

საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/87
03.02.2025

ბრძანება

87-01-4-202502031245

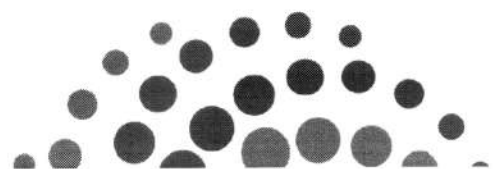


სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 10 დეკემბრის №04/1208 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 10 დეკემბრის №04/1208 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „პერსონალური ფოსტის“ (ს/ნ 400328999) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „პერსონალურ ფოსტას“ (ს/ნ 400328999) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე



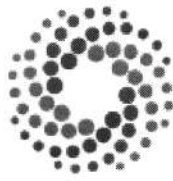
მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.

4. შპს „პერსონალურ ფოსტას“ (ს/ნ 400328999) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) 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, განხორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლეჭინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 10 დეკემბრის N04/1208 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2025

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
2. ნორმატიული რეგულირება	4
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	9
4. სამოტივაციო ნაწილი	11
4.1. ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	11
4.2. უსამართლო სტანდარტული პირობები	13
4. სარეზოლუციო ნაწილი	22

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე [REDACTED] (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2024 წლის 11 ნოემბრის №01/5692 განცხადება, შპს „პერსონალური ფოსტის“ (ს/ნ 400328999) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 10 დეკემბრის N04/1208 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

[REDACTED] 2024 წლის 11 ნოემბრის №01/5692 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათის საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „პერსონალური ფოსტის“ მომსახურებით. განმცხადებლის განმარტებით, მისი კუთვნილი ამანათი შპს „პერსონალური ფოსტის“ ამერიკაში მდებარე საწყობს ჩაბარდა 2024 წლის 24 ოქტომბერს, თუმცა შპს „პერსონალური ფოსტის“ განმარტებით, ამერიკის საწყობში არ მისულა ამანათი თრექინგ კოდით 280935748006 და არც მომხმარებლის სახელზეა მიღებული რაიმე ამანათი.

სააგენტოში წარმოდგენილი 2024 წლის 13 ნოემბრის N01/5754 წერილით მომხმარებელმა [REDACTED] განმარტა, რომ მოვაჭრის მხრიდან მისი მოთხოვნა დაკმაყოფილდა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 12 ნოემბრის N02/4392 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მომხმარებლის განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქრებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2024 წლის 10 დეკემბრის N01/6347 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ ამანათი მომხმარებლის მიერ მითითებული თრექინგ კოდით არ იძებნება, ხოლო, მომხმარებელ [REDACTED] შპს „პერსონალური ფოსტისგან“ ჯამში ორი ამანათი აქვს მიღებული. მოვაჭრემ ამავე წერილით წარმოადგინა სავაჭრო პოლიტიკა („პერსონალური საფოსტო მომსახურების ხელშეკრულება“).

სააგენტოს 2024 წლის 11 დეკემბრის N02/4902 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 10 დეკემბრის №04/1208 ბრძანებით საქმის შესწავლის

დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა ელ-ფოსტის საშუალებით 2025 წლის 16 იანვარს. სააგენტოს 2024 წლის 11 დეკემბრის N02/4902 წერილის პასუხად, 2025 წლის 16 იანვრის N01/177 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელს მიღებული აქვს ამანათი სხვა თრეჟინგ კოდით, მისი მხრიდან მოხდა თრეჟინგ კოდის შესახებ ინფორმაციის არასწორად მიწოდება, შესაბამისად არასწორი თრეჟინგ კოდით ამანათი არ იძებნებოდა. მოვაჭრის მითითებით, აღნიშნულ ინფორმაციას მომხმარებელი თავადაც ადასტურეს.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული 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.

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

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 ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე; არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა

და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

გ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის;

დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

ე) ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

თ) მოვაჭრის მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიერ წარსადგენი ან გადასახდელი ფინანსური უზრუნველყოფის პირობების შესახებ;

ი) თუ შესაძლებელია – ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების მიღების შესახებ.

