საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/751
15.05.2026

# ბრძანება

751-01-4-202605151253

**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 დეკემბრის N 04/1610 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

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

**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:**

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 დეკემბრის N 04/1610 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე - შპს „ამბოლის“ (ს/ნ: 216402701) 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, მოვაჭრე - შპს „ამბოლის“ (ს/ნ: 216402701) 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. მოვაჭრე შპს „ამბოლის“ (ს/ნ: 216402701) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს

ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე

**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

# გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 დეკემბრის N 04/1610 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

**სარჩევი**

*სარჩევი* ..... *2*

*თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი* ..... *3*

**1.1. განმცხადებლის პოზიცია** ..... **3**

**1.2. მოვაჭრის პოზიცია** ..... **4**

*თავი 2. ნორმატიული რეგულირება* ..... *5*

*თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი* ..... *8*

**3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა** ..... **8**

**3.2. უნაკლო საქონლის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა** ..... **9**

*თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი* ..... *21*

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2025 წლის 11 დეკემბერს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე (პ/ნ: ) N01/7668 განცხადება, შპს „ამბოლის“ (ს/ნ: 216402701) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს 2025 წლის 31 დეკემბრის N 04/1610 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მომხმარებლის განცხადების მიხედვით, მას 2025 წლის 12 ოქტომბერს მომსახურება გაეწია მოვაჭრის წერეთლის ფილიალში. კერძოდ, მის ავტომობილს შეეცვალა ძრავის ზეთი და ძრავის ზეთის ფილტრი. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მომსახურების გაწევიდან 1 კვირაში, ავტომობილის ძრავს გაუჩნდა ხმა.

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა კვლავ მიმართა მოვაჭრეს და განუმარტა პრობლემის შესახებ. ის აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის მიერ მისთვის მიწოდებული ინფორმაციით, ავტომობილში ჩაისხა არასწორი სიბლანტის ზეთი. მომხმარებელმა მოვაჭრეს სთხოვა შეეცვალა ძრავის ზეთი, თუმცა მისგან მიიღო უარი. მისი ინფორმაციით, ავტომობილში დაყენდა არასწორი ძრავის ზეთის ფილტრი.

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ ავტომობილი გამოვიდა მწყობრიდან და ის ითხოვს მიყენებული ზიანის ანაზღაურებას 50 000 ლარის ოდენობით. ოდენობის განსაზღვრისას მომხმარებელმა იხელმძღვანელა: ლექსუს თბილისის (შპს „ელ თი“) ავტორიზებული სერვის ცენტრის შეკეთების წინასწარი შეკვეთის SS017620 ინვოსის მიხედვით, რომლის მიხედვითაც ავტომობილის ძრავის შეცვლის ღირებულებას წარმოადგენს - 30 159 ლარს; ლექსუს თბილისის (შპს „ელ თი“) ავტორიზებული სერვის ცენტრის შეკეთების წინასწარი შეკვეთის SS017622 ინვოისით, რომლის მიხედვით, ავტომობილის ძრავის გამართვისთვის საჭირო სხვა დეტალების ღირებულება არის - 1854 ლარი; ექსპერტიზის ხარჯით, რომლის ღირებულება არის - 601 ლარი; ძრავის დაშლის ხარჯით - 1500 ლარი; ავტომობილის ევაკუატორის მომსახურების ღირებულებით - 300 ლარი; მოვაჭრის სერვისში გაწეული ხარჯით - 194,65 ლარი. მომხმარებელმა დამატებით ზიანის ოდენობის განსაზღვრისას იხელმძღვანელა ავტომობილის 2 თვის გამოუყენებლობით მიყენებული ზიანის ოდენობით, რომლის ოდენობაც არ აქვს მითითებული.

მომხმარებელმა თანდართული დოკუმენტის სახით წარმოადგინა: სსიპ - ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს დასკვნა; მოვაჭრის მომსახურების ღირებულის გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი; ექსპერტიზის ღირებულების გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი; „ლექსუსის“ თბილისის ავტორიზებული სერვის ცენტრის (შპს „ელ თი“) შეკეთების წინასწარი შეკვეთის დოკუმენტები და ცნობა; ავტომობილის ძრავის ზეთის ფილტრის ამსახველი ფოტო-

სურათი. მომხმარებელმა სააგენტოს მომართა 2025 წლის 16 დეკემბრის N01/7763 წერილით, რომლითაც წარმოადგინა მოვაჭრის მიერ გაცემული ინვოისი და ვიდეო მასალა.

მომხმარებელს სააგენტოს 2025 წლის 31 დეკემბრის N 02/6695 წერილით ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყებისა და მოვაჭრის მიერ 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილით წარმოდგენილი პოზიციის შესახებ და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მოვაჭრის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

აღნიშნული წერილის პასუხად, მომხმარებელმა სააგენტოს მომართა 2026 წლის 5 იანვრის N01/14 წერილით, რომლის მიხედვითაც, ის არ დაეთანხმა მოვაჭრის მიერ დაფიქსირებულ პოზიციას.

სააგენტოს 2026 წლის 10 მარტის N 02/1610 წერილით, მომხმარებელს გაეგზავნა მოვაჭრის მიერ წარმოდ ენილი მტკიცებულებები და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე პოზიციის წარმოსადგენად. მომხმარებელს პოზიცია არ წარმოუდგენია.

**1.2. მოვაჭრის პოზიცია**

სააგენტოს 2025 წლის 19 დეკემბრის N 02/6351 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე, განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 19 დეკემბრის N 02/6351 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილი, რომლის მიხედვითაც, ის არ დაეთანხმა მომხმარებლის განცხადებას. მოვაჭრის განმარტებით, ის არ იყო პასუხისმგებელი მომხმარებლისთვის მიყენებულ ზიანზე. განმარტების თანახმად, მის მიერ განხორციელებული მომსახურება სრულად შეესაბამებოდა მომხმარებლის ავტომობილის მწარმოებლის მიერ დადგენილ სტანდარტებს. მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილი ზიანის ოდენობა ასახავს, სრულიად ახალი ძრავის შეძენისა და დამონტაჟების ხარჯებს, რაც არ არის მართებული. მოვაჭრე სადავოდ ხდის მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნის შინაარსს ავტომობილის ზეთის სიბლანტის ნაწილში და ითხოვს ალტერნატიული ექსპერტიზის ჩატარებას.

მოვაჭრემ წერილს თანდართული მტკიცებულების სახით წარმოადგინა: ავტომობილის შესახებ ტექნიკური დოკუმენტი; მის მიერ შპს „ელ თი“-სთვის (კომპანია „Lexus“-ის წარმომადგენელი საქართველოში) დასმული კითხვა; შპს „ელ თი“-ს პასუხი; მისი წერილი მომხმარებელს. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის პოზიცია არ შეიცავს მოსაზრებას ავტომობილის ძრავის ზეთის ფილტრთან დაკავშირებულ საკითხთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2025 წლის 31 დეკემბრის N 02/6694 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე, დამატებითი პოზიციის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2026 წლის 14 იანვრის N 02/111 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა, რომ მომხმარებელმა 2026 წლის 5 იანვრის N01/14 წერილით, მის მიერ 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილით წარმოდგენილ პოზიციისა და დოკუმენტების შესახებ წარმოადგინა

პოზიცია და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის წერილის შესახებ პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2026 წლის 14 იანვრის N 02/111 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ სააგენტოს მომართა 2026 წლის 2 თებერვლის N01/974 წერილით, რომლის მიხედვითაც, ის არ დაეთანხმა მომხმარებლის პოზიციას და განმარტა, რომ ავტომობილს დაუყენდა მომხმარებლის ავტომობილთან თავსებადი ავტომობილის ძრავის ზეთის ფილტრი. მოვაჭრემ განმარტა, რომ მწარმოებლის მიერ შეიცვალა ფილტრის დიზაინი, თუმცა აღნიშნული საქონლის ფუნქციური დანიშნულებით მუშაობას ხელს არ უშლიდა. წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებები ვერ ადასტურებდა მის ბრალეულობას. მისი განმარტებით, მან მიმართა როგორც კომპანია Lexsus-ს ისე ძრავის ზეთის ფილტრის მწარმოებელ კომპანია Wix-ს იმის შესახებ, თუ რამდენად თავსებადი იყო თავისი დამონტაჟებული ძრავის ზეთის ფილტრი მომხმარებლის ავტომობილთან, თუმცა წერილის მიხედვით, მას პასუხი არ მიუღია.

მოვაჭრემ წარმოადგინა მისი წერილი კომპანია Wix-სთან და ავტომობილის ძრავის ზეთის ფილტრის დიზაინის ცვლილების ამსახველი ფოტო-სურათები.

მოვაჭრემ სააგენტოს დამატებით მომართა 2026 წლის 19 თებერვლის N01/1647 წერილით, რომლითაც წარმოადგინა ვიდეო, სადაც ასახულია კომპანია Wix-ის ვებგვერდზე მის მიერ დაყენებული ავტომობილის ძრავის ზეთის ფილრის პარამეტრების მქონე საქონლის ძებნის პროცესი.

მოვაჭრემ სააგენტოს დამატებით მომართა 2026 წლის 4 მარტის N01/2025 წლის წერილით, რომლითაც წარმოადგინა ექსპერტიზის დასკვნა.

## თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით

გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

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

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

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

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

***საერთაშორისო კანონმდებლობა:***

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771[1] 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.

2019/771 დირექტივის მე-5 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დირექტივის მე-6, მე-7 და მე-8 მუხლების შესაბამისად, ისე რომ არ დაირღვეს დირექტივის მე-9 მუხლი.

2019/771 დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის მიხედვით, იმისთვის, რომ საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის შესაბამისად ჩაითვალოს, ის უნდა იყოს ისეთივე გამოყენების, როგორიც მისი მსგავსი საქონელი. აღნიშნულის

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0771

დასადგენად, არსებობის შემთხვევაში, ყურადღება უნდა მიექცეს, ტექნიკურ სტანდარტებს ან შესაბამისი სექტორის მარეგულირებელ კანონმდებლობას.

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

2019/771 დირექტივის მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის თანახმად, შეცვლა ან შეკეთება უნდა განხორციელდეს უფასოდ.

2019/771 დირექტივის მე-2 მუხლის მე-14 პუნქტის თანახმად, უფასო ნიშნავს საჭირო გადასახადებისგან გათავისუფლებას, რომლებიც წარმოიშობა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ხარისთან შესაბამისობაში მოსაყვანად, კერძოდ საფოსტო გაგზავნის, ტრანსპორტის, შესასრულებელი სამუშაოსა და მასალის ხარჯები.

***საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:***

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

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

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

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

## თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

### 3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული 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. ამ შემთხვევაში სააგენტო 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.

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]

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.[3] დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

---

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

[3] Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests, OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828[4] დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე, მისი სავაჭრო მოდელის გათვალისწინებით, მომხმარებელს აწვდის იმ საქონელს, რომელიც არ არის თავსებადი ავტომობილის ინდივიდუალურ მონაცემებთან, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, შეიძინოს საქონელი მოვაჭრისგან. შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

### 3.2. უნაკლო საქონლის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

მოვაჭრის მიერ არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით.

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

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

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

[4] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828

საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020[5] სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული.

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

საქმეზე C-52/18 ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44[6]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 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.

უპირველესად სააგენტო განმარტავს, რომ მოცემულ შემთხვევაში, მხარეთა მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებების შეჯერების შედეგად იკვეთება, არა მომსახურების გაწევის, არამედ საქონლის ნაკლი, რადგან მომხმარებლის ავტომობილი დაზიანდა არა არასწორად გაწეული მომსახურების, არამედ მომხმარებლის ავტომობილთან შეუსაბამო მახსიათებლის მქონე საქონლის გამო, რაზეც ქვემოთ უფრო ვრცლად იქნება საუბარი.

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

[5] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის განჩინება N ას-1252-2020
[6] შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

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, 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.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. მე-3 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული აღწერის არარსებობის შემთხვევაში საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი გამოსადეგია იმ მიზნისთვის, რომლის თაობაზედაც მომხმარებელმა მოვაჭრეს ხელშეკრულების დადების დროს აცნობა და რომელსაც მოვაჭრე დაეთანხმა. აღნიშნული ჩანაწერი ცხადყოფს, რომ საქონლის ნაკლი მოიცავს არა მხოლოდ იმ შემთხვევას, როდესაც საქონელი თავისი (სახასიათო) ფუნქციური დანიშნულების შეუსაბამოა, არამედ იმ შემთხვევასაც, როდესაც საქონელი არ არის შესაბამისი მომხმარებლის მიზნებისთვის, რომლის შესახებაც მოვაჭრეს ჰქონდა ინფორმაცია და დაეთანხმა. წინამდებარე საქმესთან მიმართებით კი, აღნიშნული

გულისხმობს იმას, რომ ძრავის ზეთი და ძრავის ზეთის ფილტრი გამოსადეგი უნდა ყოფილიყო მომხმარებლის (კონკრეტული მახასიათებლის მქონე საქონლის) ავტომობილში ჩასასხმელად/დასამონტაჟებლად და არ უნდა დაეზიანებინა ძრავი.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი სადავოდ ხდის იმ გარემოებას, რომ მას მოვაჭრემ მიყიდა ავტომობილის ძრავის ის ზეთი და ფილტრი, რომელმაც გამოიწვია ავტომობილის დაზიანება. აღნიშნული კი ნიშნავს იმას, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მიყიდა ნაკლის მქონე საქონელი. მოცემულ შემთხვევაში, სააგენტოს გამოსაკვლევ საკითხს წარმოადგენს იმის დადგენა - გადაეცა თუ არა მომხმარებელს ნაკლის მქონე საქონელი. მომხმარებლის 2025 წლის 11 დეკემბრის N01/7668 განცხადების მიხედვით, მან მოვაჭრის ოპერატორს გადასცა ავტომობილის რეგისტრაციის მოწმობა (ე.წ. ტექ. პასპორტი), რომლის შემდგომაც მომხმარებლის სახელზე გამოიწერა ინვოისი, სადაც მითითებული იყო კონკრეტული ავტომობილის ზეთისა და ზეთის ფილტრის დასახელება და ტექნიკური მონაცემები. აღნიშნული დასტურდება მომხმარებლის 2025 წლის 16 დეკემბრის N01/7763 წერილით წარმოდგენილი, მოვაჭრის მიერ 2025 წლის 12 ოქტომბერს გამოწერილი N173106 კლიენტის შეკვეთის დოკუმენტით. ამასთან აღნიშნული გარემოება მოვაჭრეს არცერთ წარმოდგენილ პოზიციაში სადავოდ არ გაუხდია. წინამდებარე მოცემულობა შესაბამისია კანონის მე-16 მუხლის პირველ და მე-3 პუნქტებში აღწერილი დისპოზიციის. შესაბამისად სააგენტო უდავო გარემოებად მიჩნევს, რომ ზეთისა და ზეთის ფილტრის შერჩევა მოხდა მოვაჭრის მხრიდან, მომხმარებლის მიერ მისთვის მიწოდებული ცნობის (ავტომობილის რეგისტრაციის მოწმობის მიხედვით, აღნიშნული წესი, კი თავად მოვაჭრის მიერ არის განსაზღვრული) მიხედვით. ყოველივე ეს, თავის მხრივ გულისხმობს იმას, რომ სააგენტოს შეფასების საგანს წარმოადგენს არა ის, ნამდვილად ის საქონელი გადაეცა თუ არა მომხმარებელს, რომელიც მან შეუკვეთა, არამედ ის, რამდენად სწორი მახასიათებლების მქონე საქონელი გაიყიდა მომხმარებელზე და რამდენად იყო საქონელი იმ მიზნისთვის (მომხმარებლის ავტომობილში გამოყენებისთვის) ვარგისი, რომლის შესახებაც მან მოვაჭრეს აცნობა, ხოლო ეს უკანასკნელი დაეთანხმა (რაც დასტურდება მოვაჭრის მიერ გაცემული ინვოისით). როგორც ადგილობრივი ისე, ევროკავშირის კანონმდებლობისა და სასამართლო პრაქტიკის მიხედვით, მტკიცების ტვირთი საქონლის ნაკლთან დაკავშირებით მოვაჭრეს ეკისრება. აღნიშნული კი, უნდა განხორციელდეს შესაბამისი ობიექტური მტკიცებულებების წარმოდგენის გზით. მოცემულ ეტაპზე სააგენტომ უნდა შეაფასოს, რამდენად შეძლო მოვაჭრემ დაეძლია მასზე დაკისრებული მტკიცების ტვირთი. როდესაც საქონლის უნაკლოობა სადავოდ არის გამხდარი, მოვაჭრე მასზე დაკისრებულ მტკიცების ტვირთს მხოლოდ ნეიტრალური მტკიცებულებების წარდგენის გზით დაძლევს. თბილისის სააპელაციო სასამართლომ ერთ-ერთ გადაწყვეტილებაში განმარტა, რომ მოპასუხის მიერ შედგენილ დოკუმენტს არ შეიძლება იმაზე მეტი მტკიცების ძალა მიენიჭოს, ვიდრე მხარის ახსნა-განმარტებაა.[7] ამდენად სააგენტო გადაწყვეტილებას მიიღებს მხოლოდ იმ მტკიცებულებებზე დაყრდნობით, რომელიც ერთი მხრივ გამორიცხავს არაობიექტურობას და მეორე მხრივ საკმარისი იქნება იმის დასადგენად, რამდენად სწორად იქნა შერჩეული ავტომობილის ძრავის ზეთი და ძრავის ზეთის ფილტრი.

[7] სუსგ Nას-1020-963-2015, 25 ნოემბერი, 2015 წელი.

**უპირველესად სააგენტო შეაფასებს ავტომობილის ძრავის ზეთის შესაბამისობას მომხმარებლის ავტომობილის მონაცემებთან.**

ზემოაღნიშნულისთვის კი, სააგენტო ყურადღებას გაამახვილებს საქმეში არსებულ დოკუმენტებზე. უპირველესად სააგენტო შეაფასებს შპს „ელ თის“ მიერ გაცემულ ცნობებს, რომელიც წარმოდგენილია, როგორც მომხმარებლის ისე მოვაჭრის მხრიდან.

მოვაჭრის 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილით წარმოდგენილია, როგორც მოვაჭრის წერილი შპს "ელ თი"-სადმი ისე შპს „ელ თის“ პასუხი. მოვაჭრის წერილის მიხედვით, მან მიმართა შპს „ელ თის“ შემდეგი თხოვნით: *„გთხოვთ გვაცნობოთ, ავტოსატრანსპორტო საშუალებაზე მარკა: Lexus, მოდელი: LS 500, საიდენტიფიკაციო ნომერი: JTHB5LGF405009565, მწარმოების მიერ, რომელი სიბლანტისა და ტექნიკური მახასიათებლების ზეთების გამოყენებაზე არის დაშვება".*[8] შპს „ელ თის“ წერილში განმარტებულია შემდეგი: *„თქვენი წერილის GE-000211 OUT პასუხად, გაცნობებთ, რომ „ლექსუსის“ მწარმოებლის რეკომენდაციის მიხედვით, ავტომობილში, საიდენტიფიკაციო ნომრით - JTHB5LGF405009565, ძრავში დაშვებულია API SN,SL, ან SM ჯგუფის, 0w20, 5w30, 10w30 და 15w40 სიბლანტისა და მახასიათებლების ზეთების გამოყენება*[9].

მომხმარებლის 2025 წლის 11 დეკემბრის N01/7668 განცხადებით წარმოდგენილ, შპს „ელ თის“ მიერ 2025 წლის 22 ოქტომბერს გაცემულ ცნობაში აღნიშნულია შემდეგი: *„2025 წლის 22 ოქტომბერ[ს] გადამოწმდა ავტომობილი საიდენტიფიკაციო ნომრით: JTHB5LGF405009565. აღნიშნულ ავტომობილზე საქართველოს პირობებში ქარხნის ვერბალური რეკომენდაციით ისხმევა 5W30 სიბლანტის ზეთი."*[10]

სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილით წარმოდგენილ შედავებას მომხმარებლის ზემოაღნიშნულ მტკიცებულებაზე, რომ მომხმარებელმა სავარაუდოდ არასწორი ფორმულირებით დაუსვა კითხვა კომპანიას და ამის გამო მიიღო აღნიშნული პასუხი. აგრთვე ვერ იქნება გაზიარებული შედავება, რომ „ვერბალური რეკომენდაცია“ არ არის მწარმოებლის ოფიციალური რეკომენდაცია. უპირველესად აღსანიშნავია, რომ ავტომობილის მწარმოებლის ოფიციალური რეკომენდაცია არც თავად მოვაჭრეს აქვს წარმოდგენილი და შპს „ელ თის“ მიერ მისდამი გაცემულ პასუხში საერთოდ არ იკვეთება შედგა თუ არა შპს „ელ თისა“ და ავტომობილის მწარმოებელს შორის კომუნიკაცია. ამასთან მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტი არ იძლევა იმის თქმის საშუალებას, რომ შპს „ელ თიმ“ უბრალოდ დაუდასტურა მომხმარებელს, რომ მის ავტომობილში 5W30 სიბლანტის ზეთიც შეიძლება ჩაისხას. არამედ წერილის შინაარსის მიხედვით, მწარმოებელი საქართველოს პირობებში მხოლოდ აღნიშნული მახასიათებლების ძრავის ზეთის გამოყენებას უწევს რეკომენდაციას.[11] ამასთან აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ მოვაჭრემაც აღნიშნულ კომპანიას მიმართა მისი პოზიციის დასაზუსტებლად. ამდენად სააგენტო როგორც მოვაჭრის, ისე მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ დოკუმენტს თვლის სარწმუნო მტკიცებულებად, იმ განსხვავებით, რომ

[8] მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილი.
[9] იქვე.
[10] მომხმარებლის 2025 წლის 11 დეკემბრის N01/7668 განცხადება.
[11] მომხმარებლის 2025 წლის 11 დეკემბრის N01/7668 განცხადება.

მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ დოკუმენტში ხაზგასმულია კონკრეტულად საქართველოში დაშვებული ძრავის ზეთის მახასიათებელი, ხოლო მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტის მიხედვით, ის შეეხება ზოგადად რომელი ძრავის ზეთები დაიშვება კონკრეტულ ავტომობილში, მასში არ კონკრეტდება საქართველოს გარემო პირობებში რა ზეთის გამოყენებაა მიზანშეწონილი. აღნიშნულთან დაკავშირებით დამატებით განსამარტია ისიც, რომ მოვაჭრეს მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტის ნამდვილობასთან დაკავშირებით კვალიფიციური შედავება არ წარმოუდგენია.

სააგენტო, გარდა მხარეთა მიერ წარმოდგენილი საექსპერტო დასკვნების, ზემოთ აღნიშნული დოკუმენტებისა და მხარეთა ახსნა-განმარტებების გარდა, სხვა დოკუმენტებს მხედველობაში ვერ მიიღებს, რადგან ერთი მხრივ მოვაჭრის მიერ 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილით დამატებით წარმოდგენილი ტექნიკური დოკუმენტის შინაარსი და წარმომავლობა ვერ დგინდება, მეორე მხრივ კი, სხვა დოკუმენტი, რომელიც აღნიშნულ წერილს თან ერთვის განსახილველი საკითხის მიზნებისთვის არარელევანტურია. იგივე შეიძლება ითქვას მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ დოკუმენტებთან მიმართებითაც.

როგორც მოვაჭრის მიერ გაცემული ინვოისის, ისე მხარეთა მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტებისა და ექსპერტიზის დასკვნების მიხედვით, უდავოდ დასტურდება, რომ მომხმარებელს მოვაჭრემ მიყიდა და მომსახურების ფარგლებში მომხმარებლის ავტომობილში ჩაასხა WOLF ECOTECH 0w20 sp/RC D1-3 მახასიათებლების მქონე ძრავის ზეთი.

სააგენტო უპირველესად ყურადღებას გაამახვილებს საქართველოს უზენაესის სასამართლოს მიერ, გაზიარებულ მსჯელობას საექსპერტო დასკვნისა და ექსპერტის მნიშვნელობის შესახებ, რომლის მიხედვითაც: „ექსპერტიზის დასკვნა, ესაა მტკიცებულების ერთ-ერთი სახე, რომელიც შესაძლებელია გამოყენებული იქნეს საქმის გარემოებათა დასადგენად. სსსკ-ის 162-ე მუხლის ნორმატიული გაგებით, მტკიცების ამ საშუალებით შესაძლებელია საქმისათვის მნიშვნელოვანი ფაქტის დადგენა, ხოლო ამგვარი მტკიცებულების გარეშე, ზოგიერთ შემთხვევაში, საქმეზე გადაწყვეტილების გამოტანა შეუძლებელია“[12], „ექსპერტი პროცესის მონაწილე დამხმარე სუბიექტია, რომელიც ფლობს სპეციალურ ცოდნას მეცნიერების, ტექნიკის, მედიცინის, ხელოვნების ან ხელობის დარგში.

მის მიერ შედგენილ დასკვნაში გადმოცემულია გამოკვლევის შინაარსი, შედეგები და პასუხი მის წინაშე დასმულ კითხვებზე. ექსპერტის დასკვნა უნდა შეიცავდეს მონაცემებს, რომელიც ახასიათებს ექსპერტიზის ჩატარების პირობებს, კონკრეტულ დროს, ადგილს, ექსპერტიზის საფუძველს და პირებს, რომლებიც უშუალოდ იღებენ მონაწილეობას კვლევაში. იმ ნიმუშების, მასალებისა და აქტების მონაცემებს, რომლებიც საჭიროებენ ექსპერტიზის ჩატარებას და აქვთ ექსპერტის მიმართ დავალებები; გამოსაკვლევ ობიექტთან მიმართებით გამოყენებულ სამეცნიერო და კვლევითი მეთოდების მონაცემებს; იმ გარემოებებს, რომლის დადგენაც შეადგენს ექსპერტის საბოლოო მიზანს. ექსპერტის დასკვნა უნდა შეესაბამებოდეს კანონის ნორმებს, შეიცავდეს გამოკვლევის ობიექტურობას, მყარ არგუმენტაციას დასმულ კითხვებზე, მეცნიერულად დასაბუთებულ პასუხებს. ექსპერტის დასკვნის ძირითადი, ანუ, კვლევითი ნაწილი უნდა შეიცავდეს კვლევითი პროცესის დროს გამოყენებულ მეთოდებს,

[12] სუსგ Nას-222-2021 4 ივნისი, 2021 წელი. გაგუა ი. „მტკიცებულებები და მტკიცების პროცესი კერძო ხასიათის სამართლებრივ დავებზე“, 2020 წ. 97-122.

მეცნიერულ-ტექნიკურ საშუალებებს, ნორმატიულ მასალებს, გამოკვლევის აღწერას, დასაბუთებას და შედეგებს.[...]".[13] ექსპერტიზის დასკვნა „[...] თანაბარი იურიდიული ძალისმქონეა საქმეში არსებულ სხვა მტკიცებულებებთან მიმართებით."[14]

აღნიშნულ მსჯელობაზე დაყრდნობით სააგენტო განმარტავს, რომ მხარეთა მიერ წარმოდგენილი საექსპერტო დასკვნების შეფასება მოხდება ზემოაღნიშნული მიდგომის გათვალისწინებით. სააგენტო შეაფასებს ორივე მხარის მიერ წარმოდგენილ დასკვნებს, შეადარებს მათ ერთმანეთს და სხვა რელევანტურ მტკიცებულებებს და აღნიშნულის შედეგად დაადგენს, ნაკლის მქონე იყო თუ არა მომხმარებლისთვის მიყიდული და შემდგომში ავტომობილში ჩასხმული ავტომობილის ძრავის ზეთი და გამოიწვია თუ არა აღნიშნულმა მომხმარებლის ავტომობილის დაზიანება. სააგენტო ყველა რელევანტური მტკიცებულების შეჯერების, ობიექტურად და სრულად გამოკვლევის შედეგად დაადგენს გარემოებებს. ზემოთ მოხმობილი ციტირების მიხედვით სააგენტო არ არის ვალდებული რომელიმე საექსპერტო დასკვნა სრულად ან ნაწილობრივ მაინც გაიზიაროს. ექსპერტიზის დასკვნები სააგენტოს უნდა დაეხმაროს გაერკვეს იმ დეტალებში, რომლის გაგებაც სპეციალურ ცოდნას მოითხოვს. დამატებით სააგენტო აღნიშნავს, რომ საქმის შესწავლის ეტაპზე, მხარეთა მიერ არ ყოფილა წარმოდგენილი კვალიფიციური შედავება ექსპერტიზის დასკვნების ობიექტურობისა და ავთენტურობის შესახებ.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნის მიხედვით, ექსპერტს დაესვა კითხვა:

1. რა დაზიანება აღენიშნება ძრავს და მათი გამომწვევი მიზეზები;
2. ძრავის დაზიანების მიზეზს, ხომ არ წარმოადგენს გამოყენებული ზეთის სიბლანტე 0w20 და რა სიბლანტის ზეთის გამოყენება არის შესაძლებელი/დასაშვები მოცემული ავტომობილის ძრავში?

ექსპერტიზის დასკვნის მიხედვით, ავტომობილის ძრავის ვიზუალური შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ ძრავის სხვადასხვა კომპონენტები დაზიანებულია. დასკვნის მიხედვით, დაზიანებები მიუთითებს, რომ ძრავში წარმოქნილი იყო მაღალი ტემპერატურა და ძრავი ვერ გრილდებოდა. დასკვნის მიხედვით, ძრავის დაზიანება მიანიშნებს, ძრავის გადახურებაზე, დროის ხანგრძლივ პერიოდში ძრავის ზეთის არასათანადო ინტენსივობით შეცვლაზე ან/და ზეთის კრიტერიუმების შეუსაბამობაზე, ექსპლუატაციის პირობებში - დროის ხანგრძლივ პერიოდში.

სააგენტო ყურადღებას ამახვილებს ზემოთ მოყვანილ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებაზე, რომლის მიხედვითაც, ექსპერტისა და საექსპერტო დასკვნა საჭიროა იმ გარემოების შესაფასებლად, რომელიც სპეციალურ ცოდნას მოითხოვს. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი საექსპერტო დასკვნა გარდა ზემოთ აღნიშნულისა აგრეთვე შეიცავს ავტომობილის მწარმოებლის მიერ გაცემული მომხმარებლის სახელმძღვანელოს მითითებებს და აგერთვე შპს „ელ თის" განმარტებებს მოვაჭრის შეკითხვებზე. აღნიშნული გარემოებების მიხედვით კი, ექსპერტი ადგენს, რომ 0w20 სიბლანტისა და მახასიათებლების ზეთი ვერ გამოიწვევდა ავტომობილის დაზიანებას. სააგენტო ვერ გაიზიარებს წინამდებარე

[13] იქვე.
[14] იქვე.

მსჯელობას, რადგან ის არ წარმოადგენს სპეციალური ცოდნის მქონე პირის მიერ ფაქტის შეფასებას. შპს „ელ თის“ პასუხისა და მწარმოებლის მიერ შედგენილი მომხმარებლის სახელმძღვანელოს შემოწმება სააგენტოს დამოუკიდებლადაც შეუძლია. დასკვნის ამ ნაწილს სააგენტო ვერ მიანიჭებს მნიშვნელობას, რადგან ის ეფუძნება არა სპეციალურ ცოდნას, არამედ მარტოოდენ სხვადასხვა დოკუმენტში ასახულ ზოგად ინფორმაციას. ამასთან, მსჯელობის ეს ნაწილი არ წარმოადგენს ექსპერტიზის, როგორც სპეციალური ცოდნის მქონე პირის დასკვნას, რადგან ის არის ვარაუდი, რომელიც ეფუძნება არა ექსპერტის ცოდნასა და გამოცდილებას, არამედ ვარაუდს, რომ ვინაიდან, მწარმოებლისა და კომპანია „ელ თის“ დოკუმენტებში განმარტებულია, რომ მომხმარებლის ავტომობილში ისხმება ცალკეული მახასიათებლების ძრავის ზეთები, მაშინ, აღნიშნული დაზიანებას ვერ გამოიწვევდა. ექსპერტი, მოვაჭრის მიერ დასმულ მე-2 კითხვას არ პასუხობს საკუთარი სპეციალური ცოდნის საფუძველზე. ამასთან, თუკი მოვაჭრეს სურდა, არასახელმწიფო ენაზე შედგენილი დოკუმენტი წარმოედგინა სააგენტოთვის, აღნიშნულისთვის უნდა დაეცვა საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი წესები. ექსპერტის მიერ თარგმნილი დოკუმენტის ამონარიდები ვერ იქნება ჩათვლილი, ვერც ექსპერტიზის დასკვნად და ვერც სხვა სახის მტკიცებულებად ადმინისტრაციული სამართალწარმოების მიზნებისთვის.

მეორე მხრივ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი სსიპ - ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს ექსპერტზის დასკვნის მიხედვით, ექსპერტისთვის დასმულ კითხვას წარმოადგენს, რამ გამოიწვია ავტომობლის ძრავის დაზიანება. დასკვნაში აღნიშნულია, რომ ავტომობილის ძრავი შემოწმდა დათვალიერების გზით, ბუნებრივი განათების პირობებში. დასკვნის მიხედვით, ძრავის დაზიანება შეიძლება გამოწვეული იყოს, როგორც დაბალი სიბლანტის ზეთითა და შესაბამისად დაბალი ზეთის წნევით, ისე ზეთის ფილტრის გამო ან სხვა. დასკვნის მიხედვით, მომხმარებლის ავტომობილში შეცდომით არის გამოყენებული SAE 0W20 სიბლანტის ზეთი SAE 5W30-ის ნაცვლად. დასკვნის მიხედვით, ამ ორი ზეთის სიბლანტეს შორის დიდი სხვაობაა. დასკვნის მიხედვით, ამ სიბლანტის ზეთის გამოყენება გამოიწვევს ზეთის წნევის დავარდნას საგრძნობლად, რის გამოც მაღალი დატვირთვის დროს ძრავი სათანადოდ ვერ შეიზეთება, იმის გათვალისწინებით, რომ ავტომობილს აქვს გარბენი და შესაბამისად აქვს საექსპლუატაციო ცვეთა. სსიპ - ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს ექსპერტზის დასკვნის მიხედვით, მომხმარებლის ავტომობილის ძრავის დაზიანების ერთ-ერთი მთავარი მიზეზი არის არასწორად შერჩეული ძრავის ზეთი.

სააგენტოს შეფასებით, წინამდებარე საექსპერტო დასკვნები ძრავის დაზიანების ხასიათისა და მისი გამომწვევი მიზეზების შესახებ არის ურთიერთშემავსებელი და არა გამომრიცხავი.

ორივე საექსპერტო დასკვნის შეჯერების შედეგად დგინდება, რომ ავტომობილის ძრავის დაზიანების მიზეზი არის არასწორად შერჩეული ავტომობილის ძრავის ზეთის სიბლანტე, რამაც სხვადასხვა დაზიანებები გამოიწვია ავტომობილის ძრავში. აღნიშნულ მსჯელობას კიდევ უფრო ამყარებს, შპს „ელ თის“ მიერ მომხმარებლისთვის გაცემული პასუხი, რომელიც საქართველოს პირობებში რეკომენდაციას უწევს 5w30 ტიპის ზეთს. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნის მიხედვით, ზეთის შერჩევისას არ იქნა გათვალისწინებული ავტომობილის გარბენი. მართალია ეს გარემოება არ არის აღნიშნული მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ დასკვნაში, თუმცა ამ დასკვნის მიხედვით, ავტომობილის

ძრავში ვერ ხვდებოდა შესაბამისი რაოდენობის ზეთი, რამაც გამოიწვია გადახურება. თავისი შინაარსით, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი დასკვნითაც აღნიშნული დგინდება. მოვაჭრის მიერ წამოდგენილი დასკვნის მიხედვით, ავტომობილის ძრავს კიდევ უფრო მეტი დაზიანება აღენიშნება, ვიდრე ეს მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ ექსპერტიზის დასკვნაშია ასახული, რაც განმარტებულია იმ დასკვნამდე მისასვლელად, რომ ავტომობილის ძრავა გადახურდა, რისი გამომწვევი ერთ-ერთი მიზეზი შეიძლება ყოფილიყო არასწორი კრიტერიუმების ზეთის შერჩევა. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ დასკვნაში ცალსახად არის ასახული, რომ დაზიანების ერთ-ერთი მთავარი გამომწვევი მიზეზი არის არასწორად შერჩეული ძრავის ზეთი. ამავდროულად მითითება ხდება ავტომობილის გარბენზე, როგორც დამატებით გარემოებაზე.

აქვე საგულისხმოა, რომ მოვაჭრე 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილით განმარტავს, რომ მომხმარებელი უსაფუძვლოდ ითხოვს ავტომობილის ძრავის ახალი ძრავით შეცვლას, რადგან მის ავტომობილს გარბენი აქვს 150 000 კმ. აღნიშნული მსჯელობის არსი არის ის, რომ ავტომობილი და მისი დეტალები არის მეორადი, შესაბამისად მეორადი ავტომობილის დეტალები არ ღირს იგივე რაც ახალი ნაწილი. თავის მხრივ აღნიშნული განპირობებულია იმით, რომ მეორად ავტომობილს და მის დეტალებს აღენიშნებათ ცვეთა გამოყენების შედეგად, რაც მართებულია. ამავე ლოგიკით, გასათვალისწინებელია ისიც, რომ მეორად ავტომობილში, რომელსაც გარბენი აქვს 139 000 კმ. არ უნდა იქნას გამოყენებული იმ სიბლანტის ზეთი, რომელიც დაიშვება ახალი ავტომობილის შემთხვევაში, რადგან ავტომობილის ძრავს, როგორც ამას თავად მოვაჭრის პოზიციის შინაარსი ცხადყოფს, გამოუვლინდება ცვეთა.

ამდენად, სააგენტო, მხარეთა მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნების, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი შპს „ელ თის“ ცნობისა და მოვაჭრის 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილით წარმოდგენილი პოზიციის შეჯერების შედეგად ადგენს, რომ მოვაჭრემ არასწორად მიყიდა და შემდგომში ჩაუსხა მომხმარებელს ძრავის ზეთი. რაც შეეხება მოვაჭრის მსჯელობას, იმასთან დაკავშირებით, მომხმარებელი ავტომობილს სერვისს, რომელ კომპანიაში უტარებდა, ავტომობილის ძრავის ღირებულების გამოთვლასთან მიმართებით აღნიშნული მსჯელობა არარელევანტურია და კავშირი არ აქვს ავტომობილის ძრავის ღირებულების გამოთვლასთან.

ამასთან საგულისხმოა ის, რომ მოვაჭრეს, როგორც გარიგების ძლიერ მხარეს, მისი ცოდნის, გამოცდილებისა და საბაზრო ძალაუფლების გათვალისწინებით, აქვს ვალდებულება მეტი გულისხმიერება გამოიჩინოს მომხმარებლის ინტერესისადმი, ვიდრე მას შეიძლება ევალებოდეს მეწარმე სუბიექტთან ურთიერთობისას. ვინაიდან ის თავისი სამეწარმეო საქმიანობას უკავშირებს მომხმარებელთან ურთიერთობას, რომელიც შესაძლოა არ იყოს დარგში გათვითცნობიერებული პირი (მომხმარებელს არც ევალება ჰქონდეს სპეციალური ცოდნა იმისთვის, რომ მოვაჭრესთან გარიგება დადოს), ამასთან ეს უკანასკნელი გარიგებას უპირატესად დებს საქონლის/მომსახურების არასამეწარმეო, პირადი მოხმარების მიზნებისთვის. მოვაჭრე ვალდებულია მისი კომერციული საქმიანობა დააფუძნოს მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევას. ეს უკანასკნელი გულისხმობს იმას, რომ მან მომხმარებლისგან შეიტყოს ყველა ის ინფორმაცია, რომელიც აუცილებელია იმისთვის, რომ მომხმარებელმა შეძლოს შეუფერხებლად გამოიყენოს მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მომსახურება ან/და საქონელი. მომხმარებლის 2025 წლის 11 დეკემბრის

N01/7668 განცხადების მიხედვით, მისი ავტომობილის ძრავის ზეთის შერჩევა მოხდა შემდეგნაირად, მან მოვაჭრეს გადასცა მხოლოდ მისი ავტომობილის რეგისტრაციის მოწმობა (ე.წ. ტექ. პასპორტი). არც მომხმარებლის და არც მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი წერილებით არ იკვეთება, სხვა რა დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვა მოხდა მომხმარებლისგან. ამასთან საგულისხმოა, რომ იმის მტკიცების ტვირთი, რომ მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა და მისი ცალკეული ელემენტები შესაბამისია კანონმდებლობის მოთხოვნებთან სწორედ მოვაჭრეს ეკისრება, ვინაიდან ერთი მხრივ მას აქვს ამის დადასტურების ობიექტური შესაძლებლობა (აუდიო, ვიდეო ჩანაწერები თუ სხვა) და მეორე მხრივ აღნიშნული წარმოადგენს პოზიტიურ ფაქტს (მოხდა და არა არ მომხდარა). ამასთა, მოცემული კომერციული საქმიანობა კავშირშია საქონლის ნაკლოვანება/უნაკლოობის დადგენასთან, კანონის თანახმად, კი, ასეთ დროს მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს აკისრია. სწორედ ამიტომ სააგენტო დადგენილად მიიჩნევს, რომ მოვაჭრე ავტომობილის ზეთის შერჩევისას ეყრდნობა მარტოოდენ მომხმარებლის ავტომობილის რეგისტრაციის მოწმობას. განსახილველი შემთხვევაც მოწმობს, რომ ავტომობილის რეგისტრაციის მოწმობაზე ასახული ინფორმაცია არ არის საკმარისი იმისთვის, რომ დადგინდეს ავტომობილის ყველა ინდივიდუალური მახასიათებელი, რაც გასათვალისწინებელი შეიძლება იყოს კონკრეტული დეტალის შესარჩევად. **სწორედ ამიტომ მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებული იყო გულისხმიერად და კეთილსინდისიერად განეხორციელებინა საკუთარი კომერციული საქმიანობა, გაეთვალისწინებინა მომხმარებლის ინდივიდიუალური საჭიროება და საქონლის მომხმარებლისთვის რეალიზებამდე სულ მცირე ეკითხა მისთვის ავტომობილის რელევანტური ინდივიდუალური მახასიათებლების შესახებ.** მოვაჭრის საქმიანობის მოდელი მით უფრო გაუმართლებელია სატრანსპორტო საშუალებებთან მიმართებით, რომელიც ერთი მხრივ მომეტებული საფრთხის წყაროა და მეორე მხრივ ის არ არის ყოველდღიური მოხმარების საქონელი, რომელიც დაბალი საფასო კატეგორიით ხასიათდება. მოვაჭრის ამგვარმა მიდგომამ შესაძლოა, არა მხოლოდ უშუალოდ მომხმარებელს მიაყენოს ზიანი (რაც განსახილველ შემთხვევაში მოხდა), არამედ გამოიწვიოს სხვა პირისთვის ზიანის (ფიზიკური/მატერიალური) მიყენებაც. **ვინაიდან მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა შეეხება მომეტებული საფრთხის წყაროს (სატრანსპორტო საშუალებების) დეტალებისა (საქონლის) და მომსახურების რეალიზებას, მას კიდევ უფრო მეტი გულისხმიერება მართებს მომხმარებელთან მიმართებით. ის არ უნდა დაყრდნობოდა მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მიწოდებულ ინფორმაციას.** საქმის შესწავლის დროისთვის, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ არის კანონმდებლობასთან შესაბამისი, ის არ ეფუძნება მომხმარებლის პატივისცემას და ხელყოფს მომხმარებლის პატივსადებ ინტერესს. მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის მოდელი მომხმარებლის უფლებებს, კანონის მე-16 და მე-17 მუხლებს, ხელშეკრულების არსებით პირობებზე შეთანხმებასა და მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას ფიქციად აქცევს.

ორივე ექსპერტიზის დასკვნის გათვალისწინებით დგინდება, რომ მომხმარებლის ავტომობილისთვის არასწორი ზეთის შერჩევამ გამოიწვია მისი ძრავის დაზიანება. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტებით ვერ დგინდება სხვა ობიექტური მიზეზი, რომელსაც შეეძლო მომხმარებლის ავტომობილის ძრავის დაზიანება. ერთი მხრივ საქონლის უნაკლოობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება, ხოლო მეორე მხრივ მის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნა სხვა მტკიცებულებებთან ერთად ადასტურებს, რომ მის მიერ არასწორად შერჩეულმა ავტომობილის ძრავის ზეთმა გამოიწვია

მომხმარებლის ავტომობილის დაზიანება. მოვაჭრის ქმედებასა და დამდგარ შედეგს შორის მიზეზობრივი კავშირის არსებობა საქმეში არსებული მტკიცებულებებით უტყუარად დასტურდება. სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის 2025 წლის 30 დეკემბრის N01/8159 წერილით წარმოდგენილ პოზიციას, რომ მომხმარებლის განცხადებით არ დასტურდება: მართლსაწინააღმდეგო ქმედების; დამდგარი ზიანის; მიზეზობრივი კავშირისა და ბრალის არსებობა. უპირველესად საგულისხმოა, რომ როგორც ზემოთაც არაერთხელ განიმარტა, საქონლის ნაკლთან დაკავშირებული გარემოებების დადასტურების მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება და ზემოაღნიშნული ელემენტების არ არსებობა მის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით უნდა დადასტურდეს, მეორე მხრივ, საქმეში არსებული ყველა რელევანტური მტკიცებულება ადასტურებს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ზიანის მიყენების ფაქტს.

მართლსაწინააღმდეგო ქმედება - მხარეთა შორის წარმოშობილია სახელშეკრულებო ვალდებულება, შესაბამისად მართლსაწინააღმდეგო ქმედებაში მოიაზრება სახელშეკრულებო ვალდებულების დარღვევა. როგორც ზემოთაც აღინიშნა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს მიაწოდა ყველა ის ინფორმაცია, რასაც ეს უკანასკნელი მომხმარებლისგან ითხოვდა. მომხმარებელმა აცნობა მოვაჭრეს რისთვის (რომელი ავტომობლისთვის) სჭირდებოდა ძრავის ზეთი. ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით, არ დგინდება, მოვაჭრემ მომხმარებელს განუმარტა თუ არა, რომ წინამდებარე ავტომობილის ძრავის ზეთი არ იყო გამოსადეგი მომხმარებლის მიზნისთვის (მის ავტომობილში ჩასასხმელად). გარემოებებით დგინდება, რომ მოვაჭრე დაეთანხმა მომხმარებლის აღწერილობას, რაც დასტურდება მხარეთა შორის გარიგების არსებობით. ამასთან საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრეს საწინააღმდეგო გარემოების დამტკიცება არ უცდია. ფაქტობრივ გარემოებას წარმოადგენს ის, რომ მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიყიდული საქონელი არ იყო გამოსადეგი იმ მიზნისთვის, რომლის შესახებაც მომხმარებელმა მოვაჭრეს აცნობა და ეს უკანასკნელი დაეთანხმა.

ზიანი - ორივე მხარის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით დასტურდება, რომ მომხმარებლის ავტომობილის ძრავი დაზიანდა.

მიზეზობრივი კავშირი - როგორც ზემოთაც იქნა განხილული, ყველა რელევანტური მტკიცებულებებით დასტურდება, რომ მომხმარებლის ავტომობილის ძრავის დაზიანება სწორედ არასწორად შერჩეულმა და შემდგომში ჩასხმულმა ავტომობილის ზეთმა გამოიწვია. მოვაჭრე არ უარყოფს, რომ მომხმარებელს შეურჩია, მიყიდა და ჩაუსხა 0W20 სიბლანტის ძრავის ზეთი. ფაქტობრივი გარემოებებით დადგინდა, რომ აღნიშნული ზეთი არ იყო შესაბამისი მომხმარებლის ავტომობილისთვის (ინდივიდუალური გარემოებების გათვალისწინებით). თავად მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნითაც დგინდება, რომ არასწორი სიბლანტის ზეთის შერჩევას შეეძლო გამოეწვია ის დაზიანება, რაც მომხმარებლის ავტომობილს მიადგა. მეორე მხრივ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ექსპერტიზის დასკვნა კიდევ უფრო ვრცლად განმარტავს აღნიშნულს. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი შპს „ელ თის“ ცნობით მომხმარებელს ცალსახად ეცნობა, რომ მის ავტომობილში საქართველოს პირობებში უნდა ჩაისხას 5W30 სიბლანტის ზეთი. ამასთან მოვაჭრემ თავად მიუთითა ავტომობილის გარბენზე, როგორც გარემოებაზე, რომ მომხმარებლის მიერ გამოთვლილი ზიანის ოდენობა არასწორია. მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურდება, რომ მის მიერ

მომხმარებლისთვის მიყიდულ და შემდგომში ჩასხმულ ზეთს კი არ გამოუწვევია ავტომობილის ძრავის დაზიანება, არამედ სხვა ფაქტორმა განაპირობა აღნიშნული. შესაბამისად მოვაჭრის ქმედებასა და დამდგარ შედეგს (ზიანს) შორის მიზეზობრივი კავშირი ცალსახად დგინდება.
ბრალი - საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრეს არასდროს მიუთითებია, გარემოებაზე, რომელიც მის ბრალს გამორიცხავდა. მარტოოდენ ის გარემოება, რომ მწარმოებლის მიერ არის რეკომენდებული ზეთის კონკრეტული სიბალნტეც (თუმცა კიდევ ერთხელ აღსანიშნია შპს „ ელ თის“ დასკვნა, რომელმაც მომხმარებელს ცალსახად აცნობა, რომ მისი ავტომობილისთვის შესაბამისისა 5W30 სიბლანტის ძრავის ზეთი) არ გამორიცხავს მის ბრალეულობას. მას, როგორც მოვაჭრეს მომეტებული პასუხისმგებლობა აკისრია მომხმარებელთან მიმართებით. ივარაუდება, რომ მოვაჭრეს აქვს შესაბამისი ცოდნა და მის მიერ რეალიზებული საქონელი შერჩეულია კომპეტენტური პირების მიერ. საშუალო მომხმარებელს შეუძლია თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით თავადაც დაადგინოს, რა სიბლანტის ზეთის ჩასხმის რეკომენდაციას გასცემს მწარმოებელი, მაგრამ ავტომობილის მწარმოებლის მიერ გაცემული რეკომენდაცია არ არის მუდმივად განახლებადი. მეორე მხრივ მისთვის ძნელია იმის დადგენა, ავტომობილის რა გარბენზე, რა ზეთი უნდა ჩაისხას. შესაბამისად, მოვაჭრეს აქვს ვალდებულება დაეყრდნოს არა მხოლოდ მწარმოებლის რეკომენდაციას, არამედ გამოიკვლიოს მომხმარებლის ავტომობილის ინდივიდუალური მახასიათებლები და მხოლოდ ამის შემდგომ შესთავაზოს მას კონკრეტული საქონელი. აღნიშნული მსჯელობა რელევანტურია იმდენად, რამდენადაც, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის მოდელი მოიაზრებს, რომ მან თავად შეურჩიოს და შესთავაზოს მომხმარებელს კონკრეტული საქონელი. ამდენად მოვაჭრის ბრალეულობაც ცალსახად დასტურდება.

მომხმარებლისთვის მიყენებული ზიანის არსებობა უტყუარად დასტურდება.

რაც შეეხება ავტომობილის ძრავის ზეთის ფილტრის ნაკლოვანებას, სააგენტო მიიჩნევს, რომ საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებები არ იძლევა იმის დადგენის შესაძლებლობას, მოვაჭრის მიერ რეალიზებული ავტომობილის ძრავის ზეთის ფილტრი იყო თუ არა ნაკლის მქონე და გამოიწვია თუ არა მან ავტომობილის დაზიანება. ამდენად, სააგენტო არ შეაფასებს ავტომობილის ძრავის ზეთის ფილტრის ნაკლოვანება/უნაკლოობის ფაქტს.

სააგენტო იზიარებს მოვაჭრის პოზიციას იმ გარემოებასთან მიმართებით, რომ მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილი ზიანის ოდენობა არ არის მართებულად განსაზღვრული. სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრემ მიყენებული ზიანი უნდა გამოასწოროს ავტომობილის ძრავის შეცვლის (ამასთან ყველა ხარჯი თავად უნდა გაიღოს) ან მომხმარებლისთვის მისი ავტომობილის მსგავსი მდგომარეობის ძრავის ღირებულების ანაზღაურების გზით (აგრეთვე მომხმარებელს უნდა აუნაზღაურდეს ის ხარჯიც, რომელიც აუცილებელია, ძრავის ავტომობილში განსათავსებლად). მომხმარებლის ავტომობილის ძრავი უნდა შეიცვალოს ახალი ან მომხმარებლის ავტომობილის ძრავის მსგავსი მდგომარეობის (დაზიანებამდე) ძრავით.

დამატებით სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრემ, მომხმარებელს უნდა დაუბრუნდეს მის მიერ გადახდილი ზეთის ღირებულება სრულად, რადგან ის აღმოჩნდა ნაკლის მქონე საქონელი, ამასთან მოვაჭრის მიერ სხვა მეორეული ვალდებულების შესრულება ვერ მოხდება (გარდა

ზიანის ანაზღაურებისა, რომლის ანაზღაურება მას ისედაც ეკისრება). ვინაიდან მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურება წარმოადგენს ნასყიდობის ხელშეკრულებასთან დაკავშირებულ ხელშეკრულებას, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუბრუნოს მომსახურების ღირებულებაც. რაც შეეხება სხვა ხარჯებს, სააგენტო ადგენს, რომ მომხმარებლის მიერ გაწეული სხვა ხარჯები არ წარმოადგენს მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებასთან დაკავშირებულ უშუალო ხარჯებს, ამდენად სააგენტო აღნიშნული ხარჯების ანაზღაურება/არ ანაზღაურების საკითხზე არ იმსჯელებს. რაც შეეხება, მოვაჭრის 2026 წლის 2 თებერვლის N01/974 წერილით წარმოდგენილ პოზიციას, რომ თუკი ეს შესაძლებელია, მას უნდა დაეკისროს, არა ძრავის შეცვლა ან ძრავის ღირებულების ანაზღაურება, არამედ ძრავის შეკეთება, სააგენტო განმარტავს, რომ საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ მომხმარებლის ავტომობილის ძრავი ექვემდებარება შეკეთებას, სწორედ ამიტომ სააგენტო აღნიშნულ პოზიციას ვერ გაიზიარებს.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „ამბოლის“ (ს/ნ: 216402701) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

## თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, 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 „ამბოლის“ (ს/ნ: 216402701) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.