



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის N04/778 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის N04/778 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ქომონ ბრიჯს“ (ს/ნ 406359881) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ქომონ ბრიჯს“ (ს/ნ 406359881) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ქომონ ბრიჯს“ (ს/ნ 406359881) 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, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის N04/778 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2025

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
2. ნორმატიული რეგულირება	5
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	9
4. სამოტივაციო ნაწილი	10
4.1. ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	10
4.2. უსამართლო კომერციული საქმიანობა	13
5. სარეზოლუციო ნაწილი	18

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე

განცხადება, შპს „ქომონ ბრიჯის“ (ს/ნ 406359881) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის N04/778 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა გამოიწერა დანადგარი და სრულად დაფარა როგორც პროდუქციის, ასევე ტრანსპორტირების ღირებულება ფოთის პორტამდე (150 აშშ დოლარი). მომხმარებელმა ელექტრონულ ფოსტაზე მიიღო შეტყობინება, რომ კონტეინერი შემოდიოდა პორტში და საჭირო იყო დოკუმენტაციის წარდგენა. ამავე წერილში ეწერა, რომ, მომხმარებელს უნდა გადაეხადა 456 დოლარი ე.წ. „ადგილობრივი ხარჯებისთვის“, რაც მოიცავდა დაცლა/დატვირთვასა და აგენტის მომსახურებას. მოგვიანებით თანხა განისაზღვრა 308 დოლარამდე. მომხმარებელმა მიმართა როგორც ქართულ, ისე ჩინურ მხარეს განმარტებისთვის რა ხარჯს წარმოადგენდა მოთხოვნილი თანხა, ვინ იყო მომსახურების ფაქტობრივი მიმწოდებელი და რატომ იხდიდა თანხას იმ კომპანიაში, რომელთანაც ოფიციალური ხელშეკრულება არ გააჩნდათ. მომხმარებლის განმარტებით, ჩინურმა მომწოდებელმა დაადასტურა, რომ დამატებითი გადასახადი არ არსებობდა და რომ ტვირთის ფასში ყველა საჭირო ხარჯი უკვე შეტანილი იყო. მიუხედავად ამისა, შპს "ქომონ ბრიჯმა" მომხმარებელს გაუგზავნა ინვოისი 363,45 დოლარზე (დღგ-ს ჩათვლით), თუმცა კონკრეტულად ვერ განმარტა, რას მოიცავდა ეს თანხა. მომხმარებლის განმარტებით, ტვირთის მიღების მიზნით, გადაიხადა მოვაჭრის მიერ მოთხოვნილი თანხა, თუმცა მას არ აქვს მკაფიო ინფორმაცია მოთხოვნილი თანხის ნამდვილობაზე და მოვაჭრისგან ვერ იღებს მკაფიო პასუხებს, რაც უჩენს ეჭვს მომსახურების გაუმჭირვალობაზე და შესაძლებლობაზე, რომ ადგილი აქვს არაკეთილსინდისიერ ქმედებას.

მომხმარებელმა 2025 წლის 9 ოქტომბრის N01/6016 წერილით წარმოადგინა გამყიდველთან მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდი და საქონლის გამოგზავნის ინვოისები.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 2 ივლისის N02/2833 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად. სააგენტოს წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 7 ივლისის N01/4011 წერილით განმარტა, რომ განსახილველ შემთხვევაში, სამართლებრივი ურთიერთობა არ წარმოშობილა

და შპს „ქომონ ბრიჯს“ შორის. შპს „ქომონ ბრიჯი“ არ წარმოადგენს

მიმართ პასუხისმგებელ სუბიექტს ვინაიდან არ დგინდება მათ შორის სამართლებრივი ურთიერთობის არსებობა. მოვაჭრის მითითებით, მომხმარებელს სამართლებრივი ურთიერთობა ჰქონდა ორ სხვადასხვა კომპანიასთან, შპს „ქომონ ბრიჯი“ კი არის TRANSLOGISTIC-UA LTD კომპანიის აგენტი საქართველოში. გარდა ამისა, მოვაჭრე განმარტავს, რომ შპს „ქომონ ბრიჯსა“ და

შორის არ წარმოშობილა

სახელმეკრულებო ურთიერთობა, შესაბამისად, შპს „ქომონ ბრიჯს“ არანაირი ვალდებულება (მათ შორის ინფორმაციის მიწოდების) არ წარმოშობია