კანონის მე-12 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი აღქმა შესაძლებელი უნდა იყოს. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა. მე-3 პუნქტის შესაბამისად, სავაჭრო ვებ-გვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიოდ და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე. მე-4 პუნქტის შესაბამისად, თუ ხელშეკრულება იდება დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების

გამოყენებით, რომელიც არ იძლევა საკმარის დროსა და ადგილს იმისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს სულ მცირე თავისი ვინაობის (სახელწოდების) შესახებ ინფორმაცია და ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“ და „ზ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. დისტანციური ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ამ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად, დამატებითი ვადის უშუალოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

- ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;
- ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
- გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

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 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულებების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში - 93/13/EEC დირექტივა) მიზნად ისახავს გამყიდველსა ან მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციების და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და ეკონომიკური რისგებისგან დაცვის გზით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და უფრო ძლიერმა ბაზრის მოთამაშემ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს.¹

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის მიხედვით, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნის საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის

¹ ევროკავშირის კერძო სამართალი, გადაწყვეტილებები და მასალები, ნაწილი I, 2018 წელი, თბილისი, გვ:40

საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლითა და დანართით განსაზღვრულია იმ პირობათა შინაარსი, რომლებიც შესაძლოა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

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

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული 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.

3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღდგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის

ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

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

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ 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. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრე კუთვნილ სავაჭრო ვებგვერდზე (<https://personalpost.ge/>) მომხმარებლებს არ აწვდის სრულ ინფორმაციას თავისი სავაჭრო პირობების შესახებ, ასევე მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას.

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

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს სრულად არ აწვდის სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) შესახებ ინფორმაციას და ამასთან არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 10 დეკემბრის N04/1208 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებაში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს.

კანონის მე-5 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ამავე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია. აღნიშნული მოიცავს, როგორც საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, ისე მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ ინფორმაციას და კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“-„კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ.

დისტანციური/ონლაინ ვაჭრობის დროს კანონი, მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის კიდევ უფრო მაღალ სტანდარტს აწესებს. კერძოდ, მოვაჭრეს ავალდებულებს დისტანციური/სარეწს გარეთ განხორციელებული კომერციული საქმიანობის შემთხვევაში მომხმარებელს დამატებით მიაწოდოს კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

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

მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. C-179/21 და C-529/19 საქმეებზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.³

ევროკავშირის სასამართლო, გადაწყვეტილებაში C-430/17 ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.⁴

ამრიგად, მომხმარებლის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენის შესახებ გონივრული და დასაბუთებული გადაწყვეტილების მისაღებად საჭირო ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ, განმსაზღვრელ ფაქტორს წარმოადგენს და აღნიშნული კუთხით, საქართველოს კანონმდებლობა სრულად იზიარებს ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილ პრაქტიკასა თუ საკანონმდებლო მოწესრიგებას.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ სააგენტოში 2024 წლის 10 დეკემბრის N01/6347 წერილით წარმოდგენილია „პერსონალური საფოსტო მომსახურების ხელშეკრულება“ (შემდგომში - ხელშეკრულება) (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესები და პირობები) რომელსაც მომხმარებელი მოვაჭრის ვებგვერდზე (<https://personalpost.ge/>) ეცნობა და ეთანხმება. წარმოდგენილ დოკუმენტში მომხმარებელს ინფორმაცია არ მიეწოდება კანონისმიერი გარანტიის შესახებ. გარდა ამისა, ხელშეკრულებაში მითითებული არ არის ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია. აღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს.

³ CJEU, *absolut-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

⁴ CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ დოკუმენტზე მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს, კერძოდ, კანონის მე-18 მუხლის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს და შეცდომაში შეჰყავს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებელი, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელი, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „პერსონალური ფოსტის“ (ს/ნ 400328999) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

4.2. უსამართლო სტანდარტული პირობები

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ ასევე შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების კონკრეტული პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (მომსახურების) ჯეროვნად შესრულების ჭრილში.

აღსანიშნავია, რომ კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, განიმარტება ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება, კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

თანამედროვე ეკონომიკის პირობებში, მხარეები, ხელშეკრულების რთული და მასშტაბური პირობების განსაზღვრისა და ამასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების თავიდან აცილების მიზნით, ხშირად სარგებლობენ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებით.

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები გულისხმობს ერთგვაროვანი შინაარსის მეორე პირობებს, რომელთა გამოყენებაც ხდება მრავალჯერადად. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს ერთი მხარე უდგენს მეორე მხარეს და ის ხელშეკრულების დადების და გამოყენების გამარტივების, დროისა და რესურსის დაზოგვის მიზნებს ემსახურება.⁵

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, მეწარმე სუბიექტსა და ფიზიკურ პირს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის სრულყოფისა და გამარტივების წინაპირობად შეიძლება აღიქვას, მაგრამ ის მკაცრ სამართლებრივ კონტროლს საჭიროებს, რათა არ გახდეს კაბალური ხასიათის მატარებელი.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, სსკ-ის 342-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები არის წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნული პირობები, რომელთაც ერთი მხარე (შემთავაზებელი) უდგენს მეორე მხარეს და რომელთა მეშვეობითაც უნდა მოხდეს კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული ან მათი შემკვლეები წესების დადგენა.⁶ საქართველოს უზენაესი სასამართლო N ას-372-2023 სამოქალაქო საქმეზე, 06.10.2023 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნულობა გულისხმობს სტანდარტული პირობების არაერთჯერად ხასიათს, ანუ შემთავაზებლის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები არ არის გამიზნული მხოლოდ ერთ ან რამდენიმე კონკრეტულ პირთან დასაღები ხელშეკრულებისათვის და ისინი აბსოლუტურად ყველა მომხმარებლისათვის საერთოა.

პირობები ითვლება წინასწარ ჩამოყალიბებულად, თუ ისინი მრავალჯერადი გამოყენებისათვის წერილობითი ფორმით ან სხვაგვარად (მაგ., ვიდეო- ან აუდიოჩანაწერი) არის ფიქსირებული.⁷

საქმეში არსებული მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის იდება ხელშეკრულება ტვირთის საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევის შესახებ. მოვაჭრის მიერ ვებგვერდზე (<https://personalpost.ge/>) განთავსებული ხელშეკრულების ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ იგი წარმოადგენს იმ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას, რომელსაც მოვაჭრე სთავაზობს მომხმარებელს, მომსახურების განხორციელებისას. აღნიშნული პირობები მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის განსაზღვრული და მომხმარებელთან მათი შეთანხმება ინდივიდუალურად არ ხდება. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით არის შემუშავებული. ყოველივე იმის გათვალისწინებით, შპს „პერსონალური ფოსტის“ მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი „პერსონალური საფოსტო მომსახურების ხელშეკრულება“ მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის შემუშავებული, განკუთვნილია ყველა

⁵ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

⁶ სუსგ 10.09.2012წ. საქმე #ას-755-811-2011

⁷ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

მომხმარებლისთვის და მრავალჯერადი გამოყენებითვის, ისინი მიიჩნევა ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს, რომ აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამოდად.

განსახილველ შემთხვევაში, კანონის 22-ე მუხლთან მიმართებით უნდა განიხილოს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა, კერძოდ, ხელშეკრულების 4.5 და 4.6 პუნქტები, რომლის თანახმად:

„4.5 შემკვეთი ვალდებულია ამანათის მიღებამდე გადაამოწმოს ამანათის შიგთავსი. პერსონალური ფოსტა არ აიღებს პასუხისმგებლობას ამანათში არსებული პროდუქციის შესაძლო დაზიანებაზე ან დაწკაპისზე.“

4.6 შემკვეთი ვალდებულია, დაზიანებული ან უკვე გახსნილი ამანათის მიღების შემთხვევაში არ ჩაიბაროს ამანათი და წინასწარ აცნობოს ამის შესახებ კომპანიის ცხელ ხაზზე დარეკვით. ამგვარი ამანათის გახსნის შემდეგ, ექსპედიტორი კომპანია მოიხსნის პასუხისმგებლობას ამანათის შიგთავსის, ანუ პროდუქციის ხარისხზე, ნაკლზე ან დაწკაპისზე.“

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი. აღნიშნული პუნქტი ადგენს პირობებს, რომელთა გათვალისწინებაც უნდა მოხდეს სტანდარტული პირობის შესაფასებლად. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი I. ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და II. იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამოდად.

ვინაიდან, კანონი ადგენს, რომ თუკი სტანდარტული პირობა ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და ამით ხელშეკრულების მეორე მხარეს ადგება ზიანი, იგი ბათილად უნდა ჩაითვალოს, უნდა განიმარტოს ბათილობის წინაპირობების მნიშვნელობები.

სტანდარტული პირობის ბათილობის პირველ წინაპირობას წარმოადგენს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთან მისი შეუსაბამობა. აღნიშნული დათქმა

განსაზღვრულია შემთავაზებლისათვის, რომელმაც სტანდარტული პირობები უნდა ჩამოაყალიბოს კეთილსინდისიერად და მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინებით.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანხმაც, ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით, აღიარებულია „სუსტი“ და „ძლიერი“ მხარის არსებობა სახელშეკრულებო ურთიერთობისას. კანონმდებლობით კი ხდება „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვა.

მოვაჭრეს საქმიანობის თავისებურება აქცევს, ხელშეკრულების ძლიერ მხარედ, მისთვის ვაჭრობა წარმოადგენს ჩვეულებრივ, სახასიათო საქმიანობას. სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მოვაჭრე არის ხელშეკრულების პირობებისა და ბუნების განმსაზღვრელი. „მოვაჭრე, როგორც წესი, აკონტროლებს ხელშეკრულების პირობების უმეტესობას, თუ ყველას არა, სტანდარტული პირობების დადგენით, სადაც მომხმარებლის არჩევანი შეზღუდულია ამ პირობების მიღებით ან ხელშეკრულების დადებაზე უარის თქმით“.

ხსენებული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით.⁸

მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/14 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

სტანდარტული პირობების შეფასებამდე, განსახილველია კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების მნიშვნელობები.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.⁹

⁸ ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

⁹ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.“¹⁰

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.¹¹ კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.¹²

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz¹³ -ის საქმეში განმარტა, რომ არის თუ არა სახეზე მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“, უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პირობის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელმწიფოებო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით. აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.¹⁴

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Institute for the Unification of Private Law - UNIDROIT) მიერ შემუშავებული საერთაშორისო სავაჭრო ხელშეკრულებების პრინციპების (Principles of International Commercial Contracts) 1.7 მუხლშიც, კერძოდ, „თითოეული მხარე ვალდებულია იმოქმედოს საერთაშორისო-სავაჭრო პრაქტიკაში

¹⁰ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე №ს-950-2022, 30.09.2022.

¹¹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე №ს-1185-2020

¹² „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მიითითებულია კერესელიძე დ. კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84

¹³ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

¹⁴ Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dordrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

მიღებული კეთილსინდისიერებითა და პატიოსანი საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამორიცხონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.” აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელშეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.¹⁵

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.¹⁶

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტომ დაადგინა, რომ შპს „პერსონალური ფოსტის“ მიერ ვებგვერდზე განთავსებული „პერსონალური საფოსტო მომსახურების ხელშეკრულების“ 4.5 და 4.6 პუნქტების პირობები არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად აღნიშნული პირობები წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს, შემდეგ გარემოებათა გამო:

კანონის 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, თუ რისი გათვალისწინებით უნდა იქნას ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მიჩნეული უსამართლოდ. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა, და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგებას, რომლითაც მხარეები, ურთიერთმიმართ გამოვლენილი ნების საფუძველზე. ბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება, კერძოდ, მომხმარებლის სახელზე მიღებული ტვირთის საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა. ნდობის,

¹⁵ Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, გვ. 3-46.

¹⁶ CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59

კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა იმ შესრულებას, რაც შეთანხმებული იყო. ნაკლიანი შესრულების დროს მოვაჭრე იხსნის პასუხისმგებლობას და ამასთან, მომხმარებლებს უწესებს ზიანის ანაზღაურების შემთხვევაში შემჭიდროვებულ ფარგლებს, რაც გულისხმობს, რომ სავაჭრო პოლიტიკის 4.5 პუნქტის მიხედვით, პერსონალური ფოსტა არ აიღებს პასუხისმგებლობას ამანათში არსებული პროდუქციის შესაძლო დაზიანებაზე ან დანაკლისზე. ხოლო, 4.6 პუნქტის შესაბამისად, დაზიანებული ან უკვე გახსნილი ამანათის გახსნის შემდეგ, ექსპედიტორი კომპანია მოიხსნის პასუხისმგებლობას ამანათის მიგთავსის, ანუ პროდუქციის ხარისხზე, ნაკლზე ან და ნაკლისზე.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა; მპს „პერსონალური ფოსტის“ მიერ ვებგვერდზე განთავსებული „პერსონალური საფოსტო მომსახურების ხელშეკრულების“ 4.5 და 4.6 პუნქტები გამორიცხავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მისი ბრალეული ქმედებით გამოწვეულ ზიანის ანაზღაურებაზე.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულება თავისი ბუნებით წარმოადგენს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობას. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი 348-ე მუხლით ადგენს ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ბათილობის საფუძვლებს, რომლის „ვ“ პუნქტის მიხედვითაც, ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში, რომლებსაც შემთავაზებული იყენებს იმ ფიზიკური პირების მიმართ, რომლებიც არ მისდევნ სამეწარმეო საქმიანობას, აგრეთვე მიიჩნევა ბათილად დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს პასუხისმგებლობას იმ ზიანისათვის, რაც გამოწვეულია შემთავაზებლის ან მისი წარმომადგენლის მიერ უხეში გაუფრთხილებლობით ვალდებულების დარღვევის გამო (პასუხისმგებლობა გაუფრთხილებლობის გამო). სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. ამიტომ, თუ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ტექსტი ზღუდავს მის კანონით მინიჭებულ უფლებებს, იგი უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ არ შეილახოს ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის ინტერესები.

მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა განისაზღვრება, როგორც კერძოსამართლებრივი ხასიათის გარიგება, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალში, როგორც ეროვნულ ისე ევროპულ დოქტრინასა და სასამართლო პრაქტიკაში ხშირად გვხვდება ტერმინი „მომხმარებელი, როგორც

ხელშეკრულების სუსტი მხარე“.¹⁷ ვინაიდან, მოვაჭრე სამომხმარებლო ურთიერთობებში მიიჩნევა „ძლიერ“ მხარედ, მას კანონი კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

სსკ-ის 316-ე მუხლის მე-2 ნაწილში განმტკიცებული გულისხმიერების დაცვის ვალდებულება ადგენს, რომ თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას. აღნიშნული სტანდარტი ხაზს უსვამს სახელშეკრულებო ურთიერთობის მხარეთა მიერ სამოქალაქო ბრუნვაში ზნეობრივი და ეთიკური სტანდარტის შესაბამისად, მონაწილეობის სამართლებრივ მოთხოვნას, რაც ჯამში კეთილსინდისიერების პრინციპის საფუძველია.

მოცემულ შემთხვევაში, სამომხმარებლო ხელშეკრულების მხარე არის მოვაჭრე იურიდიული პირი - შპს „პერსონალური ფოსტა“, რომელიც ახორციელებს ტვირთის საქართველოში ტრანსპორტირებას. მოვაჭრე მიიჩნევა ხელშეკრულების იმ „ძლიერ“ მხარედ, რომელსაც კიდევ უფრო მეტად ეკისრება გულისხმიერების და კეთილსინდისიერების პასუხისმგებლობა, რაც გამოიხატება როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ისე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებისას. მომხმარებელს, როგორც ხელშეკრულების სუსტ მხარეს, ხელშეკრულების დადებამდე აქვს მოლოდინი, რომ მოვაჭრე ნაკისრ ვალდებულებას შეასრულებს ჯეროვნად, ხოლო ნაკლიანი შესრულების დროს აანაზღაურებს მისი ბრალეულობით გამოწვეულ ზიანს.

ევროპარალამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივის N93/13/EEC მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. განსახილველ შემთხვევაში, როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე ხელშეკრულებით იღებს ვალდებულებას განახორციელოს მომხმარებლის სახელზე მიღებული ტვირთის საქართველოდან საზღვარგარეთ ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა. იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე ამანათის ტრანსპორტირებისას მას დაკარგავს, დააზიანებს ან სხვაგვარ ზიანს მიაყენებს მომხმარებელს, მომსახურების ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების გამო ვალდებულია მომხმარებელს

¹⁷ ლაკერბაია თ, „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, N4, 2021

აუნაზღაუროს მიყენებული ზიანი. აღნიშნულის შესახებ დათქმას აკეთებს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 394-ე მუხლი, რომლის მიხედვითაც მოვალის მიერ ვალდებულების დარღვევისას კრედიტორს შეუძლია მოითხოვოს ამით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურება.

