საქართველოს
კონკურენციის
ეროვნული სააგენტო

N 04/196
13/04/2023

ბრძანება

196-01-4-202304131701

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 16 იანვრის N04/17 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ლი 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:

1. დამტკიცდეს საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 16 იანვრის N04/17 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „დილსი 2020“-ს (ს/ნ 442265184) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-6 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-7 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-10 მუხლის, მე-12 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-13 მუხლის, მე-15 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-16 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „დილსი 2020“-ს (ს/ნ 442265184) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-6 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-7 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-10 მუხლის, მე-12 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-13 მუხლის, მე-

15 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-16 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების მოთხოვნებს.

4. შპს „დილსი 2020“-ს (ს/ნ 442265184) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად გატარებული ღონისძიებების თაობაზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ.თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: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.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე

საქართველოს
კონკურენციის
ეროვნული სააგენტო

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო

გადაწყვეტილება

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 16 იანვრის N 04/17 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2023

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3

1.1 განმცხადებლების პოზიცია 3

1.2 მოვაჭრის პოზიცია 4

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 6

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 14

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 24

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე (პ/ნ 2022 წლის 15 დეკემბერის N01/2341, მოქალაქე (პ/ნ 2023 წლის 4 იანვრის N01/5 (2023 წლის 12 იანვრის დაზუსტებული განცხადება N01/102) განცხადება და მოქალაქე (პ/ნ 2023 წლის 9 თებერვლის განცხადება №01/478 (დაზუსტებული განცხადება 2023 წლის 13 თებერვლის № 01/518) განცხადება შპს „დილსი 2020“-ის (ს/ნ 442265184) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე 2022 წლის 15 დეკემბრის №01/2341 განცხადების თანახმად, მან სოციალური ქსელი ფეისბუქის გვერდისგან დასახელებით - „დილსი.dilsi" წინასწარი შეკვეთით შეიძინა ნივთი მიწოდების მომსახურებით და 2022 წლის 25 ნოემბერს ნივთის ღირებულება 175 ლარი თანხა გადარიცხა შპს „დილსი 2020“-ის (ს/ნ 442265184) ანგარიშზე - თუმცა, მომხმარებლის ინფორმაციით, მას შეძენილი ნივთი შეთანხმებულ ვადაში არ მიეწოდა. ნივთის მიწოდების შეთანხმებული ვადის გასვლის შემდგომ, ისევ მიმართა მოვაჭრეს, თუმცა უკუკავშირი არ მიუღია. ამის შემდგომ, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან მოითხოვა ნივთში გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება, რაზეც ასევე არ მიუღია პასუხი.

მოქალაქე 2023 წლის 4 იანვრის № 01/5 (დაზუსტებული განცხადება 2023 წლის 12 იანვრის № 01/102) განცხადების თანახმად, განმცხადებელმა 2022 წლის 18 დეკემბერს სოციალური ქსელი ფეისბუქის გვერდს დასახელებით - „დილსი.dilsi" შეუკვეთა ნივთი. განმცხადებლის განმარტებით, შეკვეთისთანავე მოვაჭრემ მოითხოვა ნივთის სრული ღირებულების ჩარიცხვა, რომლის ოდენობამ შეადგინა 220 ლარი. მომხმარებელმა ნივთის საფასური გადარიცხა ფ/პ საბანკო ანგარიშზე - განმცხადებელი განმარტავს, რომ მოვაჭრესთან არაერთი კომუნიკაციის მიუხედავად, შეძენილი ნივთი შეთანხმებულ ვადებში არ ჩაბარდა. ამის შემდგომ, მომხმარებელმა მოვაჭრისგან მოითხოვა ნივთში გადახდილი თანხის უკან დაბრუნება, თუმცა მოვაჭრეს თანხა უკან არ დაუბრუნებია.

სააგენტომ 2023 წლის 21 თებერვალს, ზემოაღნიშნული საქმისწარმოებაში **ჩართო**
(ს/ნ ,23 წლის 9 თებერვლის №01/478 (დაზუსტებული
განცხადება 2023 წლის 13 თებერვლის №01/518) განცხადება.

მოქალაქე
2023 წლის 9 თებერვლის №01/478 (დაზუსტებული
განცხადება 2023 წლის 13 თებერვლის №01/518) განცხადების თანახმად, მან 2022 წლის
11 დეკემბერს სოციალური ქსელი ფეისბუქის გვერდისგან დასახელებით -
„დილსი.dilsi" შეიძინა პიჯაკი და შარვალი. განმცხადებლის განმარტებით,
შეკვეთისთანავე მოვაჭრემ მოითხოვა ნივთების სრული ღირებულების - 238 ლარის
ჩარიცხვა შპს „დილსი 2020"-ის საბანკო ანგარიშზე
განმარტავს, რომ შეთანხმების შესაბამისად, შეძენილი ნივთები 6
დღეში უნდა ჩაბარებოდა. თუმცა, მოვაჭრესთან არაერთი კომუნიკაციის მიუხედავად,
შეკვეთა თვენახევრის განმავლობაში ვერ მიიღო.

განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ ამის შემდგომ, მან განცხადებით მიმართა პოლიციას
და მიმართვიდან 2 კვირის შემდეგ მიუტანეს ნივთები, რომელიც არ ემთხვეოდა
შეთანხმებულს (სხვა მოდელი, პატარა ზომა და უხარისხო). ამის შემდეგ, მოვაჭრე და
მომხმარებელი შეთანხმდნენ, რომ შეკვეთას გაუუქმებდნენ, თუმცა, მოვაჭრეს თანხა
არ დაუბრუნებია.

განმცხადებლების პოზიციით, შპს „დილსი 2020"-ის (ს/ნ 442265184) ქმედებები
არღვევს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის
მოთხოვნებს.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

შპს „დილსი 2020"-ის (ს/ნ 442265184) სარეგისტრაციო დოკუმენტებში, საქართველოს
იუსტიციის სამინისტროს სსიპ - საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მეწარმეთა
და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის ამონაწერში
მითითებულ მისამართსა და ელექტრონული ფოსტის მისამართზე (ჩხოროწყუს
მუნიციპალიტეტი, სოფ.ლესიჭინე 56-ე ქ.N7), სააგენტომ მოვაჭრეს არაერთხელ აცნობა
მის მიერ „მომხმარებლის უფლებების შესახებ" საქართველოს კანონის შესაძლო
დარღვევის თაობაზე მიმდინარე საქმის შესწავლის შესახებ.

2022 წლის 22 დეკემბერს საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს - სსიპ შემოსავლების
სამსახურის შპს „დილსი 2020"-ს (ს/ნ 442265184) გადასახადის გადამხდელის

ავტორიზებული მომხმარებლის გვერდის მეშვეობით გაეგზავნა სააგენტოს მომხმარებლის უფლებების დაცვის დეპარტამენტის უფროსის 2022 წლის 21 დეკემბრის წერილი N02/1317, რომლითაც სააგენტო ითხოვს მოვაჭრის პოზიციას და შპს „დილსი 2020“-ის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგ ინფორმაციას - მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის, გარანტიის, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში ნივთის უპირობო დაბრუნების, კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების, საქონლის მიწოდების ვადების და ნაკლის მქონე ნივთის შეცვლა/შეკეთება/დაბრუნების თაობაზე. აღნიშნულ წერილს, შპს „დილსი 2020“ გაეცნო 2022 წლის 27 დეკემბერს და პოზიციის/ინფორმაციის წარმოსადგენად განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე, თუმცა, მოვაჭრის მხრიდან დღემდე არ არის წარმოდგენილი პოზიცია/ინფორმაცია.

აღსანიშნავია, რომ განცხადებების რეგისტრაციის მომენტიდან სააგენტომ არაერთხელ სცადა სატელეფონო კომუნიკაცია მოვაჭრესთან, განცხადებებში მითითებულ სატელეფონო ნომრებზე. კერძოდ, სააგენტო დაუკავშირდა შპს „დილსი 2020“-ის (ს/ნ 442265184) დირექტორს ანა სიჭინავას, განცხადებაში მითითებულ სატელეფონო ნომერზე, რომელსაც უპასუხა შპს „დილსი“-ს (ს/ნ 442264292) დირექტორმა ნათია სიჭინავამ და განმარტა, რომ „შპს „დილსი“ და შპს „დილსი 2020“ ერთი და იგივე კომპანიაა“ და მხოლოდ მას შეეძლო კითხვებზე პასუხის გაცემა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ნათია სიჭინავას სააგენტოს მხრიდან განემარტა, რომ ის და შპს „დილსი 2020“-ის დირექტორი ანა სიჭინავა საქმის მასალების გაცნობის და პოზიციის წარმოდგენის მიზნით გამოცხადებულიყვნენ სააგენტოს ადმინისტრაციულ შენობაში (მის: ქ.თბილისი, დავით აღმაშენებლის გამზირი №154-ში, მე-9 სართულზე). თუმცა, ისინი სააგენტოში არ გამოცხადებულან.

2023 წლის 24 იანვარს საქართველოს ფინანსთა სამინისტროს - სსიპ შემოსავლების სამსახურის შპს „დილსი 2020“-ს (ს/ნ 442265184) გადასახადის გადამხდელის ავტორიზებული მომხმარებლის გვერდის მეშვეობით გაეგზავნა სააგენტოს მომხმარებლის უფლებების დაცვის დეპარტამენტის უფროსის 2023 წლის 17 იანვრის წერილი N02/133. აღნიშნულ წერილს, შპს „დილსი 2020“ გაეცნო 2023 წლის 6 თებერვალს და პოზიციის/ინფორმაციის წარმოსადგენად განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე, თუმცა, მოვაჭრეს პოზიცია/ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს მომხმარებლის უფლებების დაცვის დეპარტამენტის უფროსის სერგო სანიკიძის 2023 წლის 14 მარტის №03/158 მოხსენებითი ბარათის საფუძველზე, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2023 წლის 23 თებერვლის №02/426 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ოფიციალურ ვებ-

გვეოდ'ე განთავსებით, რის შედეგადაც წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს.

სააგენტოს 2023 წლის 23 თებერვლის №02/426 წერილი სააგენტოს ოფიციალურ ვებ-გვერდზე განთავსდა 2023 წლის 16 მარტს. მოვაჭრეს დღემდე არ წარმოუდგენია სააგენტოში 2023 წლის 23 თებერვლის №02/426 წერილით გამოთხოვილი ინფორმაცია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის (შემდგომში-კანონი) მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებელთა უფლებებს პროდუქტის თაობაზე მაქსიმალურად ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღების შესაძლებლობა ჰქონდეს.

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

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებას და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

კეთილად, კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს ***საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად*** მიაწოდოს შემდეგი ***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 სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-7 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით. დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა. თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის 1-ლი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, დისტანციური ვაჭრობისას მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ასევე - 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;

კანონის მე-12 მუხლის 1-ლი 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, მკაფიო და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალებების 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-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ რათქმაუნდა სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება

მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

კანონის მე-15 მუხლის 1-ლი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან;

ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, რომელსაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

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

კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი.

მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომერციული გარანტიის შესახებ ინფორმაცია მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით მიაწოდოს.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

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

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.

2011/83 დირექტივის მე–18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრეს, საქონლის მიწოდების მიზნით, დაუყოვნებლივ გადასცემს საქონელს მომხმარებლის ფიზიკური მფლობელობის ან კონტროლის ქვეშ, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 დღისა, თუ მხარეები სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ მიწოდების დროზე. როდესაც მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდების ვალდებულებას მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში (ვადაში), მომხმარებელი მოუწოდებს მოვაჭრეს განახორციელოს მიწოდება, გარემოებასთან შესაფერისი დამატებითი დროის მონაკვეთში. მომხმარებელს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდებას დამატებითი დროის მონაკვეთში. ეს წესი არ ვრცელდება ნასყიდობის ხელშეკრულებებზე, როდესაც მოვაჭრე უარს ამბობს საქონლის მიწოდებაზე ან როდესაც შეთანხმებულ პერიოდში მიწოდება არის აუცილებელი, ხელშეკრულების დადებისას არსებული ყველა გარემოების გათვალისწინებით ან, როდესაც ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელი აცნობებს მოვაჭრეს, რომ მიწოდება განსაზღვრულ თარიღამდე ან განსაზღვრული თარიღისთვის არის აუცილებელი. აღნიშნულ შემთხვევებში, თუ მოვაჭრე ვერ აწვდის საქონელს მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში ან კანონით განსაზღვრულ ვადაში, მომხმარებელს აქვს უფლება დაუყოვნებლივ შეწყვიტოს ხელშეკრულება.

ელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მოვაჭრემ დაუყოვნებლივ უნდა აანაზღაუროს ხელშეკრულების ფარგლებში გადახდილი თანხა.

ევროკავშირის მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობაში ფასების მითითების ვალდებულებას აწესებს 1998 წლის 16 თებერვლის მომხმარებელთა დაცვის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს №98/6/EC დირექტივა (შემდგომში - №98/6/EC დირექტივა), რომლის პრეამბულის თანახმად, გასაყიდი ფასისა და ერთეული ფასის მითითება ხელს უწყობს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების სტრანდარტის მდგრად გაუმჯობესებას. ფასების შესახებ სრულყოფილი ინფორმაციის ქონა საუკეთესო საშუალებაა მომხმარებლისთვის, შეაფასოს და შეადაროს საქონლის ფასები და შესაბამისად, მარტივ შედარებაზე დაყრდნობით ინფორმირებული არჩევანი გააკეთოს[1].

აღსანიშნავია, რომ ევროპელმა კანონმდებელმა მითითებული ფასების გამჭვირვალობის გაზრდის მიზნით, 2022 წელს ცვლილებები შეიტანა №98/6/EC დირექტივაში და წევრი სახელმწიფოებისთვის დამატებითი ვალდებულებები განსაზღვრა ფასების მითითების კუთხით. კერძოდ, დირექტივის მე-6(ა) მუხლით, წევრ სახელმწიფოებში ოპერირებად მოვაჭრეებს დაევალათ, რომ ნებისმიერი ფასის შემცირებისას, შემცირებულ ფასთან ერთად ძველი ფასი მიუთითონ. ცხადია, ეს უკანასკნელი დაწაწესი მეტად გამჭვირვალეს გახდის საქონლის ფასებს და შესაბამისად, მომხმარებელთა დაცვის უფრო მაღალ სტანდარტს უზრუნველყოფს.

№98/6/EC დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, ე) მუხლების მიხედვით, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია სრული (total) ფასის შესახებ, რომელშიც შედის [სახელმწიფო] გადასახადები, (სადაც ეს აუცილებელია) გადაზიდვის (freight), მიწოდების (სავარაუდოდ, გადაზიდვის ფარგლებში ცალკეულ მომსახურებათა დიფერენციაციისას) ან საფოსტო და სხვა ნებისმიერი ხარჯი. ისინი შეიძლება იყოს ფიქსირებული კონკრეტული მომენტისათვის ან გათვლადი შესაბამისი ფორმულით (ასეთ დროს, მითითება ხდება ფორმულაზე), ან როდესაც ეს შეუძლებელია, მომხმარებელს უნდა ეცნობოს, რომ შესაძლოა, დაეკისროს ხარჯების გასტუმრება.[2]

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29 მუხლის 1-ლი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით

[1]Directive 98/6/EC, preamble recital 6.

[2] დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, დ) მუხლები

დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ (შემდგომში-პროცედურა) კონკურენციის სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

საქართველოსა და ევროკავშირს შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულებით მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ითანამშრომლებენ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველსაყოფად და მომხმარებელთა დაცვის სისტემების დასაახლოვებლად. ევროპული სამომხმარებლო სამართლის ცენტრალურ პრინციპს კეთილსინდისიერების პრინციპი წარმოადგენს. შესაბამისად მომხმარებელთა დაცვის ევროპულ სისტემასთან დაახლოება, პირველ რიგში, აღნიშნული პრინციპის სათანადოდ იმპლემენტირებას მოითხოვს მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელ ეროვნულ კანონმდებლობაში.[3]

[3] *ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის*, 27/06/2014.

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 კონტრაჰენტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.[4]

კეთილსინდისიერების პრინციპი თანამედროვე სამართლის პირობებშიც აქტუალურია. კეთილსინდისიერების პრინციპის ნორმატიული შინაარსი გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემას.

კეთილსინდისიერების პრინციპის დანიშნულება განსაკუთრებით იზრდება ისეთ ურთიერთობებში, როგორიცაა მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ასოცირების შეთანხმების საფუძველზე საქართველოს პარლამენტის მიერ მიღებულ იქნა „მომხმარებლის უფლების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი.მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთი მიზანია მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპის დაცვა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში.

ტერმინი "ხელშეკრულება" გამოიყენება სამოქალაქო სამართალში სხვადასხვა მნიშვნელობით. ხელშეკრულების ქვეშ იგულისხმება იურიდიული ფაქტი, რომელიც საფუძლად უდევს ვალდებულებას და დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს იურიდიული ურთიერთობის ვალდებულების წარმოყალიბების ფაქტს. ხელშეკრულების დახმარებით, მოქალაქეები და იურიდიული პირები ქმნიან ნდობას იმის შესახებ, რომ მათი საქმიანობა უზრუნველყოფილი იქნება ყველა აუცილებელი მატერიალური წინაპირობით[5].

ხელშეკრულება კანონის საფუძველზე იდება. შესაბამისად, მას კანონის ძალა გააჩნია[6], რომლის ფარგლებშიც მხარეს სამოქალაქო უფლებათა განხორციელების შესაძლებლობა წარმოეშობა[7].

---

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

[5] თუმანიშვილი გ., „ხელშეკრულების შედგენის ტექნიკა და ვალდებულებით-სამართლებრივი ნორმატიული რეგულირება“., გამომცემლობა“ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი“.,თბილისი.,2012, გვ 112-115.

[6] ზოიძე ბ., სამართლის პრაქტიკული ყოფიერების შემეცნების ცდა. უპირატესად ადამიანის უფლებათა ჭრილში, ესეები, თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტის გამომცემლობა, თბილისი, 2013, გვ. 57.

[7] კობახიძე ა., სამოქალაქო სამართალი, ზოგადი ნაწილი I, თბილისი, შპს გაზეთ „საქართველოს მაცნეს“ სტამბა, გვ. 325.

ხელშეკრულება არის მხარეებს შორის ნებაყოფლობითი შეთანხმება, იურიდიული აქტი, რომელშიც გამოხატულია თანხმობა ურთიერთხელსაყრელ თანამშრომლობაზე. ცნობილია, რომ ყველა საქმიანი ურთიერთობა სამეურნეო სუბიექტთა შორის რეგულირდება კანონმდებლობთა და იმ პირობებით, რომლებსაც ისინი ითვალისწინებენ შესაბამის ხელშეკრულებებში. ცალკეული ოპერაციისა თუ საერთო სამეურნეო საქმიანობის წარმატება, მნიშვნელოვნადაა განპირობებული იმით, თუ რამდენად სწორად არის შედგენილი და გაფორმებული ყოველი ცალკეული ხელშეკრულება. სწორედ ხელშეკრულება განსაზღვრავს მხარეთა ვადებულებებს, მათ პასუხისმგებლობას, პოდუქციისა და მომსახურების ფასებს, ხარისხს, მიწოდების ვადებს, ანგარიშწორების წესებს და სხვა[8].

გერმანიის სამოქალაქო კოდექსის მე-3 კარის § 145-ის თანახმად, ხელშეკრულებები იდება ოფერტისა და აქცეპტის მეშვეობით. ნების გამოვლინებები ერთმანეთს უნდა შეესაბამებოდეს. არის თუ არა ასეთი შემთხვევა, აუცილებლობის შემთხვევაში უნდა დადგინდეს განმარტების გზით. ამავე დროს, ეს დგინდება ადრესატის მიერ ქმედების განმარტების ობიექტური შესაძლებლობით. თუ ნების გამოვლინებები ერთმანეთს არ შეესაბამება, მაშინ წარმოიქმნება უთანხმოება. ხელშეკრულება არ იდება, სანამ მხარეები არ თანხმდებიან გარიგების ძირითად პირობებზე („essentialia negotii". მაგ., საქონელი და ფასი)[9].

სამეურნეო ხელშეკრულებების გავრცელებული და ერთ-ერთი ყველაზე რთული ფორმაა ყიდვა-გაყიდვის, ანუ ნასყიდობის ხელშეკრულება. საქართველოში ყიდვა-გაყიდვის ხელშეკრულება, ასეთი ხელშეკრულებების მხარეების უფლებები და მოვალეობები რეგულირდება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 477-520 მუხლებით. ნასყიდობის ხელშეკრულებით გამყიდველი მოვალეა გადასცეს მყიდველს საკუთრების უფლება ქონებაზე, მასთან დაკავშირებული საბუთები და მიაწოდოს საქონელი. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის თანახმად, მყიდველი მოვალეა გადაუხადოს გამყიდველს შეთანხმებული ფასი და მიიღოს ნაყიდი ქონება.

ნასყიდობის ხელშეკრულება მიეკუთვნება იმ ხელშეკრულებათა რიცხვს, რომელშიც ყველაზე ნათლად არის განსაზღვრული (გამოხატული) ქონების ერთი პირიდან მეორე პირის საკუთრებაში გადასვლა.[10]

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრის აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას, მომხმარებელს უნდა

---

[8] იაშვილი ნ., მაღალაშვილი ე., ნაჭყებია ზ., სახელშეკრულებო ურთიერთობები პრაქტიკა, თბ. 2006, გვ. 267, 270 .

[9] კროპჰოლერი ი., „ გერმანიის სამოქალაქო კოდექსის სასწავლო კომენტარი"., თბილისი., 2014, გვ. 196-200

[10] საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის კომენტარები, წიგნი მეოთხე, ტომი I, 2001, გვ. 20,21

ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაჰენტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევაც. ქართული კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო №C-649/17 საქმეზე აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.[11]

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,[12] რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

№C-430/17 საქმეზე სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ცნობილი ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.[13]

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ - საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის ამონაწერიდან დგინდება, რომ შპს „დილსი 2020“ (ს/ნ 442265184) დაარსდა 2022 წლის 22 ნოემბერს, რომლის დირექტორია ანა სიჭინავა (პ/ნ

საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ - საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების

[11] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17
[12] იქვე, აბზაცი 53
[13] ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

ოეესტრის ამონაწერიდან დგინდება, რომ შპს „დილსი“ (ს/ნ 442264292) დაარსდა 2020 წლის 15 სექტემბერს, რომლის დირექტორია ნათია სიჭინავა

აღნიშნული შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოება „დილსი“ და „დილსი 2020“ ოპერირებს სოციალური ქსელის ერთი და იგივე გვერდით - „დილსი.dilsi“.

სააგენტომ შპს „დილსი“-ს (ს/ნ 442264292) მიმართ 2023 წლის წლის 7 თებერვლის ბრძანებით N04/57 მიიღო გადაწყვეტილება, რომლის თანახმად, დადასტურდა შპს „დილსი“-ს (ს/ნ 442264292) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის დარღვევა და კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრეს დაევალა 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოსო თავისი სავაჭრო პოლიტიკა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონს. ხოლო მიმდინარე შესწავლის მიზნებისათვის, მოპასუხე კომპანიას წარმოადგენს შპს „დილსი 2020“ (ს/ნ 442265184). ამდენად, საკითხის შეფასება ხორციელდება ამ უკანასკნელის მიერ განხორციელებულ ქმედებებზე.

განსახილველ შემთხვევაში, განცხადებებისა და ფეისბუქ გვერდზე (დილსი. dilsi) გადამოწმებული ინფორმაციით და სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ სოციალურ ქსელში არსებულ კომერციულ გვერდებზე ასახული ინფორმაცია არ არის სრული და კანონთან თავსებადი.

კანონის მე-10 მუხლი განსაზღვრავს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას, ხოლო ამავე კანონის მე-12 მუხლი ადგენს მოთხოვნებს დისტანციური ხელშეკრულებისადმი.

სამომხმარებლო ურთიერთობების ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პრინციპია ფასების მითითების პრინციპი, რომელიც, თავის მხრივ, მნიშვნელოვნად არის დაკავშირებული მკაფიოობიის, გამჭვირვალობისა და სანდოობის პრინციპებთან. ნებისმიერი მოვაჭრე, რომელიც კომერციულ საქმიანობას ეწევა, ვალდებულია, გასაყიდ საქონელზე ფასები იმგვარად მიუთითოს, რომ ის პოტენციური მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი და მარტივად გასაგები იყოს და ამავდროულად, მისი სანდოობა ეჭვს არ გადებდეს. გარდა ამისა, ფასი ისე უნდა მიეთითოს, რომ მომხმარებელს უშუალოდ შეეძლოს სრული ფასის აღქმა.

აღსანიშნავია, რომ №98/6/EC დირექტივის მიზანია დაა[illegible]ესოს გაყიდვის ფასი და ფასი ერთეულზე, რომელსაც სთავაზობენ მომხმარებლებს, რადგან გაუმჯობესდეს მომხმარებელთა ინფორმირებულობა და ხელი შეუწყოს ფასების შედარებას.[14]

№98/6/EC დირექტივასთან სრულ შესაბამისობაშია კანონის მე-6 მუხლით განსაზღვრული ვალდებულება, რომელიც ასევე განმტკიცებულია მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტსა და მე-10 მუხლის 1-ლი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში.

კანონის მე-6 მუხლის 1-ლი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. სააგენტოს მიერ [illegible]დათვალიერებული იქნა შპს „დილსი 2020“-ს ფეისბუქ გვერდზე - „დილსი.dilsi“ განთავსებული სარეალიზაციო საქონლის ამსახველი ფოტოსურათები, რომლებზეც უმეტეს შემთხვევაში არ არის მითითებული ფასი (არც აღნიშნული სოციალური ქსელების სხვა სექციები არ შეიცავს ხსენებულ ინფორმაციას).

ისევე როგორც სარეწში ვაჭრობისას მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის საფუძველზე და სარეწს გარეთ და დისტანციურად ვაჭრობისას მე-10 მუხლის 1-ლი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ფასის შესახებ უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის).

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის მოწყვლადობის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობას, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტია.[15]

ტექნოლოგიურმა განვითარებამ ზეგავლენა მოახდინა სახელშეკრულებო სამართალზე. ხელშეკრულების დადების ახლმა საშუალებებმა დღის წესრიგში დააყენა მომხმარებლის უფლებების დაცვის აუცილებლობა. მართალია, თანამედროვე გაგებით „მომხმარებელი“ საკუთარ თავში დარწმუნებული და ინფორმირებული სუბიექტად განიხილება, მაგრამ არც თუ ისე იშვიათად, უშუალოდ ხელშეკრულების

---

[14] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A01998L0006-202[illegible]0528 - 1998 წლის 16 თებერვლის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 98/6/EC დირექტივა მომხმარებელთა დაცვის შესახებ.

[15] თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა).შზსუ, თბილისი 2018, გვ.122

დადების პროცესი მას არათანაბარ პირობებში აყენებს გამოცდილ ან/და პროფესიონალ მეწარმესთან შედარებით.[16]

ხელშეკრულების თავისუფლების პრინციპი, გულისხმობს მომხმარებლისა და მოვაჭრის თანაბარ უფლებას, საკუთარი პასუხისმგებლობით და ნების თავისუფალი გამოვლენის გზით, დადონ ნებისმიერი კანონით აუკრძალავი შინაარსის ხელშეკრულება.[17] მეორე მხრივ ხელშეკრულების დადება ლოგიკურადაა დაკავშირებული ნების თავისუფლების იდეასთან და პასუხისმგებლობასთან. მომხმარებელი და მოვაჭრე მოქმედებს გონივრულად, დამოუკიდებლად იღებს გადაწყვეტილებებს და მზადაა, პასუხი აგოს შედეგებზე.[18]

შეიძლება ითქვას, რომ უთანასწორო ურთიერთობებში მხარეები (მოვაჭრე და მომხმარებელი) საჭიროებენ დაცვას, უპირველეს ყოვლისა, ერთმანეთისგან. ამ თვალსაზრისით გასაზიარებელია განმარტება იმასთან დაკავშირებით[19], რომ „მოწესრიგებული სამოქალაქო ბრუნვის დამკვიდრება მხოლოდ გარკვეული შეზღუდვების გზითაა შესაძლებელი. ის შეზღუდვები, რაც თან ახლავს სახელშეკრულებო თავისუფლებას, სრულიად ნორმალური და ფასეულობათა სოლიდარობითაა გამოწვეული, რაც იმას გულისხმობს, რომ თავისუფლება არსებობს მხოლოდ კანონით დადგენილი წესრიგის ფარგლებში".[20]

მომხმარებლის მონაწილეობით დადებულ გარიგებებში სამართლებრივი დაცვის ხარისხი დამოკიდებულია ამ ურთიერთობაში მონაწილე პირების სტატუსზე. თუ ერთ-ერთ მხარეს მომხმარებელია, მაშინ მისი სახელშეკრულებო თავისუფლების დაცვა ხდება მეორე მხარის, მეწარმის სახელშეკრულებო თავისუფლების შეზღუდვის ხარჯზე. თანამედროვე სოციალური და პოლიტიკური შეხედულებებიდან გამომდინარე, ხელშეკრულების თავისუფლების პრინციპი ერთ შემთხვევაში განიხილება უფრო ფართოდ, როგორც სახელშეკრულებო ურთიერთობის წარმოშობის საფუძველი ბრუნვაში მონაწილე ყოველი პირისათვის. მეორე შემთხვევაში, მისი

---

[16] Twigg-Flesner Ch., Metcalfe D., The Proposed Consumer Rights Directive – Less Haste, More Thought? European Review of Contract Law, 2009, 3; Katz A.W., Is Electronic Contracting Different? Contract Law in the Information Age, 2-8; Zumbansen P., The Law of Contracts, Reimann M., Zekoll J., Introduction to German Law Kluwer Law International, 2005. 180; Haupt S., An Economic Analysis of Consumer Protection In Contract Law, German Law Journal, Vol., 04 No., 11, 1148.

[17] ცვაიგერი კ. კოტცი ჰ. შედარებითი სამართალმცოდნეობის შესავალი კერძო სამართლის სფეროში, ტომი I, გამომც. „ჯისიაი", თბ.2000, 16.

[18] ჭანტურია ლ., სამოქალაქო სამართლის ზოგადი ნაწილი, გამომც., „სამართალი", თბ., 2011, 90-94;

[19] თ.ლაკერბაია ხელშეკრულების უარყოფის უფლება:ქართული და ევროპული სახელშეკრულებო სამართლის შედარებითი ანალიზი, თბილისი 2016, გვ.22

[20] ბ.ზოიძე, ევროპული კერძო სამართლის რეცეფცია საქართველოში, საგამომცემლო საქმის სასწავლო ცენტრი, თბილისი, 2005, გვ.286

ძოქმედება დაიყვანება კონკრეტულ ურთიერთობებში შედარებით დაუცველი მხარის, მომხმარებლის ინტერესების გათავლისწინებამდე.[21]

მოვაჭრე ვალდებულია, დისტანციური ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი, საქონლის ფასის შესახებ, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ. განცხადებებისა და მოვაჭრის სოციალური ქსელი ფეისბუქის გვერდის შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ შპს „დილსი 2020“ მომხმარებლებს არ აწვდის ინფორმაციას „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-10 და მე-12 მუხლების შესაბამისად. ამასთან, მოვაჭრეს არ აქვს ხელმისაწვდომი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია ნივთის დაბრუნების პირობებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრის მიერ, ასევე არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები საქონლის მიწოდების ნაწილში, რაც განსაზღვრულია კანონის მე-7 მუხლით და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის დირექტივის 2011/83/EC მე-18 მუხლით, რაც მოიცავს შემდეგს: მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. ამ კონკრეტულ შემთხვევაში კი, მომხმარებელთა განცხადებები აშკარად მიუთითებს შპს „დილსი 2020“-ს მიერ 30 დღიანი და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადების დარღვევაზე, უფრო მეტიც, ზოგ შემთხვევაში, დღეის მდგომარეობით, ნივთი საერთოდ არ არის მიწოდებული მომხმარებლებთან/განმცხადებლებთან.

კანონის მე-13 მუხლის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. ამავე მუხლის თანახმად, თუ მოვაჭრე დისტანციური საქმიანობის დროს მომხმარებელს არ მიაწვდის ინფორმაციას საქონლის დაბრუნების უფლების შესახებ, საქონლის დაბრუნება შესაძლებელია 14 დღიანი ვადის გასვლიდან 12 თვის განმავლობაში (ხოლო, თუ ამ ვადის მანძილზე მოვაჭრე მოახდენს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონით მინიჭებული უფლების შესახებ, მომხმარებელს ნივთის დაბრუნება შეუძლია 7 დღის განმავლობაში). განცხადებების შესწავლით, დადგინდა, რომ შპს „დილსი 2020“ ხელშეკრულების შეწყვეტის ვადებთან დაკავშირებით ინფორმაციას არ აწვდის მომხმარებლებს. ამდენად, სადავო შემთხვევაში, განმცხადებლებს ნივთის დაბრუნების უფლებით სარგებლობა ჰქონდათ არა 14 დღის, არამედ, 1 წლის განმავლობაში.

---

[21] თ.ლაკერბაია ხელშეკრულების უარყოფის უფლება:ქართული და ევროპული სახელშეკრულებო სამართლის შედარებითი ანალიზი, თბილისი 2016, გვ.27

საძოძბძარებლო ურთიერთობებში ხელშეკრ[illegible]ულებიდან გასვლის უფლება უკავშირდება ე.წ. „შეამოწმე და დატესტე“ პრინციპს, რომელიც ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ დაადგინა მესნერის საქმეში, როგორც მომხმარებლის არსებითი უფლება.[22]

ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება მიჩნეულია განსაკუთრებით მნიშვნელოვნად იმ ხელშეკრულებებში, რომლებიც დადებულია დ[illegible]ისტანციურად ან სარეწის გარეთ. ასეთ შემთხვევებში მომხმარებელს არ აქვს შესაძლ[illegible]ებლობა, ფიზიკურად შეამოწმოს პროდუქტი და ყიდვის გადაწყვეტილებამდე შეამოწმოს იგი. შესაბამისად, ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის გარეშე შეიძლება განხილულ იქნეს, როგორც მომხმარებლის მდ[illegible]ომარეობის დამაბალანსებელი დისტანციურად თუ სარეწის გარეთ გაფორმებულ ხე[illegible]შეკრულებებში.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებ[illegible]ულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი (უნდა შეესაბამებოდეს მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწ[illegible]ერას და წარდგენილ საქონლის ნიმუშს). განცხადებების შესწავლით დადგენილი[illegible]ა, რომ შპს „დილსი 2020“ მომხმარებელს უმეტეს შემთხვევაში საერთოდ არ აწვდ[illegible]ის საქონელს, ხოლო ერთეულ შემთხვევაში მიწოდებული საქონელი არის ნაკლიანი (არ შეესაბამება ფერი, ხარისხი, ზომა).

მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მოთ[illegible]ხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით. კერძოდ, კანონ[illegible]ის მე-17 მუხლის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებე[illegible]ლს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლო[illegible]დ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. საქმის გარე[illegible]ებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მომხმარებელთა პრეტენზიებს კონ[illegible]კრეტული ნივთის ნაკლთან დაკავშირებით მოვაჭრე არ პასუხობს და არ რეაგირებს მათი უფლებების აღდგენის მიზნით.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველ[illegible]ოს კანონის 29-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტი ცალსახად მიუთითებს, რომ რო[illegible]ორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფ[illegible]ის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

[22] ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლო (ECJ), საქმე: C-489/07 2009 I-07315.

ოგოროც აღინიშნა, 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 მიადგეს ზიანი.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს გაზრის 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.[23]

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ."[24] დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

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

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

---

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

[24] 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.

შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ.

განსახილველ საქმეში მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრეზე მოვაჭრის უარყოფითი გავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, რა ნაწილში არ შეესაბამება მოვაჭრის საქმიანობა კანონის მოთხოვნებს. კერძოდ, სააგენტოს შეფასებით, კანონის დარღვევა გამოიხატება როგორც ინფორმაციის მიუწოდებლობაში, საქონლის მიწოდების ვადის დარღვევაში, ასევე, მომხმარებლისთვის საქონლის ფასის მითითებასთან დაკავშირებით, საქონლის მიწოდების ვადების ნაწილში, ნაკლის მქონე ნივთთან დაკავშირებით ქმედებების განხორციელებაზე უმოქმედობით გამოხატულ უარში.

მოვაჭრის მიერ განხორციელებული ზემოაღნიშნული დარღვევები ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან. ამასთან, მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრის ინტერესებისთვის ზიანის მიყენებას ადგილი აქვს მოვაჭრის ისეთი ქმედებებით, როდესაც მომხმარებლებს საქონელი ვადებში არ მიეწოდება (ზოგიერთ შემთხვევაში ნივთი საერთოდ არ მიეღებათ). მომხმარებლები ნაკლის მქონე ნივთთან დაკავშირებით მოვაჭრისგან ვერ იღებენ კანონით გათვალისწინებულ შედეგს ვერც ფაქტობრივად და არც არსებობს კანონთან შესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკა ნივთის დაბრუნების პირობების და წესების შესახებ.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „დილსი 2020“-ის (ს/ნ 442265184) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-6 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-7 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-10 მუხლის, მე-12 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-13 მუხლის, მე-15 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-16 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „დილსი 2020“-ის (ს/ნ 442265184) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-6 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-7 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-10 მუხლის, მე-12 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-13 მუხლის, მე-15 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-16 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.