მიმართ. შპს „ქომონ ბრიჯი“ აღნიშნავს, რომ მომხმარებლის მოთხოვნა მის მიმართ უსაფუძვლოა, ხოლო შპს „ქომონ ბრიჯი“ წარმოადგენს მეწარმე სუბიექტს, რომლის ძირითად საქმიანობას წარმოადგენს, სხვადასხვა ტვირთების გადაზიდვა და ის პასუხისმგებლობას კისრულობს იმ პირების წინაშე, ვისთანაც იმყოფება სახელმეკრულებო ურთიერთობაში. შესაბამისად, მოვაჭრე დაუშვებლად მიიჩნევს პასუხი აგოს იმ მესამე პირების წინაშე ვისთანაც არ დაუდია გარიგება, რადგან აღნიშნული ქმედებით მას მიაღება მნიშვნელოვანი ზიანი.

სააგენტოს 2025 წლის 18 ივლისის N02/3148 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 16 ივლისის №04/778 ბრძანების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 დღე, კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე პოზიციის წარმოსადგენად. 2025 წლის 22 ივლისის N01/4370 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ შპს „ქომონ ბრიჯი“ წარმოადგენს ტვირთების გადაზიდვით კომპანიას, რომლებსაც უკავშირდებიან სხვადასხვა პირები ტვირთის გადასაზიდად. ამდენად, შპს „ქომონ ბრიჯის“ საქმიანობაა მხოლოდ ტვირთების გადაზიდვა. რაც შეეხება,

, მოვაჭრის განმარტებით ის არ შესულა სამართლებრივ ურთიერთობაში

შპს „ქომონ ბრიჯთან“. შესაბამისად, ის ვერ დაარღვევდა მის წინაშე რაიმე სახის ვალდებულებას, რომელიც მას არ უკისრია. გარდა ამისა, მომხმარებლისთვის სახელმეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ნაწილში მოვაჭრე განმარტავს, რომ შპს „ქომონ ბრიჯსა“ და

შორის ხელმეკრულება არ არსებობდა,

ამიტომ მოვაჭრეს მის მიმართ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება არ ჰქონია. ასევე, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ უფლება არ აქვს მისი დამკვეთის (ვინც შეუკვეთა ტვირთის გადაზიდვა) ტვირთი გადასცეს მესამე პირს (მათ შორის

შორის გაფორმებული ხელმეკრულების თანახმად, ასეთ დროს შპს „ქომონ ბრიჯს“ მოუწევს დამკვეთი კომპანიისთვის იმ ტვირთის ღირებულების ანაზღაურება, რომელიც მისი ნებართვის გარეშე გაატანა მესამე პირს (მათ შორის

). იმ შემთხვევაში, თუ დამკვეთი დაავალებს შპს „ქომონ ბრიჯს“ ტვირთის გადაცემას, ის შეასრულებს

დავალებას და გადასცემს ტვირთს . რაც შეეხება, შპს „ქომონ ბრიჯის“ სავაჭრო პოლიტიკას, მოვაჭრის განმარტებით, ის საქმიანობას ახორციელებს შემდეგი წესით: 1) აფორმებს ხელშეკრულებას მის კლიენტთან; 2) ყველა შეკვეთაზე ივსება განაცხადი, სადაც არის დაფიქსირებული გადაზიდვის ღირებულება, მიწოდების პირობა, მოცულობა ტვირთის და ადების მისამართი, დანიშნულების მისამართი (გადაზიდვის პირობაში იგულისხმება ინკოტერმსი (საერთაშორისო გადაზიდვის წესი)); 3) შპს „ქომონ ბრიჯი“ კლიენტებთან ურთიერთობის დროს სარგებლობს სამი პირობით - EXW, FCA, FOB. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრემ ამავე წერილით სააგენტოში წარმოადგინა არაქართულენოვანი შეთანხმება, რომელიც იდება შპს „ქომონ ბრიჯსა“ და მომხმარებელს შორის ტვირთის გადაზიდვის მომსახურების გაწევისთვის.

სააგენტოს 2025 წლის 17 აგვისტოს N02/3900 წერილით საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით მოვაჭრისგან გამოთხოვილ იქნა დოკუმენტაცია, რის საფუძველზეც მოხდა მომხმარებელ ამანათის ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირება. 2025 წლის 5 სექტემბრის N01/5262 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა შეკვეთის განაცხადი, შეფუთვის ფურცელი, კონოსამენტი და კომერციული ინვოისი.