განსახილველ შემთხვევაში შპს „პერსონალური ფოსტის“ მიერ ვებგვერდზე განთავსებული „პერსონალური საფოსტო მომსახურების ხელშეკრულებაში“ არ გვხვდება ისეთი დათქმა, რომელიც მომხმარებელს მისცემს შესაძლებლობას მოითხოვოს მოვაჭრის ბრალით გამოწვეული ზიანის სრულად ანაზღაურება.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 სტანდარტულ პირობების გამოყენებისას კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევასთან მიმართებით შემდეგი განმარტება გააკეთა: „ეროვნულმა სასამართლომ ამ მიზნებისთვის უნდა შეაფასოს, შეუძლია თუ არა მოვაჭრეს, რომელიც სამართლიანად და კეთილსინდისიერად ექცევა მომხმარებელს, გონივრულად ივარაუდოს, რომ მომხმარებელი დათანხმდებოდა ასეთ პირობებს მათზე ინდივიდუალური მოლაპარაკების შედეგად“. კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა განიხილოს, რამდენად დაეთანხმება მომხმარებელი ინდივიდუალური შეთანხმების საფუძველზე პირობას, რომელიც მოვაჭრეს ნაწილობრივ უხსნის ნაკლიანი შესრულებისას ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებას. თუ გავითვალისწინებთ, ფაქტს, რომ ჩვეულებრივ შემთხვევაში, ნაკლოვანი შესრულებისას კრედიტორს არანაირი შესრულების ვალდებულება არ ეკისრება, სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი ინდივიდუალური მოლაპარაკებისას არ იკისრებდა დამატებით იმგვარ ვალდებულებას, რომელიც კანონისგან ატიპიური გადახრაა და მას დამატებით ვალდებულებას წარმოუშობს. მოვაჭრე მის ინტერესს და შესასრულებელ ვალდებულებას მომხმარებელს აკისრებს. აღნიშნული კი მიიღწევა მხარეთა შორის სახელშეკრულებო ძალისა და ცოდნის დისბალანსის, „ძლიერი“ მხარის მიერ უფლებამოსილების ბოროტად გამოყენებით, რაც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის მეორე პუნქტი ადგენს მტკიცების ტვირთის განაწილებას უსამართლო სტანდარტული პირობების არსებობის შემთხვევაში. კერძოდ, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება. მოვაჭრემ სააგენტოში 2024 წლის 10 დეკემბრის N01/6347 წერილით წარმოადგინა ხელშეკრულება, რომელიც იღება მომხმარებლებსა და შპს „პერსონალურ ფოსტას“ შორის მოვაჭრის ვებგვერდზე რეგისტრაციის დროს, შესაბამისად აღნიშნული ხელშეკრულება წარმოადგენს მომხმარებელთა ჯგუფისთვის განკუთვნილ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას.

ყოველივე ზემოაღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე დგინდება, რომ მომხმარებელს, მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვანი შესრულების გამო უწევს მიიღოს ნაკლოვანი შესრულება და გზავნილის დაკარგვის, მისი შიგთავსის მთლიანად განადგურების ან ქურდობის შემთხვევაში არ აქვს შესაძლებლობა მოვაჭრის მხრიდან მიიღოს ზიანის ანაზღაურება.

ამდენად მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, შპს „პერსონალური ფოსტის“ მიერ ვებგვერდზე (<https://personalpost.ge/>) განთავსებული „პერსონალური საფოსტო მომსახურების ხელშეკრულების“ 4.5 და 4.6 პუნქტების შინაარსი ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტი კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად. კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის გათვალისწინებით კი ბათილია ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა.

4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გ ა დ ა ნ ყ ვ ი ტ ა:

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „პერსონალური ფოსტის“ (ს/ნ 400328999) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევა.