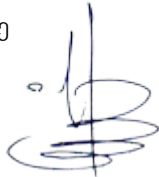


კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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 მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 30 სექტემბრის №04/1150  
ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

## სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება .....	8
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი .....	15
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა .....	15
3.2. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები .....	17
მა და განცხადება .....	19
დ ს ს განცხადება .....	23
თ კი ს განცხადება .....	31
მ ბ ს განცხადება .....	31
ნ ქ ს განცხადება .....	33
ა რ განცხადება .....	35
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....	36

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

„შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ 402033312) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ“ სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს (შემდგომში - სააგენტო) თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 30 სექტემბრის №04/1150 ბრძანების თანახმად, სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ 402033312) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

### 1.1. განმცხადებლების პოზიცია

**მ გ** განცხადებით, მომხმარებელმა შეიძინა ყავის აპარატი, რომელიც არ აღმოჩნდა შეთანხმებული ხარისხის. მომხმარებელი უთითებს, რომ აპარატი გაიჭედა და არ ასრულებდა თავის ფუნქციას.

**მ გ ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა აეროგრილი PANASONIC NF NF-CC500SXE, რომელსაც აღენიშნებოდა არაბუნებრივი პლასტმასის სუნი. მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირების პასუხად, მოვაჭრემ მომხმარებელს განუმარტა, რომ ნივთს ნაკლი არ აღენიშნებოდა და ეს გახლდათ ბუნებრივი სუნი.

**მ დ ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2024 წლის 7 სექტემბერს შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა 8 999 ლარის ღირებულების ტელევიზორი, რომელსაც აღმოაჩნდა ნაკლი, კერძოდ ტელევიზორს ჰქონდა უცნაური ხმა, პლასტმასის პანელი ვიბრირებდა და ზრიალებდა, ტელევიზორის აუდიო სისტემა მუშაობდა შეფერხებით. მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო ნივთის სათანადოდ შეკეთება, შესაბამისად, ტელევიზორს კვლავ აღენიშნება ხმა.

**დ ს ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა ლეპტოპი, რომელიც არ აღმოჩნდა შეთანხმებული ხარისხის, კერძოდ ვერ ხერხდებოდა ლეპტოპის პროგრამული უზრუნველყოფა და მუშაობდა ძალიან ნელა.

**თ კ ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა ტელეფონი, რომელიც არ აღმოჩნდა შეთანხმებული ხარისხის, კერძოდ ტელეფონი ითიშება პერიოდულად და კარგავს განათებას. აღნიშნულის საპასუხოდ მომხმარებელმა წარადგინა ნივთის ნაკლის ამსახველი ვიდეომტკიცებულება.

**თ ს ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა მაცივარი, რომელიც არ აღმოჩნდა შეთანხმებული მახასითებლების, კერძოდ არ არის NO FROST სისტემის მქონე და ვერ ასრულებს მის დანიშნულებას.

**მ ბ ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა გამაგრილებელი მოწყობილობა Sencor SFN 9025WH Air Cooler, რომელიც არ აღმოჩნდა შეთანხმებული მახასითებლების. კერძოდ, ნივთი არ აგრილებს მითითებულ კვადრატულობას.

**ნ ქ ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა მტვერსასრუტი Franco fvc-1111, რომელსაც მომხმარებლის მითითებით აღმოაჩნდა თავდაპირველი ნაკლი. მომხმარებელი უთითებს, რომ მტვერსასრუტის ორჯერ გამოყენების შედეგად კაბელი გაიჭედა მოწყობილობაში, რამაც გამოიწვია მტვერსასრუტის გაფუჭება.

**ნ ფ ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა გამაგრილებელი მოწყობილობა, რომელიც არ აღმოჩნდა შეთანხმებული მახასითებლების. მომხმარებელი უთითებს, რომ გამაგრილებელი ვერ აგრილებს შესაბამის კვადრატულობას.

**ა რ ს** განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა ტელეფონი, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულებით შეთანხმებულ პირობებს, კერძოდ სათანადოდ არ მუშაობს სენსორი.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

საქმის შესწავლის დაწყების მიზანშეწონილობის საკითის შესაფასებლად, მოვაჭრემ წარმოადგინა პოზიცია თითოეული მომხმარებლის განცხადებასთან დაკავშირებით.

2025 წლის 27 აგვისტოს N01/5082 წერილით მოვაჭრემ **გ** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დასკვნა ტექნიკური დათვალიერების შესახებ, რომლის შესაბამისად ნივთს ნაკლი არ გააჩნია.

2025 წლის 29 ივლისის N01/4513 წერილით მოვაჭრემ **მ ი ა გ ს** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დასკვნა ტექნიკური დათვალიერების შესახებ, რომლის შესაბამისად ნივთს ნაკლი არ გააჩნია და მუშაობს პარამეტრების შესაბამისად.

2025 წლის 03 ივლისის N01/3951 წერილით მოვაჭრემ **შ ა ა და** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დასკვნა ტექნიკური დათვალიერების შესახებ, რომლის შესაბამისად შეკეთების შემდგომ ნივთს ნაკლი არ გააჩნია. მოვაჭრე ასევე უთითებს, რომ მტკიცების ტვირთი ეკისრება მომხმარებელს, ვინაიდან ნივთის შექმნიდან გასულია 10 თვე.

2025 წლის 29 ივლისის N01/4513 წერილით მოვაჭრემ **დ ა სა ს** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა ორი დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“. 2025 წლის 08 აპრილის დასკვნის შესაბამისად - „ჩაუტარდა სრული დიაგნოსტიკა, ტექნიკურად გამართულია ნოუთბუქი“. ხოლო 2025 წლის 01 ივნისის დასკვნის შესაბამისად „ჩაუტარდა სრული ტექნიკური დიაგნოსტიკა. ტექნიკური დეფექტი არ ფიქსირდება. გასწორდა პროგრამულად მოწყობილობა. მოწყობილობა ამ ეტაპზე მუშაობს გამართულად“.

2025 წლის 26 ნოემბრის N01/7301 წერილით მოვაჭრემ წარადგინა 2025 წლის 18 ოქტომბრით დათარიღებული ახალი დასკვნა, რომელიც იმეორებს პირველი დასკვნის შედეგს, კერძოდ, დასკვნაში წერია შემდეგი: „ჩაუტარდა სრული დიაგნოსტიკა. ტექნიკური დეფექტი არ ფიქსირდება“.

ამავე წერილით მოვაჭრემ წარადგინა სერვის ცენტრის განმარტება მოწყობილობის შესახებ გაცემულ დასკვნასთან დაკავშირებით. აღნიშნული განმარტების მიხედვით, კომპანია სისტემურ ხარვეზებზე პასუხისმგებლობას იღებს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მოწყობილობას მოყვება მწარმოებლის მიერ წინასწარ დაყენებული ლიცენზირებული ოპერაციული სისტემა. არალიცენზირებულ ან ცალკე შექმნილ ლიცენზიაზე პასუხისმგებლობა კომპანიას არ ეკისრება.

დასკვნაში აღნიშნულია, რომ „თუ დადგინდება, რომ მომხმარებელი იყენებს არალიცენზირებულ ოპერაციულ სისტემას, ტექნიკური ჯგუფი სპეციალური მოწყობილობის (მყარ დისკზე ჩაწერილი ლიცენზირებული, გამართული სისტემა) საშუალებით ახორციელებს ნოუთბუქზე გამართული სისტემის დაერთებას და მხოლოდ შემდეგ იწყებს დეტალური ტექნიკური ტესტირების პროცესს. ეს აუცილებელია სისტემური შეცდომებით გამოწვეული ტექნიკური ხარვეზების გამორიცხვისთვის. ტესტირების პროცესში გამოიყენება მწარმოებლის მიერ მოწოდებული შესაბამისი დიაგნოსტიკური საშუალებები, მათ შორის: • Lenovo Diagnostic Tools • Boot Box (საჭიროების შემთხვევაში) აღნიშნული პროგრამები საშუალებას გვაძლევს დავადგინოთ კონკრეტული დაზიანებული კომპონენტი ან კომპონენტების ჯგუფი. ასევე აპრობირებული პრაქტიკაა გამორიცხვის მეთოდით ტესტირება. ეს გამოიყენება მაშინ, როდესაც დიაგნოსტიკური პროგრამა მიუთითებს ორი ან რამდენიმე კომპონენტის შესაძლო დაზიანებაზე. ასეთ შემთხვევაში დაზიანების ზუსტად დადგენისთვის საჭირო ხდება მაკონფიგურირებელი ნაწილების ეტაპობრივი ჩანაცვლება და პარალელურად - კომუნიკაცია ბრენდთან. დ ა ს ა ს მოწყობილობაზე ზემოთმოცემული ტესტირების შედეგად რაიმე სახის ნაკლი არ გამოვლინდა. შესაბამისად, მოვაჭრის პოზიციით, საქმე გვაქვს არალიცენზირებული პროგრამების ზეგავლენით მოწყობილობაზე მუშაობის პროცესში წარმოშობილ ხარვეზებთან, რომელიც არ წარმოადგენს ქარხნულ წუნს/თავდაპირველ ნაკლს. სახეზე გვაქვს პროგრამული გაუმართაობა, რომლის გამოც მოწყობილობა ვერ მუშაობს პარამეტრების შესაბამისად.