სააგენტოს 2025 წლის 19 სექტემბრის N02/4271 წერილით მოვაჭრისგან საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა შპს „ქომონ ბრიჯის“ (ს/ნ 406359881) სავაჭრო პოლიტიკა (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა). 2025 წლის 26 სექტემბრის N01/5739 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა 2025 წლის 22 ივლისის N01/4370 წერილისგან უცვლელი პოზიცია. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სააგენტოს 2025 წლის 19 სექტემბრის N02/4271 წერილით მოთხოვნილი სავაჭრო პოლიტიკა.

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

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტის მიხედვით: ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის): საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით.

კანონის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.

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

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრულია თუ რა მიიჩნევა უსამართლო კომერციულ საქმიანობად. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა თავის მხრივ იყოფა მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობად და უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობად.

კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული უსამართლო კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;

გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

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.

უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC (UCPD) (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) დირექტივა წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის გამო. დირექტივა

ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას.

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 რისკებისგან 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 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-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.

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

საქმის შესწავლის მიზნით, სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ 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 მიაღვეს.

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

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

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 მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრე სარეწში მომხმარებლებს არ აწვდის სრულ ინფორმაციას თავისი სავაჭრო პირობების შესახებ, ასევე მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას და მოთხოვნის მიუხედავად, არც სააგენტოში წარმოუდგენია სრული ინფორმაცია.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე სარეწში 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 2025 წლის 16 ივლისის N04/778 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.

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 2025 წლის 22 ივლისის N01/4370 წერილით წარმოდგენილია არაქართულენოვანი შეთანხმება, რომელსაც მოვაჭრე აფორმებს მომხმარებელთან. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მასალებით დგინდება, რომ

³ CJEU, *absoluts-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.

მომხმარებლებს ქართულ ენაზე არ მიეწოდებათ კანონის მე-5 მუხლით განსაზღვრული ინფორმაცია, კერძოდ, მომსახურების დასახელების და მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; 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; მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას; კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ; აღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს.

მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ დოკუმენტზე მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას ქართულ ენაზე 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.

გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ

არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია. მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილ მასალებში მომსახურების ფასები მითითებული არ არის.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ქომონ ბრიჯის“ (ს/ნ 406359881) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

4.2. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლის სწორად ინფორმირებულობა მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ბოჭვის ფარგლებში განსაზღვრავს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევას, იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი.

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრულია თუ რა მიიჩნევა უსამართლო კომერციულ საქმიანობად. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა თავის მხრივ იყოფა მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად და უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ საქმეში სააგენტო აფასებს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტს, რომლის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული უსამართლო კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;

გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის გამო. დირექტივა ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ, არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას. აღნიშნულ დეფინიციასთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანია ის გარემოება, რომ ევროკავშირის სამართალი არ მოითხოვს, რომ მომხმარებელი იყოს უკვე დაზარალებული უსამართლო კომერციული პრაქტიკისგან. ამ შემთხვევაში, მთავარია კომერციული პრაქტიკა ნეგატიურად ეხებოდეს მომხმარებელს.

სანამ უშუალოდ მოვაჭრის ქმედება შეფასდება, მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებელი“, რადგან როგორც კანონი, ისე 2005/29/EC დირექტივა, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, ამოსავალ ნიშნულად სწორედ საშუალო მომხმარებელს მიიჩნევს. ევროკავშირის რეგულაციების თანახმად, საშუალო მომხმარებელი შეფასებულია, როგორც საკმარისად კარგად ინფორმირებული და საკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ, საქმეზე Gut Springenheide vs Germany, 1998 წლის 16 ივლისს, პრეცედენტული სამართლის მითითებით დაადგინა, რომ ქმედების შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნას „საშუალო“ მომხმარებლის სავარაუდო მოლოდინები, რომელიც გონივრულად კარგად ინფორმირებულია და გონივრული დაკვირვების შედეგად შეიძენს პროდუქტს/მომსახურებას. შემძენის ცოდნის რეალიზება პროდუქციის არჩევისას, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის დიზაინს და აქვს უნარი გაეცნოს მასზე მითითებულ ინფორმაციას. იმიტომ არის მნიშვნელოვანი „საშუალო“ მომხმარებლის ჰორიზონტიდან დანახული საქონელი, რომ „საშუალო“

