



სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 20 დეკემბრის N04/986 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:

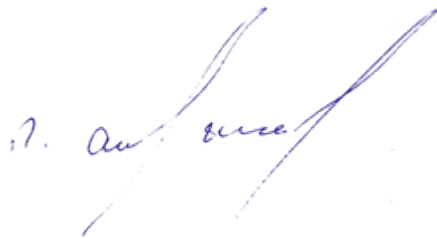
1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 20 დეკემბრის N04/986 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ: 203836233) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „საქართველოს ფოსტას“ (ს/ნ: 203836233) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „საქართველოს ფოსტას“ (ს/ნ: 203836233) 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 თურმანიძე

თავმჯდომარე - მ.შ.





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 20
დეკემბრის N04/986 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის
თაობაზე

თბილისი

2025

სარჩევი

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი II. ნორმატიული რეგულირება	6
თავი III. სამოტივაციო ნაწილი	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესი	9
3.2. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა	12
თავი IV. სარეზოლუციო ნაწილი	15
გადაწყვიტა:	16

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი

საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) შემოსულია მოქალაქე, 2023 წლის 11 დეკემბრის N01/4225 განცხადება, რომელიც ეხება შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ 203836233) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტს.

მოქალაქე 2023 წლის 11 დეკემბრის N01/4225 განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს 2023 წლის 20 დეკემბრის N04/986 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ 203836233) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

N04/986 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩაერთო
2024 წლის 11 აპრილის №01/2136 და
2024 წლის 30 იანვრის №01/569 განცხადებები.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

1. 2023 წლის 11 დეკემბრის N01/4225 განცხადების თანახმად, განმცხადებელმა საბერძნეთში მდებარე zara-ს მალაზიიდან გამოიწერა საქონელი და გადაზიდვულ კომპანიად მიუთითა შპს „საქართველოს ფოსტა“ (მალეო). ამანათი მალეოს ოფისში მიტანილი იქნა 2023 წლის 21 ივლისს, თუმცა არ აისახა მის პირად ოთახში. მოვაჭრე მომხმარებელს სთხოვს, რომ წარუდგინოს ნივთის მიღება-ჩაბარების აქტი მატერიალური ფორმით, სველი ხელმოწერით. მომხმარებლის კითხვაზე, თუ როგორ აფორმებდა თავად მოვაჭრე მიღება-ჩაბარების აქტს საბერძნეთის ოფისში, პასუხი განმცხადებელს არ მიუღია. შესაბამისად, იგი თვლის, რომ მოვაჭრე მას სთხოვს, ისეთი დოკუმენტის წარდგენას, რომელიც ფიზიკურად არ არსებობს.

განსახილველ განცხადებას თან ერთვის სადავო ამანათის საბერძნეთის ოფისში ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტი, რომლის მიხედვით ამანათი მიღებულია 2023 წლის 21 ივლისს. განცხადებას, ასევე, თან ერთვის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის გაგზავნილი წერილობითი პასუხი. აღნიშნული წერილის (POST 2300028732) თანახმად მოვაჭრე მომხმარებელს განუმარტავს, რომ 2023 წლის 29 სექტემბრის მდგომარეობით არ ფიქსირდება სადავო ამანათის მოვაჭრის საბერძნეთის ოფისში ჩაბარების ფაქტი. მოვაჭრე მომხმარებელს, ასევე განუმარტავს, რომ გზავნილი მოვაჭრის მიერ მიღებულად ითვლება თუ მისი ჩაბარება დადასტურებულია საწყობის უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით. აღნიშნულიდან გამომდინარე მოვაჭრემ რეკომენდაცია გაუწია მომხმარებელს, რომ მას გამოეთხოვა გამყიდველისგან ამანათის ჩაბარების შესაბამისი დოკუმენტი, რომელიც ხელმოწერილი იქნებოდა კალმით, ამასთან ხელმოწერა კლავიატურის მეშვეობით ან მხოლოდ სიმბოლოების გამოყენებით არ მიიჩნევა სათანადო ჩაბარების დასტურად.

2. 2024 წლის 30 იანვრის №01/569 განცხადების თანახმად, დისტანციურად გამოიწერა რამოდენიმე ნივთი საბერძნეთში მდებარე zara-ს

მაღაზიიდან და გადამზიდ კომპანიად მიუთითა მოვაჭრე. კურიერმა გამოწერილი ნივთებიდან ერთი - მოვაჭრის საბერძნეთში მდებარე ოფისში მიიტანა 2023 წლის 4 დეკემბერს, ხოლო, მე-2 ამანათი - 2023 წლის 6 დეკემბერს. მოვაჭრემ სისტემაში ასახა მხოლოდ ერთი ამანათი, ხოლო მეორე დაიკარგა. განმცხადებლის განმარტებით მოვაჭრე არ იღებს დაკარგულ ნივთზე პასუხისმგებლობას.

განცხადებას თან ერთვის სადავო ამანათის (თრეჟინგ ნომერი: 43155333815200100033) ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტი, რომლის მიხედვით ამანათი მოვაჭრის საბერძნეთის ოფისში ჩაბარებულია 2023 წლის 6 დეკემბერს. განცხადებას, ასევე, თან ერთვის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის გაგზავნილი წერილობითი პასუხი. აღნიშნული წერილის (POST 2300038004) თანახმად მოვაჭრე მომხმარებელს განუმარტავს, რომ 2023 წლის 26 დეკემბრის მდგომარეობით არ ფიქსირდება სადავო ამანათის მოვაჭრის საბერძნეთის ოფისში ჩაბარების ფაქტი. მოვაჭრე მომხმარებელს, ასევე განუმარტავს, რომ გზავნილი მოვაჭრის მიერ მიღებულიად ითვლება თუ მისი ჩაბარება დადასტურებულია საწყობის უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით. აღნიშნულიდან გამომდინარე მოვაჭრემ რეკომენდაცია გაუწია მომხმარებელს, რომ მას გამოეთხოვა ინტერნეტმაღაზიიდან ამანათის ჩაბარების შესაბამისი დოკუმენტი, რომელიც ხელმოწერილი იქნებოდა კალმით, ამასთან ხელმოწერა კლავიატურის მეშვეობით ან მხოლოდ სიმბოლოების გამოყენებით არ მიიჩნევა სათანადო ჩაბარების დასტურად.

3. 2024 წლის 11 აპრილის N01/2136 განცხადების თანახმად მან 2024 წლის 21 თებერვალს საბერძნეთის მანგოს აუთლეტის ონლაინ მაღაზიიდან გამოიწერა ტანსაცმელი, რომელთა საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „საქართველოს ფოსტის“ (მალეოს) მომსახურებით. მანგო აუთლეტის შეტყობინების მიხედვით, მომხმარებლის ნივთები ათენში გადამზიდის მისამართზე ჩაბარდა 2024 წლის 27 თებერვალს, თუმცა მომხმარებელს კუთვნილი ამანათების დეკლარირების შესახებ შეტყობინება არ მიუღია, რის თაობაზეც აცნობა მოვაჭრეს. მოვაჭრის განმარტებით, განმცხადებლის ამანათები არ ჩაბარებია და მოითხოვა მანგო აუთლეტის მიერ გაცემული მომხმარებლის ნივთების ჩაბარების დამადასტურებელი ხელმოწერილი დოკუმენტის წარდგენა. მომხმარებელი ითხოვს ზიანის ანაზღაურებას. განცხადებას თან ერთვის MANGO OUTLET-დან და შიდა საკირიერო კომპანია ტაქსი დრონიკისგან ელექტრონული ფოსტით მიღებული შეტყობინება, რომ სადავო ამანათი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2024 წლის 27 თებერვალს. აღნიშნული დოკუმენტები გაგზავნილი იქნა მოვაჭრისთვისაც, თუმცა მოვაჭრემ მომხმარებელს განუმარტა, რომ მისთვის ჩაბარებულიად ითვლება მხოლოდ ჩაბარებაზე უფლებამოსილი პირის სველი ხელმოწერით დადასტურებული დოკუმენტი.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ, 2023 წლის 27 დეკემბრის N02/3788, 2024 წლის 5 ივლისის N02/2523, 2024 წლის 15 აპრილის N02/1500 წერილებით მოვაჭრისგან გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებებში მითითებულ ფაქტობრივ გარემოებებთან დაკავშირებით, შესაბამისი მტკიცებულებებით და მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობის მარეგულირებელი წესები (სავაჭრო პოლიტიკა).

მოვაჭრემ, 2024 წლის 4 იანვრის N01/13, 2024 წლის 22 აპრილის N01/2333, 2024 წლის 12 ივლისის N01/3512, 2025 წლის პირველი აპრილის 01/2106 და 01/2105 წრილებით წარმოადგინა კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკა და პოზიცია განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრის განმარტებით, www.maleo.ge წარმოადგენს შპს „საქართველოს ფოსტის“ ონლაინ გადაზიდვების პლატფორმას. აღსანიშნავია, რომ შპს „საქართველოს ფოსტას“ არ უთქვამს უარი განცხადების დაკმაყოფილებაზე. მოვაჭრემ მომხმარებელს განუმარტა, რომ მას უნდა წარმოედგინა საბერძნეთში არსებული საწყობისთვის ჩაბარების ხელმოწერილი (უფლებამოსილი პირის) დოკუმენტი, რათა დადასტურებულიყო, რომ გზავნილი ნამდვილად მივიდა საწყობში. ამასთან, შპს „საქართველოს ფოსტამ“ მომხმარებელს წერილობით დაუდასტურა, რომ მისი კუთვნილი ამანათის მოვაჭრის საწყობში სათანადო წესით ჩაბარების შემდეგ დაუყოვნებლივ უზრუნველყოფდა გზავნილის საქართველოში ტრანსპორტირებას და ადრესატისთვის ჩაბარებას. მოვაჭრემ, დამატებით განმარტა, რომ "მალეოს პროდუქტებით სარგებლობისას შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურების წესები და პირობების (ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები)" 9.4.6 მუხლის შესაბამისად, ექსპედიტორის პასუხისმგებლობა გამოირიცხება იმ გზავნილის დაკარგვაზე, რომლის მიღებას ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრი არ ადასტურებს, ხოლო შემკვეთი ვერ უზრუნველყოფს შესაბამისი ქვეყნის გადამზიდვის მიერ ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრისათვის გზავნილის ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენას, რომელიც ხელმოწერილი იქნება ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრის უფლებამოსილი პირის მიერ. ბუნებრივია, ეს წესები და პირობები წარმოადგენს მომხმარებელთან არსებული ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს და იგი თავიდანვე იყო ინფორმირებული ამის შესახებ. მალეოს პროდუქტებით სარგებლობისას შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურების წესები და პირობების (ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები) ნახვა შესაძლებელია ბმულზე <https://www.maleo.ge/?module=terms&language=ge>.

რაც შეეხება შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიმართ პრეტენზიას, მოვაჭრის განმარტებით, 2024 წლის 23 მარტს შპს „საქართველოს ფოსტას“ მიმართა რეკლამაციის შესახებ განცხადებით და მოითხოვა საბერძნეთში, ათენის საწყობში 2024 წლის 27 თებერვალს ჩაბარებული ამანათის მოძიება ან მიყენებული ზიანის ანაზღაურება. აღნიშნული რეკლამაციის საპასუხოდ, ვინაიდან შპს „საქართველოს ფოსტის“ ათენის გაცვლის ცენტრმა არ დაადასტურა რეკლამაციის ავტორის ამანათის მიღების ფაქტი, შპს „საქართველოს ფოსტამ“ 2024 წლის 2 აპრილის POST 24 00009015 წერილით

მოსთხოვა გზავნილის ჩაბარების ამსახველი დოკუმენტების/ფოტოსურათების ("სქრინები") წარმოდგენა. ამავე წერილით, მომხმარებელს განემარტა, რომ ამანათი მიღებულად ითვლება, თუ ნივთის მიღება დადასტურებულია საწყობის უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით, შესაბამისად მომხმარებელს მიეცა რეკომენდაცია, გამომგზავნი ინტერნეტ მაღაზიიდან გამოეთხოვა ნივთის საბერძნეთის საწყობისთვის ჩაბარების დამადასტურებელი ხელმოწერილი დოკუმენტი, რაც რეკლამაციის ავტორის მიერ ვერ იქნა წარმოდგენილი.

მოვაჭრის განმარტებით, სინამდვილეს არ შეესაბამება მიერ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოსათვის 2024 წლის 11 აპრილს წარდგენილ №01/2136 განცხადებაში აღნიშნული გარემოება, რომ თითქოსდა მის

მიერ წარმოდგენილი არაერთი მტკიცებულების მიუხედავად, შპს „საქართველოს ფოსტამ“ მოითხოვა ჩაბარების ისეთი დასტური, რომლის მოძიება და წარდგენა ფიზიკურად შეუძლებელი იყო.

ამასთან, მოვაჭრის ინფორმაციით, ინტერნეტმაღაზიიდან გზავნილის გადამზიდავი კომპანიის - ტაქსიდრომიკის საიტზე განთავსებული ინფორმაცია გზავნილის მოძრაობის შესახებ, არ ადასტურებს შპს „საქართველოს ფოსტის“ ათენის გაცვლის ცენტრის მიერ ამანათის მიღების ფაქტს. აღნიშნულ დოკუმენტში არათუ არ არის მითითებული გზავნილის ან გაცვლის ცენტრის რაიმე რეკვიზიტი (მისამართი, სახელწოდება, მიმღები პირის სახელი), არამედ მიმღებად მითითებულია ისეთი პირი, რომელიც არ წარმოადგენს შპს „საქართველოს ფოსტის“ ათენის გაცვლის ცენტრის თანამშრომელს.

მოვაჭრემ აღნიშნული წერილით საილუსტრაციოდ წარმოადგინა შპს „საქართველოს ფოსტის“ მიერ მოთხოვნილი, გზავნილის ჩაბარების დამადასტურებელი ხელმოწერილი დოკუმენტი და განმარტა, რომ აღნიშნული დოკუმენტის წარმოდგენის მოთხოვნა არის ჩვეულებრივი პრაქტიკა.

მოვაჭრემ საქმესთან დაკავშირებით განმარტა, რომ მას შემდეგ, რაც აღნიშნულ მომხმარებელს შპს „საქართველოს ფოსტის“ 2023 წლის 27 დეკემბრის წერილით ეცნობა, რომ შესაბამისი გზავნილის მაღეოს საბერძნეთის საწყობში მიღების ფაქტი არ დასტურდებოდა და მიეცა რეკომენდაცია, მიემართა გამომგზავნი ინტერნეტ მაღაზიისათვის და გამოეთხოვა ნივთის საბერძნეთის საწყობისათვის ჩაბარების დამადასტურებელი ხელმოწერილი დოკუმენტი, მომხმარებელს შპს „საქართველოს ფოსტისთვის“ არ მიუმართავს და არ წარუდგენია აღნიშნული დოკუმენტი. მოვაჭრემ სააგენტოში ასევე წარმოადგინა განახლებული ინფორმაცია და განმარტა, რომ თათია ბერუაშვილის გზავნილის საბერძნეთის საწყობის მიერ მიღების ფაქტი კვლავ არ დასტურდება.

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

კანონის 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 პირველ პუნქტის თანახმად შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული 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

უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC (UCPD) დირექტივის (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) მე-7 მუხლის მიხედვით კომერციული პრაქტიკა, ასევე, მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანად, თუ, მის ფაქტობრივ კონტექსტში, ყველა მისი მახასიათებლისა და გარემოების და საკომუნიკაციო საშუალებების შეზღუდვების გათვალისწინებით, ის არ შეიცავს მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს სჭირდება, კონტექსტიდან გამომდინარე,

რათა შესყიდვის შესახებ მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება და, შესაბამისად, ის იწვევს ან სავარაუდოდ, გამოიწვევს საშუალო მომხმარებლის მიერ შესყიდვის შესახებ ისეთი გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც ის სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, შესყიდვის განხორციელების შეთავაზების შემთხვევაში მნიშვნელოვნად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია, თუ ის უკვე აშკარა არ არის კონტექსტიდან:

1. პროდუქტის მთავარი მახასიათებლები, კომუნიკაციის საშუალებისა და პროდუქტისთვის შესაფერისი მოცულობით;
2. მოვაჭრის გეოგრაფიული მისამართი და ვინაობა, როგორიცაა მისი სავაჭრო დასახელება და, საჭიროების შემთხვევაში, იმ მოვაჭრის გეოგრაფიული მისამართი ან ვინაობა, რომლის სახელითაც ის მოქმედებს;
3. ფასი, გადასახადების ჩათვლით, ან თუ პროდუქტის ბუნება არ იძლევა ფასის წინასწარ გამოთვლის საშუალებას, ფასის გამოთვლის მეთოდი, აგრეთვე, საჭიროების შემთხვევაში, ტრანსპორტირებასთან, მიწოდებასთან ან საფოსტო მომსახურებასთან დაკავშირებული ყველა დამატებითი ხარჯი, ან თუ ამ ხარჯების გამოთვლა წინასწარ შეუძლებელია, მითითება, რომ დამატებითი ხარჯები შეიძლება დასაფარი გახდეს;
4. გადახდის, მიწოდებისა და შესრულების წესი და საჩივრების მართვის პოლიტიკა, თუ ისინი პროფესიული გულმოდგინების მოთხოვნებს გადაუხვევს;
5. ისეთი პროდუქციისა და გარიგებების შემთხვევაში, რომლებზეც ვრცელდება გარიგებიდან გასვლის ან გაუქმების უფლება, ამგვარი უფლების არსებობა.

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.

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.

თავი III. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესი

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული მოვაჭრის ქმედებ(ებ)ის შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება და მათ ინტერესს ადგება ან შესაძლოა მიაღგეს ზიანი.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად კი მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, რომლებზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ.

განსახილველ შემთხვევაში, სანამ სააგენტო უშუალოდ საკითხის შეფასებაზე გადავა, ყურადღებას გაამახვილებს მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის არსებობაზე.

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.¹

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“ აისახა.² დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების

¹ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

² [Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests](#), OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას აუქმებს.³ (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის არსებული ურთიერთობის მომწესრიგებელი 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.

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, ემსახურება სახელშეკრულებო მოლაპარაკების გამარტივებას, ის ზოგავს დროსა და რესურსს. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები ხასიათდება იმ თავისებურებით, რომ ის არის წინასწარ განსაზღვრული, მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით შექმნილი.⁴

ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით საინტერესოა საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. აღნიშნულ განჩინებაში განმარტებულია, რომ თავდაპირველად შესამოწმებელია ხელშეკრულების პირობა არის თუ არა სტანდარტული.⁵

საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილებაში განმარტა ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება. სასამართლოს განმარტებით, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის წინასწარ ჩამოყალიბებული. განმარტების თანახმად, ასეთი პირობები არ არის ინდივიდუალური მოლაპარაკების საგანი და მას ყველა მომხმარებელს სტანდარტულად სთავაზობენ. გადაწყვეტილებაში, ასევე აღნიშნულია, რომ სტანდარტული პირობა არის მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული, რაც იმას გულისხმობს, რომ ის არ არის გამიზნული ერთი ან რამდენიმე პირთან სახელშეკრულებო ბოჭვის ჩამოსაყალიბებლად, არამედ ის ყველა მომხმარებლისთვის საერთოა. სასამართლო, აქვე დასძენს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებადობა არ გულისხმობს იმას, რომ შემთავაზებელის მიერ განსაზღვრული პირობა

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

⁴ შდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

⁵ შდრ. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. მითითება-საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის №ას-812-2022 გადაწყვეტილება.

აუცილებლად მრავალჯერადად უნდა იქნეს გამოყენებული, იმისთვის, რომ ის სტანდარტულად იქცეს, არამედ სასამართლოს მითითებით ხელშეკრულების პირობა სტანდარტულია, თუკი ის ჩამოყალიბებულია იმ ფორმით, რომ იძლევა მისი მრავალჯერადად გამოყენების შესაძლებლობას. „[...]პირობა ისეთი ფორმით უნდა იყოს ჩამოყალიბებული, რომ მისი გამოყენება შესაძლებელი იყოს არაერთჯერადად, ნებისმიერი მომხმარებლის მიმართ.“⁶

აღსანიშნავია, ასევე, დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრება ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით. დოქტრინის თანახმად, პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული, თუკი ის წერილობით ან სხვა იმგვარი ფორმით არის გამოხატული, რომ იძლევა მისი მრავალჯერადად გამოყენების შესაძლებლობას. (ავტორები უთითებენ, რომ აღნიშნული გამოხატულება შეიძლება იყოს ვიდეო - ან აუდიოჩანაწერი).⁷

დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრების თანახმად, ხელშეკრულება მრავალჯერადად გამოყენებისთვის გამიზნულობის დასადგენად საჭიროა, შემთავაზებლის სუბიექტური ნების არსებობა, განზრახვა - გამოიყენოს პირობა მრავალჯერადად.⁸

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ შპს „საქართველოს ფოსტის“ აგენტები ამანათებს საბერძნეთში, იტალიაში, ესპანეთში, საფრანგეთში, გერმანიაში, შვეიცარიაში, პოლონეთში, ავსტრიაში, ჩეხეთში, ბელგიაში, სლოვაკეთში, ნიდერლანდებში, ინგლისში, ლიეტუვაში, ლატვიაში, ესტონეთში, ირლანდიასა და ისრაელში იღებენ საკუთარი ოფისების (შემდგომში ერთად მოხსენიებული „აგენტები“ ან „აგენტი“) და გზავნილების გაცემის პუნქტების საშუალებით, უზრუნველყოფენ მათ ტრანსპორტირებას საქართველოში და გადასცემენ „საქართველოს ფოსტას“ ადრესატისათვის ჩაბარების მიზნით.

საქმეში არსებული „სახმელეთო ამანათის „საქართველოს ფოსტის“ საშუალებით საქართველოში გაგზავნის წესის“ ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული. მას თითოეული მომხმარებელი და ცალკე მოვაჭრე ერთად არ აყალიბებენ. ისინი მოვაჭრის მიერ არის განსაზღვრული და მომხმარებელთან შეთანხმებას არ ექვემდებარება. ამასთანავე, აღნიშნული ხელშეკრულებით და მასში მოცემული პირობებით, მოვაჭრე მიზნად ისახავს ისინი მრავალჯერადად, თითოეული მომხმარებლისთვის იყოს გამოყენებული. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადად იქნება გამოყენებული მოვაჭრის მიერ. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკაში მოცემული პირობები სტანდარტული პირობების კანონით გათვალისწინებულ ყველა კრიტერიუმს აკმაყოფილებენ, ისინი მიჩნეული უნდა იქნეს, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, რომ აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

⁶ საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილება.

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

⁸ შდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 185.

3.2. უმოქმედობით გამოსატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

უსამართლო კომერციული საქმიანობის, კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის ქრილში უნდა შეფასდეს მპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურების წესები და პირობების 9.4.6. პუნქტი, რომელსაც აქტიურად ეყრდნობა მოვაჭრე მომხმარებლის ამანათის მის საზღვარგარეთ მდებარე ოფისში სათანადოდ ჩაბარებულად მიჩნევის დროს. აღნიშნული პუნქტის თანახმად,

„ ექსპედიტორის პასუხისმგებლობა გამოირიცხება იმ გზავნილის დაკარგვაზე, რომლის მიღებას ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრი არ ადასტურებს, ხოლო შემკვეთი ვერ უზრუნველყოფს შესაბამისი ქვეყნის გადამზიდვის მიერ ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრისათვის გზავნილის ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენას, რომელიც ხელმოწერილი იქნება ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრის უფლებამოსილი პირის მიერ.“

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 გამოსატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობად და უმოქმედობით გამოსატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობად.

განსახილველი საკითხის ფარგლებში სააგენტო შეეხება უმოქმედობით გამოსატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტს, რომლის თანახმად შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოსატული 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, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC (UCPD) 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 უმოქმედოთი 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 ქმედების შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებელი“, რადგან როგორც კანონი, ისე 2005/29/EC (UCPD) დირექტივა 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. შემდგომი ცოდნის რეალიზება პროდუქციის არჩევისას, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის ღირებულებას 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 კონკრეტულ საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.⁹

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით საქმეებთან დაკავშირები დგინდება, რომ მათი ამანათები ჩაბარდა მოვაჭრის საბერძნეთში მდებარე ოფისს, აღნიშნულის დასადასტურებლად წარმოდგენილია შიდა გადამზიდი კომპანიის

⁹დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

ვებგვერდის ეკრანის ანაბეჭდები. ხოლო, საქმესთან დაკავშირებით აღნიშნულია, რომ მისი ამანათი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2024 წლის 27 თებერვალს, აღნიშნულის დასადასტურებლად წარმოდგენილია MANGO OUTLET-გან და შიდა საკურიერო კომპანია ტაქსი დრონიკისგან ელექტრონული ფოსტით მიღებული შეტყობინება, რომ სადავო ამანათი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2024 წლის 27 თებერვალს.

მოვაჭრე, სათანადო წესით ჩაბარებულად არ თვლის ზემოაღნიშნულ ამანათებს, ვინაიდან მომხმარებლებმა ვერ წარმოადგინეს მოვაჭრის წარმომადგენლის მიერ ხელმოწერილი დოკუმენტი, რომელიც დაადასტურებს სადავო ამანათების მოვაჭრისთვის სათანადო წესით ჩაბარებას. აღსანიშნავია, რომ მალეოს პროდუქტით სარგებლობისას შპს „საქართველოს ფოსტის“ მომსახურების წესები და პირობების 9.4.6. პუნქტის თანახმად ექსპედიტორის პასუხისმგებლობა გამოირიცხება იმ გზავნილის დაკარგვაზე, რომლის მიღებას ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრი არ ადასტურებს, ხოლო შემკვეთი ვერ უზრუნველყოფს შესაბამისი ქვეყნის გადამზიდავის მიერ ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრისათვის გზავნილის ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენას, რომელიც ხელმოწერილი იქნება ექსპედიტორის საერთაშორისო გაცვლის ცენტრის უფლებამოსილი პირის მიერ.

აღნიშნული პუნქტი ცხადყოფს, რომ მოვაჭრე ამანათზე პასუხისმგებლობას იხსნის, თუ მომხმარებელი ვერ უზრუნველყოფს შესაბამისი ქვეყნის გადამზიდავის მიერ მოვაჭრისთვის გზავნილის ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენას, რომელიც ხელმოწერილი იქნება **უფლებამოსილი პირის** მიერ. აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ სავაჭრო პოლიტიკით არ არის განსაზღვრული თუ ვინ მიიჩნევა უფლებამოსილ პირად (საიდენტიფიკაციო მონაცემები). ასევე, მოვაჭრე მომხმარებლებთან გაგზავნილი წერილით დეტალურად განმარტავს **რა ჩაითვლება ხელმოწერად და რა არა**, კერძოდ, დოკუმენტი ხელმოწერილი უნდა იყოს კალმით, ამასთან ხელმოწერა კლავიატურის მეშვეობით ან მხოლოდ სიმბოლოების გამოყენებით არ მიიჩნევა სათანადო ჩაბარების დასტურად. აღნიშნული წესი გაწერილი არ არის სავაჭრო პოლიტიკით. მოვაჭრის წესები და პირობები, ასევე, არ შეიცავს ინფორმაციას იმის შესახებ თუ როგორ უნდა მოიძიოს მომხმარებელმა მის მიერვე მოთხოვნილი სათანადო ჩაბარების დასტური. ნიშანდობლივია, რომ აღნიშნული წესი მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებს განემარტათ მხოლოდ მას შემდეგ, რაც სადავო შემთხვევა დადგა. კერძოდ, მომხმარებელს შეუძლია ამანათის ჩაბარების შესაბამისი დოკუმენტი გამოითხოვოს გამყიდველისგან.

იმისთვის, რომ მომხმარებელს განესაზღვრა კონკრეტულად ვინ არის ხელმოწერაზე უფლებამოსილი პირი, ჩაითვლებოდა თუ არა შიდა გადამზიდის ვებგვერდზე ჩაბეჭდილი ჩაბარების დასტური სათანადო დოკუმენტად და საჭიროების შემთხვევაში როგორ უნდა მოიძიოს სათანადო ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტი, აუცილებელი იყო მას ჰქონოდა ინფორმაცია ყველა ზემოაღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით. უნდა აღინიშნოს, რომ თუ სავაჭრო პოლიტიკაში მითითებული იქნებოდა სრულყოფილი ინფორმაცია უცხოეთის ოფისში ამანათის ჩაბარებაზე პასუხისმგებელი პირის ვინაობის, ჩაბარების წესისა და დოკუმენტის მოძიების შესახებ, მომხმარებელს ექნებოდა საშუალება, თავად შეეფასებინა ჩაბარდა თუ არა მომხმარებლის კუთვნილი ამანათი მოვაჭრის უცხოეთის ოფისს და ამანათზე პასუხისმგებლობა დაეკისრებოდა თუ არა მოვაჭრეს.

საკითხის სწორად შეფასებისთვის მნიშვნელოვანია განისაზღვროს, იყო თუ არა საშუალო მომხმარებელი ვალდებული ხელშეკრულებაში არსებული ჩანაწერების გარდა, გაეგრძელებინა მოკვლევა და მიედო ინფორმაცია მოვაჭრის საწყობში ამანათის ჩაბარების

წესის, ჩაბარებაზე პასუხისმგებელი პირის და სათანადო დოკუმენტის მოძიების წესის შესახებ. მოვაჭრის ვებგვერდზე არსებული სავაჭრო პოლიტიკა ითვლება კომპანიასა და მომხმარებელს შორის დადებულ შეთანხმებად. აღნიშნული პირობები ან მასში შეტანილი ცვლილებები მომხმარებლისთვის ითვლება შეთანხმებულად მოვაჭრის ვებგვერდზე გამოქვეყნების ან მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის სერვისით (ამანათის შეძენისას ექსპედიტორის მისამართის მითითება) სარგებლობის მომენტიდან. როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული არ იყო სრული ინფორმაცია ამანათის ჩაბარების წესის შესახებ. აღნიშნულის გათვალისწინებით, საშუალო/მოწყვლადი მომხმარებელთა უმრავლესობისთვის, რომელიც ეცნობა მომსახურების პირობებს, გამოტოვებულია ისეთი მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, რომლის ცოდნის შემთხვევაში მომხმარებელი, შესაძლოა, არ დადებდა მომსახურების ხელშეკრულებას.

საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებების, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის და საკითხის მარეგულირებელი ნორმატიული მასალის ურთიერთანაღიზის საფუძველზე დგინდება, რომ სახეზეა მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის განხორციელება. კერძოდ, მოვაჭრის მიერ ირღვევა კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტი, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას - მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელი, შესაძლოა, არ დადებდა ხელშეკრულებას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით მოვაჭრეს ეკისრება ვალდებულება თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესაბამისი ნაწილი მოიყვანოს კანონთან შესაბამისობაში. ასევე, ადადგინოს მომხმარებლების დარღვეული უფლებები. კერძოდ, მომხმარებლებს, რომელთა ამანათებიც მოვაჭრის მიერ მიჩნეულ იქნა არასათანადო წესით ჩაბარებულად და ამის გამო ვერ ჩამოიტანა საქართველოში, აუნაზღაუროს მათი შიგთავსის ღირებულება სრულად.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ: 203836233) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

თავი IV. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „საქართველოს ფოსტის“ (ს/ნ: 203836233) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.