2025 წლის 29 ივლისის N01/4513 წერილით მოვაჭრემ **თ ზ კ ი ს** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის შესაბამისად „დეფექტი არ დაფიქსირდა, აპარატი აკმაყოფილებს ქარხნულ პარამეტრებს“.

2025 წლის 27 აგვისტოს N01/5082 წერილით მოვაჭრემ **თ ი ნ ს** განცხადებასთან დაკავშირებით მიუთითა, რომ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ ფოტოშიც ჩანს, რომ მშრალი ყინვა მითითებულია მხოლოდ საყინულეზე და არა მთლიანად მოწყობილობაზე. შესაბამისად, უარყო განცხადებაში დაფიქსირებული გარემოებები.

2025 წლის 27 აგვისტოს N01/5082 წერილით მოვაჭრემ განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის შესაბამისად „ნივთი შემოწმდა, ნაკლი არ ფიქსირდება“.

2025 წლის 23 სექტემბრის N01/5627 წერილით მოვაჭრემ **ნ ო ქ ა ს** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის შესაბამისად - „დიაგნოსტიკის პროცესში

დაფიქსირდა ფიზიკური/მექანიკური დაზიანების ფაქტი. გატეხილია სადენის სახვევი მექანიზმი, დაზიანებულია მუხრუჭი“.

2025 წლის 01 ოქტომბრის N01/5843 წერილით მოვაჭრემ **ნ ფ ს** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის შესაბამისად ნივთის ყველა ტექნიკური მახასიათებელი ნორმის ფარგლებშია.

2025 წლის 01 ოქტომბრის N01/5843 წერილით მოვაჭრემ **ალ რა ს** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის შესაბამისად მოწყობილობა მუშაობს ქარხნული პარამეტრების შესაბამისად.

სააგენტოს მიერ 2025 წლის 01 ოქტომბრის N02/4463 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 30 სექტემბრის №04/1150 ბრძანებით მოვაჭრის მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებული საქმის შესწავლის შესახებ.

ამავე წერილით ხელმოკრედ იქნა გამოთხოვილი პოზიცია განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, ასევე თითოეული მომხმარებლის მიერ შეძენილ ნივთთან დაკავშირებით დამატებითი მტკიცებულებები, კერძოდ, ექსპერტიზის დასკვნა, რაც სარწმუნოდ დაადასტურებდა, რომ ნივთებს არ გააჩნიათ თავდაპირველი ნაკლი. აღნიშნულის წარმოსადგენად მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე.

მოვაჭრემ აღნიშნული წერილის საპასუხოდ წარმოადგინა 2025 წლის 17 ოქტომბრის N01/6177 წერილი, რომელშიც თინათინ სიდროვას განცხადებასთან დაკავშირებით დაადასტურა მომხმარებლისთვის თანხის დაბრუნების ფაქტი. დანარჩენ მომხმარებლებთან მიმართებით კი მიუთითა მათ მიერ უკვე წარმოდგენილ ტექნიკურ დასკვნებზე, რომლის საფუძველზეც მოვაჭრე უარს აცხადებს მომხმარებლების მოთხოვნათა დაკმაყოფილებაზე.

ამავე წერილში მოვაჭრემ განმარტა, რომ დამატებითი ექსპერტიზის დასკვნების წარმოდგენის საჭიროებას ვერ ხედავს, ვინაიდან მათ მიერ განსაზღვრულ სერვის ცენტრებს გააჩნიათ შესაბამისი კომპეტენცია.

## 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 ქვეყნის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ეს ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

ე) არსებობის შემთხვევაში – გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ და მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესის თაობაზე;

ვ) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

ზ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულების მოქმედების ვადის შესახებ, ხოლო თუ ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;

თ) არსებობის შემთხვევაში – მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-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 დაყვანების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

ამავე 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 წარმოემობა. 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 რათქმაუნდა 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 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-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, 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.

კანონის მე-17 მუხლის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოთხოვოს 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 ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> 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.

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 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 უფლებების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების 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 (შემდგომში-პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

**თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი**

**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 ადგება 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.<sup>2</sup>

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

---

<sup>2</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

### 3.2. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები

საქმის შესწავლის პროცესში სააგენტო მსჯელობაში არ შედის ს, მ გ ს, ნა ფა ის და გი ი გ განცხადებებთან დაკავშირებით, ვინაიდან მომხმარებლებმა 2025 წლის 7 ოქტომბრის N01/5960, 2025 წლის 7 ოქტომბრის N01/5963 და 2025 წლის 13 თებერვლის N01/1460 წერილებით მომხმარებლებმა გაიხმეს პრეტენზია ნივთთან დაკავშირებით. 2026 წლის 12 თებერვლის N01/1396 წერილით კი მოვაჭრემ წარმოადგინა მომხმარებლისთვის თანხის დაბრუნების დამადასტურებელი ქვითარი.

„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 სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44<sup>3</sup> 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 სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს

<sup>3</sup> შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

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 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 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, როგორც 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.**

## **მ დ ს განცხადება**

შალვა დაუშვილის განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2024 წლის 7 სექტემბერს შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა 8 999 ლარის ღირებულების ტელევიზორი, რომელსაც 2025 წლის მარტში აღმოაჩნდა ნაკლი, კერძოდ ტელევიზორს შიგადაშიგ ჰქონდა უცნაური ხმა, პლასტმასის პანელი ვიბრირებდა და ზრიალებდა. მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო ნივთის სათანადოდ შეკეთება, შესაბამისად, ტელევიზორს კვლავ აღენიშნებოდა ხმა.

მოვაჭრის მიერ საქმეში წარმოდგენილია დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ. აღნიშნული დასკვნის შესაბამისად: „*დიაგნოსტიკის პროცესში დაფიქსირდა დინამიკის დეფექტი, მუშაობის პროცესში ჰქონდა არაადამხასიათებელი ხმა. მოვანდინეთ დაზიანებული დეტალის გამოცვლა, შედეგად პრობლემა აღმოიფხვრა. ამ მომენტისათვის ყველა ტექნიკური მახასიათებელი ნორმის ფარგლებშია, დასკვნა: ნაკლი არ ფიქსირდება*“.

აღნიშნული დასკვნა შინაარსობრივად მოიცავს ორ დიაგნოსტიკას. პირველი დიაგნოსტიკისას გამოიკვეთა ნაკლი, რომლის შეკეთებაც მოვაჭრემ სცადა. ხოლო შეკეთების შემდგომ ჩატარებული დიაგნოსტიკის შედეგად ნივთს ნაკლი არ აღენიშნება.

მომხმარებელს 2025 წლის 24 სექტემბრის N01/5643 წერილით წარმოდგენილი აქვს 2025 წლის 23 სექტემბრის ვიდეომასალა, რომლის შესაბამისადაც მომხმარებელი უთითებს,

რომ ნაკლი აღმოფხვრილი არაა და ტელევიზორს კვლავ აღენიშნება იგივე პრობლემა. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლის მითითებით, მან თავდაპირველად უარი განაცხადა ნივთის წაღებაზე, ვინაიდან ადგილზე დატესტვის შემდეგ მომხმარებელმა სადაოდ განადა ნივთის ჯეროვანი შეკეთების ფაქტი. მოვაჭრე წარმოდგენილი წერილით უარყოფს ნივთის ნაკლის არსებობას.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის თანახმად, სააგენტოს უფლება აქვს საქმის შესწავლის ნებისმიერ ეტაპზე განახორციელოს მტკიცებულებების ფოტო გადაღება ან/და ვიდეო-აუდიო ჩაწერა. ხოლო, პროცედურის მე-10 მუხლის „ზ<sup>1</sup>“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტოს უფლება აქვს განახორციელოს ობიექტის ფაქტობრივი მდგომარეობის დათვალიერება და შესაბამისი ოქმის შედგენა.

გარდა ამისა, პროცედურის მე-14<sup>1</sup> მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ობიექტის დათვალიერებას ახორციელებს სააგენტოს უფლებამოსილი პირი ამავე მუხლით დადგენილი პროცედურის შესაბამისად. აღსანიშნავია, რომ ობიექტის დათვალიერება არ წარმოადგენს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „კ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ ექსპერტიზას.

საქმის სრულფასოვნად შესწავლის მიზნით, სააგენტოს მიერ განხორციელდა შალვა დაუშვილის განცხადების საფუძველზე ობიექტის ფაქტობრივი მდგომარეობის დათვალიერება და დათვალიერების ოქმის N03/62 (შემდგომში - ოქმი) შედგენა. ოქმს თანდართული აქვს შესაბამისი ფოტო-ვიდეო მასალა.

ოქმის შესაბამისად, ტელევიზორში ჩაერთო სხვადასხვა სახის ხმოვანი ვიდეო. ტელევიზორის ხმის სიმძლავრე დაყენებული იქნა საშუალო დონეზე, აუდიო-პარამეტრები კი სტანდარტზე. ოქმის მიხედვით, *„ტელევიზორი პერიოდულად გამოსცემს არაბუნებრივ ხმას, ხმა არ ისმის სუფთად. აღსანიშნავია, რომ იგივე ვიდეოსაღები ასევე გაშვებულ იქნა მომხმარებლის მიერ შექნილ სხვა დინამიკზე, ამ შემთხვევაში არაბუნებრივი ხმა არ შეინიშნება“*.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნა, რომლის მიხედვითაც ნივთს ნაკლი არ აღენიშნება, წინააღმდეგობაში მოდის სააგენტოს უფლებამოსილი პირის მიერ შედგენილ ოქმთან. აღნიშნული ოქმით დასტურდება, რომ ნივთის დეფექტი აშკარად გამოხატული და თვალსაჩინოა, რაც მის იდენტიფიცირებას არაექსპერტული თვალითაც შესაძლებელს ხდის.

წარმოების დაწყების შემდგომ წარმოდგენილ წერილში მოვაჭრე უთითებს, რომ მოვაჭრემ ყოველგვარი მტკიცების გარეშე გამოასწორა ნივთზე არსებული დეფექტი, რომელიც, შესაძლოა, მომხმარებლის ბრალითაც ყოფილიყო გამოწვეული. მოვაჭრის მოსაზრებით მომხმარებელი ვალდებულია დაამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი გადაცემის მომენტიდან არსებობდა.

სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის მსჯელობას მტკიცების ტვირთის განაწილების ნაწილში და ადგენს, რომ მოვაჭრეს არ გააჩნია სამართლებრივი საფუძველი დაეყრდნოს მტკიცების ტვირთის საერთო წესს კონკრეტულ შემთხვევაში.

სააგენტო განმარტავს, რომ ვინაიდან მტკიცების ტვირთი მოცემულ სამართლებრივ ურთიერთობაში მოვაჭრეზეა, კანონი მისგან მოითხოვს ნაკლის წარმოშობის მიზეზების უტყუარი მტკიცებულებებით დადასტურებას და არა მხოლოდ ჰიპოთეტურ მსჯელობას. ამას გარდა, სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის ვარაუდს იმასთან დაკავშირებით, რომ დაზიანება შეიძლება მომხმარებლის მიერ იყოს გამოწვეული, დამატებით შემდეგი ორი მიზეზის გამო:

1. პირველ რიგში, მომხმარებელი აპელირებს იმავე ნაკლზე (რაც დადასტურდა ოქმით), რომელზეც თავდაპირველად მიუთითებდა. ეს არ წარმოშობს გონივრულ ეჭვს, რომ მომხმარებელმა ნივთი ორჯერვე მექანიკურად დაზიანა იმგვარად, რომ ორივეჯერ ერთი და იგივე სპეციფიკური ნაკლი გამოიწვია.
2. მოვაჭრეს ტექნიკურ დასკვნაში სადავოდ არ გაუხდია ნივთის ნაკლის წარმომავლობა და ის ფაქტი, იყო თუ არა იგი დაკავშირებული თავდაპირველ ნაკლთან.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ტექნიკური დასკვნით შეკეთების შემდგომ ნივთი უნაკლოა მდგომარეობაშია. მოგვიანებით ნივთის ნაკლის დადასტურების შემდგომ, მის წარმომავლობაზე შედავება ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს და სამართლებრივ მაქსიმას - *venire contra factum proprium nemini licet*.

საკუთარ წინარე ქცევასთან შეუსაბამო მოქმედება არის სამართლებრივი პრინციპი, რომელიც მხარეს უკრძალავს ისეთი პოზიციის დაკავებას, რომელიც ეწინააღმდეგება მის წინა ქმედებებს, თუ ამით ზიანი ადგება მეორე მხარეს. ეს პრინციპი ეფუძნება კეთილსინდისიერების ვალდებულებას და გულისხმობს, რომ პირი პასუხისმგებელია საკუთარ ნათქვამსა თუ მოქმედებაზე. აღნიშნული წარმოადგენს სამოქალაქო ტრადიციიდან აღებულ კონცეფციას, რომელიც ცნობილია როგორც „ესტოპელი“ (estoppel). უილიამ ბლექსტონის თქმით, ეს ხდება მაშინ, „...როდესაც ადამიანმა

ჩაიდინა რაიმე ქმედება ან გამორიცხა რაიმე ქმედება, რომელიც ხელს უშლის მას საპირისპირო რამის მტკიცებაში“.<sup>4</sup>

დოქტრინაში გავრცელებული მოსაზრებით ეს მაქსიმა სამართლებრივ არგუმენტაციაში გამოხატავს პროტესტს არათანმიმდევრული ქცევის მიმართ (*expresses objection to inconsistent behaviour*) და მჭიდროდ არის დაკავშირებული კეთილსინდისიერების პრინციპთან (*principle of good faith*). ამგვარი ქცევა, როგორც მატერიალურ, ისე საპროცესო სამართალში, ისჯება იმით, რომ სასამართლო პირის წინარე ქცევასთან წინააღმდეგობაში მყოფ მოქმედებას თუ განცხადებას ყურადღების მიღმა ტოვებს. ეს არის სტანდარტული არაკეთილსინდისიერი ქცევა, რაც სამართალში ურთიერთწინააღმდეგობრივი ქცევის სახელით არის ცნობილი (*venire contra factum proprium*).<sup>5</sup>

ყოველივე ზემოთქმულის შეჯერების საფუძველზე, სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის მოსაზრებებს ნივთის ნაკლის წარმომავლობასთან დაკავშირებით და მიიჩნევს, რომ ასეთი შედავება არ განხორციელებულა. აღსანიშნავია, რომ წარმოების ფარგლებში მოვაჭრეს ჰქონდა საკმარისი დრო და საშუალება იმისათვის, რომ წარედგინა კვალიფიციური შედავება და დაემტკიცებინა ნივთის თავდაპირველი ნაკლის არარსებობა. მით უფრო, რომ მოვაჭრისგან ტექნიკური დასკვნა გამოთხოვილ იქნა ხელმეორედ, რის საპასუხოდაც წარმოდგენილ იქნა იგივე დასკვნა იმაზე მითითებით, რომ მოვაჭრის მიერ განსაზღვრულ სერვის-ცენტრს აქვს შესაბამისი კომპეტენცია და დამატებითი ექსპერტიზის დასკვნების წარმოდგენა საჭირო არ არის.

საქმეში წარმოდგენილი ოქმის საფუძველზე, წინამდებარე ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში, სააგენტოს მიერ ობიექტის უშუალო დათვალიერების შედეგად ცალსახად გამოიკვეთა ნივთის ნაკლის არსებობა, რის გამოც მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ტექნიკური დასკვნა სააგენტოს მიერ მიჩნეულ იქნა არასარწმუნო მტკიცებულებად. კანონის შესაბამისად, ნაკლის აღმოჩენის შემდგომი ეტაპი გულისხმობს მისი თავდაპირველი ბუნების დადასტურებას.

სააგენტო დადგენილ ფაქტობრივ გარემოებებზე მიიჩნევს განცხადებაში წარმოდგენილ ფაქტებს, რომლებთან მიმართებითაც მოვაჭრეს შედავება არ განუხორციელებია. მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრის პოზიცია

---

<sup>4</sup> <sup>4</sup>W. Blackstone, Commentaries on the Laws of England, Book the third, Oxford 1768, p. 308 (III, ch. 20).

<sup>5</sup> ვუდარსკი, ა., & სირდაძე, ლ. (წელი). საპროცესო-სამართლებრივ ORDRE-PUBLIC-თან შეუთავსებლობა საზღვარგარეთ გამოტანილი გადაწყვეტილების ცნობა-აღსრულებისას.

შემოიფარგლა მხოლოდ ნაკლის არსებობის კატეგორიული უარყოფით და არა მისი წარმოშობის მიზეზებზე (მაგალითად: მომხმარებლის მიერ მექანიკურ დაზიანება) კვალიფიციური შედავებით. ვინაიდან სააგენტოს მიერ ობიექტურად დადასტურდა ნივთის ნაკლის არსებობა, რასაც მოვაჭრე მანამდე კატეგორიულად უარყოფდა, კეთილსინდისიერებისა და Venire contra factum proprium-ის პრინციპიდან გამომდინარე, მას ერთმევა სამართლებრივი შესაძლებლობა იდავოს ნაკლის წარმომავლობაზე მომხმარებლის დიაგნოსტიკების ორივე ეპიზოდთან მიმართებით ვინაიდან:

მომხმარებლის პირველი მიმართვისას მოვაჭრემ ნივთი შეაკეთა, რაც სამოქალაქო კოდექსით დადგენილი ვალდებულების არსებობის პრეზუმფციის შესაბამისად, მოიაზრებს თავდაპირველი ნაკლის აღიარებას, ვინაიდან ყოველი შესრულება გულისხმობს ვალდებულების არსებობას თუ ამის საწინააღმდეგო სარწმუნოდ არ დადასტურდება.

ხოლო მომხმარებლის მეორე მიმართვისას მოვაჭრის მიერ არჩეულმა არათანმიმდევრულმა სტრატეგიამ, რასაც წარმოადგენდა ნივთის უნაკლოობის მტკიცება, ხოლო შემდგომ აპელირება მომხმარებლის ბრალზე პროცესუალურად აღკვეთა ნაკლის ბუნებასთან დაკავშირებული შედავების საფუძვლიანობა მიუხედავად იმისა, თუ ვის ეკისრება იმ მომენტში მტკიცების ტვირთი კონრეტულ მომენტში.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ განხორციელდა ნაკლოვანი ნივთის არასათანადო შეკეთება, რამაც ვერ აღმოფხვრა ნივთის ნაკლი.

ყოველივე ზემოთთქმულის შესაბამისად, სააგენტოს მიერ დასტურდება მოვაჭრის მიერ ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებების არაჯეროვნად შესრულების ფაქტი. შესაბამისად, მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია სრულად ადადგინოს მისი უფლება და იმოქმედოს კანონით დადგენილი საგარანტიო ვალდებულებების ფარგლებში, რაც მოიაზრებს ნივთის შეკეთებას ან შეცვლას.

## **დ ს ს განცხადება**

მომხმარებლის მითითებით ლეპტოპი თავიდანვე ავლენდა გარკვეულ დეფექტებს, კერძოდ, ვერ ხერხდებოდა ვინდოუსის ჩაწერა. მომხმარებლის მითითებით, მას შემდეგ

რაც მოვაჭრემ შეკეთებისთვის დატოვებული ლეპტოპი გაატანა მომხმარებელს სერვის ცენტრიდან ლეპტოპი მუშაობდა შენელებით და ჟედავდა.

მოვაჭრის მიერ საქმეში წარმოდგენილია სამი დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური დათვალიერების შესახებ“. 2025 წლის 08 აპრილის დასკვნის შესაბამისად მოწყობილობას „ჩაუტარდა სრული დიაგნოსტიკა, ტექნიკურად გამართულია ნოუთბუქი“. 2025 წლის 01 ივნისის დასკვნის შინაარსობრივ ნაწილში აღნიშნულია შემდეგი: „ჩაუტარდა სრული ტექნიკური დიაგნოსტიკა. ტექნიკური დეფექტი არ ფიქსირდება. გასწორდა პროგრამულად მოწყობილობა. მოწყობილობა ამ ეტაპზე მუშაობს გამართულად“.

წარმოების დაწყების შემდეგომ მოვაჭრემ წარადგინა 2025 წლის 18 ოქტომბრით დათარიღებული ახალი დასკვნა, რომელიც იმეორებს პირველი დასკვნის შედეგს, კერძოდ, დასკვნაში აღნიშნულია შემდეგი: „ჩაუტარდა სრული დიაგნოსტიკა. ტექნიკური დეფექტი არ ფიქსირდება“. დასკვნის შინაარსობრივი ნაწილი აღნიშნულით ამოიწურა.

ამავე წერილით მოვაჭრემ წარადგინა სერვის ცენტრის განმარტება მოწყობილობის შესახებ გაცემულ დასკვნასთან დაკავშირებით. აღნიშნული განმარტების მიხედვით, კომპანია სისტემურ ხარვეზებზე პასუხისმგებლობას იღებს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მოწყობილობას მოყვება მწარმოებლის მიერ წინასწარ დაყენებული ლიცენზირებული ოპერაციული სისტემა, არალიცენზირებულ ან ცალკე შეძენილ ლიცენზიაზე პასუხისმგებლობა კომპანიას არ ეკისრება.

დასკვნაში წარმოდგენილია კვლევის მეთოდები შემდეგი სახით: „თუ დადგინდება, რომ მომხმარებელი იყენებს არალიცენზირებულ ოპერაციულ სისტემას, ტექნიკური ჯგუფი სპეციალური მოწყობილობის (მყარ დისკზე ჩაწერილი ლიცენზირებული, გამართული სისტემა) საშუალებით ახორციელებს ნოუთბუქზე გამართული სისტემის დაერთებას და მხოლოდ შემდეგ იწყებს დეტალური ტექნიკური ტესტირების პროცესს. ეს აუცილებელია სისტემური შეცდომებით გამოწვეული ტექნიკური ხარვეზების გამორიცხვისთვის. ტესტირების პროცესში გამოიყენება მწარმოებლის მიერ მოწოდებული შესაბამისი დიაგნოსტიკური საშუალებები, მათ შორის:

- Lenovo Diagnostic Tools
- Boot Box (საჭიროების შემთხვევაში)

აღნიშნული სადიაგნოსტიკო საშუალებების ფუნქციური დანიშნულებისა და მოქმედების არეალის დასადგენად, სააგენტო ეყრდნობა მწარმოებლის ოფიციალურ წყაროს - **Lenovo-ს ტექნიკური მხარდაჭერის ოფიციალურ პლატფორმას** (<https://support.lenovo.com/us/en/solutions/overview>), სადაც წარმოდგენილია ყველა იმ

პროგრამული ინსტრუმენტის დეტალური აღწერილობა, რომლებსაც ბრენდი მოწყობილობის შესამოწმებლად იყენებს, მათ შორისაა Lenovo Diagnostic Tools და Boot Box. მწარმოებლის მიერ პლატფორმაზე განთავსებული ეს ინფორმაცია საშუალებას იძლევა ნათლად განისაზღვროს თუ კონკრეტულად რომელი კომპონენტების შემოწმებისთვის არის შექმნილი თითოეული ხელსაწყო და რა მოლოდინი შეიძლება ჰქონდეს მომხმარებელს/ტექნიკოსს მათი გამოყენების შედეგად.

**Lenovo Diagnostic Tools** წარმოადგენს სწრაფი და გაფართოებული ტესტების ერთობლიობას, რომლებიც ამოწმებს: ოპერატიულ მეხსიერებას, მონაცემთა შემნახველებს (SSD, SATA და SAS), ოპტიკურ დრაივებს, უსადენო კავშირებს (Wireless), დედაპლათას, პროცესორს (CPU), ვიდეო ბარათსა და RAID სისტემებს. Lenovo Diagnostics ხელმისაწვდომია როგორც ჩასატვირთი (Bootable), ისე ჩამოსატვირთი პაკეტის სახით, რომელთა გაშვებაც შესაძლებელია Windows, Linux და ChromeOS ოპერაციულ სისტემებში.<sup>6</sup>

აღნიშნული ხელსაწყო წარმოადგენს დიაგნოსტიკურ პროგრამულ უზრუნველყოფას (Software), რომლის ფუნქციური არეალი შემოიფარგლება მხოლოდ აპარატურული კომპონენტების (Hardware) ტესტირებით.

ლექტორის აღნიშნული პროგრამა არსებობს ჩასატვირთი (**Bootable**) სახით, რაც ნიშნავს, რომ მას შეუძლია იმუშაოს მაშინაც კი, როდესაც კომპიუტერზე საერთოდ არ არის ჩაწერილი Windows-ი. ამ ხელსაწყოს მიზანი მხოლოდ ფიზიკური ნაწილების შემოწმებაა და მოკლებულია შესაძლებლობას, შეამოწმოს ოპერაციული სისტემის ნაკლი.

**რაც შეეხება, Boot Box** წარმოადგენს დამოუკიდებელ, საოპერაციო სისტემისგან (OS) იზოლირებულ დიაგნოსტიკურ გარემოს, რომელიც იტვირთება უშუალოდ გარე მოწყობილობიდან (USB Flash Drive) სისტემის გაშვების პროცესში. მისი ფუნქციონირება ეფუძნება UEFI (Unified Extensible Firmware Interface) ან Linux-ის ბაზაზე შექმნილ მსუბუქ პლატფორმას, რაც საშუალებას იძლევა, მოწყობილობა შემოწმდეს Windows-ის ჩატვირთვამდე. მწარმოებლის რეკომენდაციით, მისი გამოყენება მიზანშეწონილია კრიტიკული შეცდომების (BSOD), სისტემის მკვეთრი შენელების ან იმ შემთხვევებში, როდესაც საოპერაციო სისტემა საერთოდ ვერ იტვირთება.<sup>7</sup>

მიუხედავად იმისა, რომ არც სერვისცენტრის დასკვნაში და არც განმარტებაში არ არის მითითებული, გამოყენებულ იქნა თუ არა დიაგნოსტიკის ეს მეთოდი, აღნიშნული ინსტრუმენტი, Lenovo Diagnostics Tool-ის მსგავსად, ექსკლუზიურად აპარატურულ

---

<sup>6</sup> <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/overview>

<sup>7</sup> <https://support.lenovo.com/us/en/solutions/overview>

ნაწილზე (Hardware) არის ორიენტირებული და არ გამოდგება ნივთის სრული ფუნქციური გამართულობის დასადასტურებლად.

აღსანიშნავია, რომ **Boot Box**-ი ქმნის საოპერაციო სისტემისგან (OS) სრულიად იზოლირებულ, ხელოვნურ გარემოს, რომელიც გვერდს უვლის იმ რეალურ საექსპლუატაციო პირობებს (Windows), რომლისათვის ნივთი იქნა შექმნილი.

სერვისცენტრის განმარტების მიხედვით: „ასევე აპრობირებული პრაქტიკაა გამორიცხვის მეთოდით ტესტირება. ეს გამოიყენება მაშინ, როდესაც დიაგნოსტიკური პროგრამა მიუთითებს ორი ან რამდენიმე კომპონენტის შესაძლო დაზიანებაზე. ასეთ შემთხვევაში, დაზიანების ზუსტად დადგენისთვის საჭირო ხდება მაკონფიგურირებული ნაწილების ეტაპობრივი ჩანაცვლება და პარალელურად - კომუნიკაცია ბრენდთან“. ლოგიკურად, აღნიშნული მეთოდი გამოყენებული საერთოდ არ არის, ვინაიდან წარმოდგენილი დიაგნოსტიკური საშუალებებით არცერთი კომპონენტის დეფექტი დასკვნებში არ ფიქსირდება.

ლექტორი არის Hardware-ისა და Software-ის (დრაივერების) ერთობლიობა. სერვის ცენტრების გამოყენებული ინსტრუმენტები ფოკუსირებულია ექსკლუზიურად აპარატურული კომპონენტების იზოლირებულ შემოწმებაზე და არ წარმოადგენს მოწყობილობის სრული, პროგრამულ-აპარატურული თავსებადობის კვლევის მეთოდს.

მოვაჭრის მიერ განხორციელდა მოწყობილობის მხოლოდ ტექნიკური (Hardware) შემოწმება, ხოლო Software-ის გამართულობის დადგენის მცდელობა არ იკვეთება არც დასკვნიდან და არც შემდგომ წარმოდგენილი დოკუმენტებიდან.

კანონის მე-3 მუხლის „მ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, საქონელი არის ნებისმიერი მოძრავი ნივთი, აგრეთვე მასში განთავსებული ან/და ციფრული ფორმით გავრცელებული ქონებრივი სიკეთე. აღნიშნული ნორმა წარმოადგენს ევროპული დირექტივის **(EU) 2019/771** მე-2 მუხლის მე-5 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის პირდაპირ ასახვას ეროვნულ სამართალში, რომელსაც შემოაქვს „ციფრული ელემენტების მქონე საქონლის“ (*Goods with digital elements*) დეფინიცია. აღნიშნული პუნქტის მიხედვით ციფრული ელემენტების მქონე საქონელს წარმოადგენს: „ნებისმიერი მატერიალური მოძრავი ნივთი, რომელიც მოიცავს ან ურთიერთკავშირშია ციფრულ კონტენტთან ან ციფრულ მომსახურებასთან იმგვარად, რომ აღნიშნული ციფრული კონტენტის ან მომსახურების არარსებობა ხელს შეუშლიდა საქონელს მისი ფუნქციების შესრულებაში“.

კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებაზე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია: ციფრული შინაარსის ფუნქციური

მასსიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში - მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდა.

ასევე აღსანიშნავია ზემოაღნიშნული დირექტივის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტი, რომელიც ადგენს ინოვაციურად მაღალ სტანდარტს. მუხლის მიხედვით, მოვაჭრის ვალდებულება არ შემოიფარგლება მხოლოდ ნივთის ფიზიკური გადაცემით, არამედ იგი მოიცავს ნივთის უწყვეტ ფუნქციურ შესაბამისობას მისი ექსპლუატაციის პერიოდში: *„ციფრული ელემენტების მქონე საქონლის შემთხვევაში, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელი იყოს ინფორმირებული და მიიღოს განახლებები, მათ შორის უსაფრთხოების განახლებები, რომლებიც აუცილებელია ნივთის შესაბამისობის შესანარჩუნებლად იმ პერიოდის განმავლობაში“.*

ლექტორის, როგორც „ციფრული ელემენტების მქონე საქონლის“ ვარგისიანობა არ შემოიფარგლება მხოლოდ მისი ფიზიკური კომპონენტების ელექტრონული გამტარობით. ნივთის ძირითადი დანიშნულებაა მისი ფუნქციონირება საოპერაციო გარემოში, სადაც აპარატურა (Hardware) და სისტემური პროგრამული უზრუნველყოფა (Drivers/OS) შეადგენს ერთიან, განუყოფელ ორგანიზმს.

კანონის მე-17 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, საქონელი ხელშეკრულებასთან შესაბამისად მიიჩნევა მხოლოდ მაშინ, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება მსგავსი ტიპის მოწყობილობები. მოცემულ კონტექსტში, აპარატურული გამართულობა საოპერაციო სისტემასთან თავსებადობის გარეშე ვერ უზრუნველყოფს ნივთის ჩვეულებრივ გამოყენებას, რაც წარმოშობს ნივთობრივი ნაკლის არსებობის სამართლებრივ საფუძველს.

ლექტორის, როგორც რთული ტექნიკური მოწყობილობის, ჩვეულებრივი გამოყენება გულისხმობს აპარატურისა (Hardware) და პროგრამული უზრუნველყოფის (Software) გამართულ სიმბიოზს, სადაც მოწყობილობა სტაბილურად ურთიერთქმედებს ოპერაციულ სისტემასთან (მაგ. Windows), უზრუნველყოფს სისტემის უხარვეზო ჩატვირთვას, მწარმოებლის ოფიციალური დრაივერების მხარდაჭერას და გამორიცხავს მუშაობის პროცესში კრიტიკულ შეცდომებს (BSOD) ან სისტემურ „გაჭედვებს“. ვინაიდან ნოუთბუქი მრავალფუნქციური დანიშნულების ნივთია, მისი ვარგისიანობა განისაზღვრება ისეთი ელემენტარული დავალებების შეფერხების გარეშე შესრულებით, როგორიცაა ინტერნეტ-ბრაუზერით სარგებლობა, საოფისე პროგრამებში მუშაობა და მულტიმედია ფაილების გაშვება. შესაბამისად, თუ სერვისცენტრის მიერ ჩატარებული იზოლირებული აპარატურული ტესტები აჩვენებს ფიზიკური კომპონენტების გამართულობას, თუმცა რეალურ საექსპლუატაციო გარემოში ნივთი

ფუნქციურად ნაკლოვანია, იგი ვერ აკმაყოფილებს ჩვეულებრივი სარგებლობის სტანდარტს, რადგან მომხმარებლის გონივრული მოლოდინია არა სატესტო პროგრამების გაშვება, არამედ ნივთის დანიშნულებისამებრ, რეალურ სამუშაო პროცესში გამოყენება.

ამ კონტექსტში, მოვაჭრის არგუმენტი, თითქოს პასუხისმგებლობა იხსნება ოპერაციული სისტემის მომხმარებლის მიერ დაინსტალირების გამო, მოკლებულია სამართლებრივ საფუძველს. ნებისმიერი აპარატურა, რომელიც ბაზარზე განთავსებულია როგორც Windows-თან თავსებადი მოწყობილობა, ვალდებულია სტაბილურად იმუშაოს მწარმოებლის წარმოებლის მიერვე მხარდაჭერილ საოპერაციო გარემოში, იმისდა მიუხედავად თუ ვის მიერ არის დაყენებული ოპერაციული სისტემა.

ყოველივე ზემოთთქმულის შესაბამისად, სერვის ცენტრის მიერ გამოყენებული კვლევის მეთოდები ფოკუსირებულია ექსკლუზიურად აპარატურული კომპონენტების იზოლირებულ შემოწმებაზე და არ წარმოადგენს მოწყობილობის სრული, პროგრამულ-აპარატურული თავსებადობის კვლევის მეთოდს.

სერვისცენტრის შეფასებით, ვინაიდან ტესტირების შედეგად რაიმე სახის ნაკლი არ გამოვლინდა, გამორიცხვის მეთოდით, ნაკლს უკავშირებს არალიცენზირებული პროგრამების ზეგავლენას, თუმცა აღნიშნულის მტკიცებულება საქმეში წარმოდგენილი არ არის, ვინაიდან დასკვნის შესაბამისად, მოწყობილობის პროგრამული შემოწმების ფაქტი არ იკვეთება.

საქმეში წარმოდგენილია მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი 2026 წლის 22 იანვრით დათარიღებული ალტერნატიული ექსპერტული მოსაზრება მოწყობილობის შესახებ. აღნიშნული დასკვნის შესაბამისად, ლეპტოპზე განხორციელდა ოპერაციული სისტემის (windows) ინსტალაცია და შემდგომი დიაგნოსტიკა.

დასკვნის მიხედვით, ინსტალაციის დასრულების შემდეგ გამოვლინდა მძიმე და სისტემური ხარვეზები, როგორცაა ლეპტოპის ნელა მუშაობა, მუდმივი გაჭედვა, პროგრამების გაშვების შეფერხება და ა.შ. რის გამოც მოწყობილობა ვერ აკმაყოფილებს ნორმალური მოხმარებისთვის აუცილებელ მინიმალურ სტანდარტებს და ფაქტობრივად გამოუყენებელია.

ექსპერტული მოსაზრების შესაბამისად, გამოყენებული უზრუნველყოფის ტიპი (ლიცენზირებული ტექნიკური ან არალიცენზირებული) ტექნიკური თვალსაზრისით არ ახდენს გავლენას ლეპტოპის ფიზიკურ წარმადობაზე მუშაობის სისწრაფეზე ან

სტაბილურობაზე, ვინაიდან ოპერაციული სისტემის არქიტექტურა და ფუნქციონალი იდენტურია.

დასკვნის სახით ექსპერტულ მოსაზრებაში ნათქვამია, რომ პრობლემის მიზეზად არ შეიძლება ჩაითვალოს Windows-ის ოპერაციული სისტემის არალიცენზირებული ვერსიის ინსტალაცია. ექსპერტი ვარაუდობს, რომ ლეპტოპს აქვს ტექნიკური დეფექტი ან/და ტექნიკური მახასიათებლები არ შეესაბამება ვინდოუსის ოპერაციული სისტემის მინიმალურ მოთხოვნებს.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს მიერ დადგენილი პრაქტიკის ანალოგიით როგორც სხვა მტკიცებულებების, ასევე, ექსპერტის დასკვნის იურიდიული ძალას აფასებს საქმის განმხილველი ორგანო. ამასთანავე, ექსპერტის დასკვნა კრიტიკულად უნდა შეფასდეს, როგორც ცალკე აღებული, ასევე საქმეზე მოპოვებულ ყველა სხვა მტკიცებულებასთან ერთობლიობაში. ექსპერტის დასკვნის შეფასება ხდება ზოგადად მტკიცებულებების შეფასებისათვის დადგენილი ყოველმხრივი სრული და ობიექტური განხილვის კრიტერიუმებით. მტკიცებულების სრულყოფილად გამოკვლევა კი, გულისხმობს მისი შინაარსის სრულყოფილ შესწავლა-ანალიზს, ხოლო შემდეგ - მისი იურიდიული ძალის (დამაჯერებლობის, სარწმუნოების) შემოწმებას, რის შედეგადაც, საქმის განმხილველ ორგანოს გამოაქვს დასკვნა საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე გარემოებების არსებობის ან არარსებობის შესახებ.<sup>8</sup>

აღნიშნული ექსპერტული დასკვნების შინაარსობრივი შეფასების და ურთიერთშეჯერების შედეგად გამოიკვეთა შემდეგი:

- მოვაჭრე მასზე დაკისრებულ მტკიცების ტვირთს ძლევს მხოლოდ ნივთის ფიზიკური კომპონენტების გამართულობის ნაწილში;
- მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზა საქმეში არსებული ერთადერთი დოკუმენტია, რომელიც აფასებს მოწყობილობის პროგრამული უზრუნველყოფის ნაწილს რის შედეგადაც 1. კატეგორიულად უარყოფს არალიცენზირებული თუ ლიცენზირებული პროგრამული უზრუნველყოფის გავლენას 2. გამოთქვამს ვარაუდს იმის შესახებ, რომ ლეპტოპს აქვს ტექნიკური დეფექტი ან/და ტექნიკური მახასიათებლები არ შეესაბამება ვინდოუსის ოპერაციული სისტემის მინიმალურ მოთხოვნებს;
- მიუხედავად იმისა, რომ დასკვნები ურთიერთმფარავი არ არის განსხვავებული სადიაგნოსტიკო არეალების მიხედვით, აღნიშნული დასკვნები ურთიერთსაპირისპიროა პრობლემის გამომწვევი მიზეზის

<sup>8</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2025 წლის 29 სექტემბრის გადაწყვეტილება №ას-435-2024

ნაწილში. სერვისცენტრის განმარტებით პრობლემის მიზეზია სისტემის არალიცენზირებული ვერსიის ინსტალაცია, ხოლო მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი დასკვნით კატეგორიულად უარყოფილია აღნიშნული. სააგენტო იზიარებს საქართველოს უზენაესი სასამართლოს პრაქტიკას, რომლის შესაბამისად, არაკატეგორიული შინაარსის დასკვნა ამავე საქმეში არსებული კატეგორიული ხასიათის უარყოფითი დასკვნის საპირწონედ ვერ გამოდგება.<sup>9</sup> მიუხედავად იმისა, რომ სერვის ცენტრის შეფასება, სისტემის არალიცენზირებული ვერსიის ინსტალაცია ვერბალურად მტკიცებითი ხასიათისაა, შინაარსობრივად ის ვარაუდის ხასიათს ატარებს, ვინაიდან ექსპერტის მიერ საერთოდ არ განხორციელებულა მოწყობილობის პროგრამული (software) შემოწმება. პრობლემის არსიდან გამომდინარე მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნაში რელევანტურად არის განსაზღვრული სადიაგნოსტიკო არეალი. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ამ განცხადების ნაწილში სააგენტო დასაბუთებულად და მტკიცებულებათა ერთობლიობის შეფასების საფუძველზე უფრო სარწმუნოდ მიიჩნევა ალტერნატიულ დასკვნას.

აღსანიშნავია, რომ ნივთის თავდაპირველი ნაკლის არარსებობის დადგენა სწორედ მოვაჭრის მტკიცების კატეგორიაში შემავალ საგანს წარმოადგენს. ვინაიდან, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილია დოკუმენტი, რომელიც დასაბუთებულია მხოლოდ მოწყობილობის ფიზიკური კომპონენტების უნაკლოობის ნაწილში, ხოლო სავარაუდო ხასიათისაა მოწყობილობის პროგრამული გაამრთულობის დადგენის ნაწილში, რომელიც გაბათილებულია მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტული კატეგორიული ხასიათის დასკვნით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრემ ვერ დაძლია მტკიცების ტვირთი ნივთის თავდაპირველი ნაკლის არარსებობის ნაწილში.

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. შესაბამისად, სააგენტო დადგენილად მიიჩნევს მოვაჭრის მიერ ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებულ ვალდებულებებს.

---

<sup>9</sup> <https://www.supremecourt.ge/ka/fullcase/58512/1>

### **თ კ ს განცხადება**

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა ტელეფონი, რომელიც არ აღმოჩნდა შეთანხმებული ხარისხის. მომხმარებლის მითითებით, ტელეფონი ითიშება პერიოდულად და კარგავს განათებას. აღნიშნულის საპასუხოდ მომხმარებელმა წარადგინა ნივთის ნაკლის ამსახველი ვიდეომტკიცებულება.

2025 წლის 29 ივლისის N01/4513 წერილით მოვაჭრემ **თეიმურაზ კიკაღიშვილის** განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა ავტორიზებული ცენტრის შპს „ეიესბისის“ (ს/ნ 402083311) გაცემული დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის შესაბამისად „დეფექტი არ დაფიქსირდა, აპარატი აკმაყოფილებს ქარხნულ პარამეტრებს“.

სააგენტოს 2025 წლის 12 აგვისტოს N02/3612 წერილით გამოთხოვილი ინფორმაციის საპასუხოდ მომხმარებელმა წარმოადგინა ვიდეომასალა, თუმცა პროცედურის მე-10 მუხლის „ზ“ ქვეპუნქტით ობიექტის ფაქტობრივი მდგომარეობის დათვალიერებაზე მომხმარებელმა უარი განაცხადა.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი არ ყოფილა ალტერნატიული საექსპერტო დასკვნა, რომელიც გააქარწყლებდა მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ ტექნიკურ დასკვნას.

აღნიშნულიდან გამომდინარე, საქმის შესწავლის ფარგლებში ნივთის ნაკლი საქმის შესწავლის ფარგლებში ვერ დადგინდა.

### **მ ბ ს განცხადება**

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა გამაგრილებელი მოწყობილობა, რომელიც არ აღმოჩნდა შეთანხმებული მახასიათებლების. კერძოდ, ნივთი არ აგრილებს მითითებულ კვადრატულობას.

სადავო ნივთს წარმოადგენს **Sencor SFN 9025WH Air Cooler** (ბმული - <https://alta.ge/klimaturi-teqnika/sencor-sfn-9025wh-air-cooler-p44850>) ვებგვერდზე წარმოდგენილია ნივთის ტექნიკური მახასიათებლები, მათ შორის:

ტიპი: ჰაერის ქულერი, ჰაერის დამატენიანებელი რეკომენდებული სივრცე (დაახლოებით): 18 - 46 m<sup>2</sup>.  
ჰაერის ნაკადი: 700 მ<sup>3</sup>/სთ.  
სიმძლავრე: 60 W.  
რეჟიმი: დატენიანება, გაგრილება, ძილის ფუნქცია.

მოვაჭრემ მ ა ას განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა დოკუმენტი დასახელებით „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის შესაბამისად „ნივთი შემოწმდა, ნაკლი არ ფიქსირდება“.

სააგენტომ 2026 წლის 30 იანვრის N02/641 წერილით მომხმარებლისგან გამოითხოვა დამატებითი მტკიცებულებები, (მაგალითად: ალტერნატიული ტექნიკური დასკვნა/ექსპერტიზის დასკვნა) რაც დაადასტურებდა ნივთის თავდაპირველ ნაკლს. აღნიშნული დასკვნის საპასუხოდ მომხმარებელმა განმარტა, რომ არ ეთანხმება მოვაჭრის ტექნიკურ დასკვნას, აღნიშნული წერილით რაიმე დამატებითი მტკიცებულებები ან/და ალტერნატიული დასკვნა არ წარმოუდგენია.

მიუხედავად იმისა, რომ ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეზეა, მტკიცებულებათა შეფასების სტანდარტი გულისხმობს წარმოდგენილი დოკუმენტების შინაარსობრივ შეჯერებას, რის საფუძველზეც სააგენტო შეაფასებს დაძლეულია თუ არა მტკიცების ტვირთი.

საქართველოს უზენაესის სასამართლოს პრაქტიკის ანალოგიით, ერთი მხარის მიერ წარდგენილი ექსპერტიზის დასკვნის მტკიცებულებითი მნიშვნელობის შეფასებაში თავის როლს ასრულებს მეორე მხარის კვალიფიციურ შედავება. სპეციალური ცოდნით აღჭურვილი პირის (ტექნიკოსის/ექსპერტის) მიერ შედგენილ დოკუმენტს ენიჭება გარკვეული უპირატესობა მხარის მართოდენ ზეპირ განმარტებასთან მიმართებით, თუ ეს უკანასკნელი არ არის გამყარებული ობიექტური გარემოებებით.

გარდა ალტერნატიული დასკვნისა, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ წერილში არ იქნა წარმოდგენილი ისეთი ობიექტური გარემოებები რაც ადრავდა იმის გონივრულ ეჭვს, რომ მოვაჭრის დასკვნა არასარწმუნოა. მომხმარებლის მხრიდან კვალიფიციური ტექნიკური შედავების, ალტერნატიული ექსპერტიზის ან სხვა ობიექტური მტკიცებულების არარსებობის პირობებში, სააგენტო მოკლებულია სამართლებრივ

საფუძველს, ეჭვქვეშ დააყენოს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი სპეციალიზებული დასკვნის სარწმუნოობა.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტო მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ტექნიკური დასკვნის მტკიცებულებებითი ღირებულების შეფასებისას ასევე ითვალისწინებს ნივთის ნაკლის ბუნებას. სადავო ნივთის მახასიათებლების მიხედვით, მოწყობილობა წარმოადგენს ჰაერის ქულერსა და დამატენიანებელს, რომლის რეკომენდებული სამუშაო სივრცე განსაზღვრულია **18-დან 46 კვადრატულ მეტრამდე**, ხოლო ჰაერის ნაკადის სიმძლავრე შეადგენს **700 მ<sup>3</sup>/სთ-ს**.

მნიშვნელოვანია განიმარტოს სადავო ნივთის ტექნიკური სპეციფიკა: **ჰაერის ქულერი** თავისი ფუნქციონირების პრინციპით ფუნდამენტურად განსხვავდება სტაციონარული კონდიციონერების სისტემისაგან, რომლის ძირითად ფუნქციონალს სწორედ მითითებული კვადრატულობის გაგრილება წარმოადგენს. კონდიციონერი იყენებს ფრეონზე მომუშავე კომპრესორს ჰაერის აქტიური გაგრილებისთვის, ხოლო ქულერის მოქმედება ეფუძნება **აღიაბატური გაგრილების** (წყლის აორთქლების) მეთოდს, რაც მის ძირითად ფუნქციონალად განსაზღვრავს ჰაერის დატენიანებას, ხოლო გაგრილების ფუნქციის ნაწილში მისი პროდუქტიულობა პირდაპირპროპორციულადაა დამოკიდებული გარემო ფაქტორებზე - ოთახში არსებულ ტემპერატურასა და ბუნებრივ ვენტილაციაზე.<sup>10</sup>

მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ტექნიკური დასკვნა ადასტურებს, რომ მოწყობილობა სრულად შეესაბამება მწარმოებლის მიერ დეკლარირებულ პარამეტრებს. ვინაიდან მომხმარებლის პრეტენზია ეფუძნება მხოლოდ ნივთის წარმადობის სუბიექტურ შეფასებას და არა მოწყობილობის შესაბამისობას ტექნიკურ პარამეტრებთან, ამასთან, პოზიცია არ არის გამყარებული შესაბამისი მტკიცებულებებით, აღნიშნულიდან გამომდინარე წარმოების ფარგლებში ნივთის ნაკლი არ დადასტურდა.

## **6 ქ ს განცხადება**

მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა მტვერსასრუტი, რომელსაც მომხმარებლის მითითებით აღმოაჩინდა თავდაპირველი ნაკლი. საქმეში განცხადების შესაგებლად მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილია დოკუმენტი დასახელებით

---

<sup>10</sup> \*სააგენტოს ნივთის ბუნების სპეციფიკის განსაზღვრსათვის საილუსტრაციოდ შემოაქვს კონდენციონერის დეფინიცია <https://www.britannica.com/technology/air-conditioning>

„დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის შესაბამისად „ნივთი შემოწმდა, ნაკლი არ ფიქსირდება“.

წარმოების ფარგლებში სააგენტომ 2026 წლის 10 თებერვლის N02/953 წერილით გამოითხოვა დამატებითი მტკიცებულებები, (მაგალითად: ალტერნატიული ტექნიკური დასკვნა/ექსპერტიზის დასკვნა) რაც დაადასტურებდა ნივთის თავდაპირველ ნაკლს.

2026 წლის 13 თებერვლის N01/1438 წერილით მომხმარებელმა წარადგინა ახსნა-განმარტება, იმასთან დაკავშირებით, რომ არ ეთანხმება მოვაჭრის ტექნიკურ დასკვნას. წერილით ალტერნატიული დასკვნა ან რაიმე სხვა მტკიცებულება წარდგენილი არ ყოფილა.

მიუხედავად იმისა, რომ ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეზეა, მტკიცებულებათა შეფასების სტანდარტი გულისხმობს წარმოდგენილი დოკუმენტების შინაარსობრივ შეჯერებას, რის საფუძველზეც სააგენტო შეაფასებს დაძლეულია თუ არა მტკიცების ტვირთი.

როგორც უკვე აღინიშნა, ერთი მხარის მიერ წარდგენილი ექსპერტიზის დასკვნის მტკიცებულებითი მნიშვნელობის შეფასებაში თავის როლს ასრულებს მეორე მხარის კვალიფიციურ შედავება. სპეციალური ცოდნით აღჭურვილი პირის (ტექნიკოსის/ექსპერტის) მიერ შედგენილ დოკუმენტს ენიჭება გარკვეული უპირატესობა მხარის მართოოდენ ზეპირ განმარტებასთან მიმართებით, თუ ეს უკანასკნელი არ არის გამყარებული ობიექტური გარემოებებით.<sup>11</sup>

გამომდინარე აქედან სააგენტო კრიტიკულად აფასებს მხარის მიერ წარმოდგენილ დასკვნის მტკიცებულებით ღირებულებას და შეფასებისას მხედველობაში იღებს სხვა უდავო ან/და დადგენილ გარემოებსაც, მაგალითაც ნივთის და გამოვლენილი ნაკლის ბუნებას. აღსანიშნავია, რომ გარდა ალტერნატიული დასკვნისა, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ წერილში არ იქნა წარმოდგენილი ისეთი ობიექტური გარემოებები რაც ადრავდა იმის გონივრულ ეჭვს, რომ მოვაჭრის დასკვნა არასარწმუნოა.

მტვერსასრუტის კაბელის დამხვევი **მექანიზმი** წარმოადგენს სპეციფიკურ მექანიკურ კვანძს, რომლის გამართული ფუნქციონირება უშუალო და პირდაპირ კავშირშია მომხმარებლის მიერ გამოყენებულ ფიზიკურ ძალასთან. მოცემულ შემთხვევაში, არაექსპერტული თვალთ ხარვეზის ბუნება **Prima Facie** (პირველადი შთაბეჭდილებით) მიუთითებს მექანიკურ დაზიანებაზე, შესაბამისად იმისათვის, რომ მოვაჭრის ტექნიკურ

---

<sup>11</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2025 წლის 28 თებერვლის გადაწყვეტილება №ას-1074-2024

დასკვნას დაეკარგა მტკიცებულებითი უპირატესობა საქმეში საპირწონედ უნდა ყოფილიყო წარმოდგენილი შესაბამისი მტკიცებულება.

ყოველივე ზემოთ თქმულიდან გამომდინარე, საქმის წარმოების ფარგლებში ნივთის თავდაპირველი ნაკლი დადასტურებულად ვერ მიიჩნევა.

## **ა რ ს განცხადება**

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ალტა რითეილის“ სავაჭრო ობიექტში შეიძინა ტელეფონი, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულებით შეთანხმებულ პირობებს, კერძოდ სათანადოდ არ მუშაობს სენსორი. საკუთარი პოზიციის გასამყარებლად, მომხმარებელმა წარმოადგინა **ვიდეომასალა**, რომელშიც ასახულია სენსორის არასათანადო მუშაობის ფაქტი.

თავის მხრივ, მოვაჭრემ სააგენტოს წარუდგინა ავტორიზებული სერვისცენტრის მიერ გაცემული დოკუმენტი „დასკვნა ტექნიკური მდგომარეობის შესახებ“, რომლის თანახმადაც მოწყობილობას **ნაკლი არ უფიქსირდება**.

აღსანიშნავია, რომ საქმის გარემოებების ყოველმხრივი გამოკვლევის მიზნით, სააგენტომ მომხმარებელს შესთავაზა ნივთის ფაქტობრივი მდგომარეობის დათვალიერება „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ შესაბამისად, თუმცა, მომხმარებელმა სატელეფონო კომუნიკაციისას ობიექტის დათვალიერებაზე **უარი განაცხადა**.

ვინაიდან მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ვიდეომასალა ვერ ჩაითვლება ნივთის ნაკლის დადასტურების აბსოლუტურ მტკიცებულებად ობიექტური ტექნიკური შემოწმების გარეშე, ხოლო თავად მომხმარებელმა უარი თქვა სააგენტოს მიერ ნივთის უშუალო დათვალიერებაზე, წარმოების ფარგლებში **ნივთის ნაკლის არსებობა ვერ დადასტურდა**.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრის მიერ დარღვეულია ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებებიც.

ყოველივე აღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია იმოქმედოს კანონის შესაბამისად და ადადგინოს თითოეული მომხმარებლის უფლებება, რომელთაც რომელთაც მისი საქმიანობის შედეგად შესაძლოა ზიანი მიადგათ, კანონის მე-17 მუხლით დადგენილი წესით, რაც მოიცავს ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებების ჯეროვან შესრულებას, რის შესაბამისად, მოვაჭრეს

**ევალდებულება ადაღინოს შ დ ს და დ ს ს დარღვეული უფლება.**

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე, შპს „ალტა რითეილის“ (ს/ნ:402033312) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევას.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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 „ალტა რითეილის“ (ს/ნ:402033312) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.