მომხმარებლის მიერ პროდუქციის შეფასება ხორციელდება თანაბარზომიერად, საქონლისა და მომსახურების დონის გათვალისწინებით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საშუალო მომხმარებლის ცნება არ არის სტატისტიკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტული საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.⁵ გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ ახალი კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს, ხოლო მანამდე არ არსებობდა ამ სფეროს მომწესრიგებელი სრულყოფილი კანონმდებლობა და საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამაღლებული არ არის, შესაძლოა საქართველოს მოსახლეობა მიჩნეული იქნას მოწყვლად მომხმარებლად.

როგორც აღინიშნა, ევროპული სამართლის მიხედვით, საშუალო მომხმარებელი უნდა იყოს, გონივრულად კარგად ინფორმირებული, გონივრულად დაკვირვებული და გონივრულად ფრთხილი. აღნიშნული კონცეფცია ეფუძნება საინფორმაციო პარადიგმას, რომელსაც ეყრდნობა მთელი ევროკავშირის მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალი, იმ დანაწესიდან გამომდინარე, რომ არასაკმარისად ინფორმირებული მომხმარებელი იწვევს არაეფექტურ ბაზარს. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე ცხადია, რომ ევროპული სამართალი ერთი მხრივ ავალდებულებს მოვაჭრეს საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის სათანადოდ მიწოდებას და მეორე მხრივ იცავს იმ მომხმარებელს, რომელმაც გამოიჩინა ძალისხმევა მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მოსაძიებლად და მისაღებად, და არა იმ მომხმარებელს, რომელმაც უგულვებელყო მოვაჭრის მიერ სათანადოდ მიწოდებული/ სათანადო ადგილზე განთავსებული ინფორმაცია.

შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის, მათ შორის უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული, როგორც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტი, ისე მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მისაღებად/აღსაქმელად დახარჯული ძალისხმევა.

საქმეში ერთ-ერთ საკითხს წარმოადგენს შპს „ქომონ ბრიჯის“ მიერ წარმოდგენილი პოზიცია, რომლის თანახმადაც, მას არ გააჩნია სამართლებრივი ურთიერთობა მომხმარებელ ან და შესაბამისად, არ შეიძლება ჩაითვალოს მის მიმართ პასუხისმგებელ სუბიექტად „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ფარგლებში. კანონის მიზნებიდან და ზოგადი პრინციპებიდან გამომდინარეობს, რომ მოვაჭრის სტატუსი არ არის შეზღუდული მხოლოდ იმ შემთხვევებით, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებულია წერილობითი, ფორმალურად სრულყოფილი ხელშეკრულება. კანონის მოქმედების სფერო მოიცავს ნებისმიერ პირს,

⁵ დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

რომელიც კომერციული საქმიანობის ფარგლებში სთავაზობს ან ახორციელებს საქონლის მიწოდებას ან მომსახურების გაწევას მომხმარებლისთვის. კანონის მე-4 მუხლის „თ“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე არის ნებისმიერი ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი ან პირთა გაერთიანება, რომელიც მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, აგრეთვე ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც მოქმედებს მოვაჭრის სახელით ან დავალებით. განსახილველ საქმეში დადგენილია, რომ შპს „ქომონ ბრიჯი“ მონაწილეობდა მომხმარებლის ტვირთის საქართველოში შემოტანის პროცესში, ახორციელებდა კომუნიკაციას უშუალოდ მომხმარებელთან, მომხმარებელს უგზავნიდა ინვოისს კონკრეტული თანხის გადახდის მოთხოვნით და გადახდის შესრულებას უკავშირებდა ტვირთის მიღების შესაძლებლობას. აღნიშნული ქმედებები ნათლად ადასტურებს, რომ შპს „ქომონ ბრიჯი“ მოქმედებდა არა როგორც ნეიტრალური მესამე პირი, არამედ როგორც კომერციული საქმიანობის განმახორციელებელი სუბიექტი, რომელიც მომხმარებელთან ურთიერთობაში შედის საკუთარი სახელით. სააგენტო განსაკუთრებულ ყურადღებას ამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ მომხმარებლისთვის მოთხოვნილი თანხა უნდა გადახდილიყო უშუალოდ შპს „ქომონ ბრიჯის“ მიერ გაცემული ინვოისის საფუძველზე, ხოლო თანხის გადაუხდელობის შემთხვევაში მომხმარებელს არ ექნებოდა ტვირთის მიღების შესაძლებლობა. აღნიშნული ფაქტი ქმნის პირდაპირ ეკონომიკურ კავშირს მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის და გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე, რაც საკმარისი საფუძველია მოვაჭრის სტატუსის დასადგენად. ამასთან, მოვაჭრის მიერ დასახელებული არგუმენტი, რომ იგი მხოლოდ სხვა კომპანიის აგენტს წარმოადგენს, ვერ ათავისუფლებს მას მომხმარებლის წინაშე კანონით დადგენილი ვალდებულებებისგან. კანონის მიზნებიდან გამომდინარე, მომხმარებლის დაცვის მექანიზმები ვერ იქნება დამოკიდებული შიდა სახელშეკრულებო ურთიერთობებზე მოვაჭრესა და მის პარტნიორ სუბიექტებს შორის.

2005/29/EC დირექტივის თანახმად, მომხმარებელთან უშუალო კონტაქტში მყოფი და მასზე ეკონომიკური ზემოქმედების მქონე სუბიექტი პასუხისმგებელია მომხმარებლის წინაშე. შესაბამისად, გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება არა ფორმალურ სახელშეკრულებო სტრუქტურას, არამედ მომხმარებელზე რეალურად განხორციელებულ კომერციულ ზემოქმედებას.

ზემოაღნიშნული გარემოებების ერთობლიობით სააგენტო მიიჩნევს, რომ შპს „ქომონ ბრიჯი“ მოცემულ შემთხვევაში წარმოადგენს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მნიშვნელობით მოვაჭრეს და მას ეკისრება კანონით გათვალისწინებული ყველა ვალდებულება მომხმარებლის მიმართ, მათ შორის ინფორმაციის მიწოდების, ფასის გამჭვირვალობისა და კეთილსინდისიერი კომერციული საქმიანობის განხორციელების ვალდებულება.

როგორც საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი შეთანხმება ქართულ ენაზე არ შეიცავს მომხმარებელთან ურთიერთობის წესებს და პირობებს, მათ შორის, სააგენტოს მიერ შემოწმებულ იქნა მოვაჭრის ვებგვერდი,

სადაც არ არის განთავსებული მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა, რომელიც უნდა შეიცავდეს ინფორმაციას მომსახურების დასახელების და მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეუძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას; კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, სააგენტოს შეუძლია დაასკვნას, რომ მომხმარებლებისთვის მოვაჭრის სარეწში მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ მომსახურების გაწევამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების შესახებ მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია რაიმე სახის დოკუმენტი, რომლითაც დადასტურდება მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ფაქტი 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;

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის არაჯეროვანი, ვინაიდან, მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი განცხადებიდან დგინდება მოვაჭრის მხრიდან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების დარღვევის ფაქტი, კერძოდ, ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება დათვლილია მომხმარებლისთვის მიწოდებული წესისგან განსხვავებულად. კანონის დათქმებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს

გააჩნია ვალდებულება მომხმარებელს მომსახურების შეთანხმებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, კერძოდ, მომხმარებელს არ აძლევს საშუალებას მიიღოს მომსახურება სრულად, რომლის ღირებულებაც მომხმარებლის მიერ უკვე გადახდილია და მოვაჭრე დამატებით სთხოვს ხარჯების დაფარვას, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-5, მე-6 და 24-ე მუხლებით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუბრუნოს ტრანსპორტირების ღირებულების სახით გადახდილი თანხა, რადგან აღნიშნული თანხა მოთხოვნილი და გადახდილია იმ მომსახურების სანაცვლოდ, რომლის საფასურიც მომხმარებელს უკვე ჰქონდა სრულად გადახდილი. ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, აღგილი აქვს შპს „ქომონ ბრიჯის“ (ს/ნ 406359881) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

5. 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 წ ყ ვ ი ტ ა :

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ქომონ ბრიჯის“ (ს/ნ 406359881) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევა.