



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 13 თებერვლის №04/223 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> 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:**

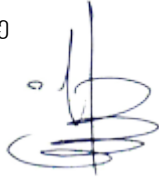
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 13 თებერვლის №04/223 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „როდიაზის“ (ს/ნ 445643876) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „როდიაზის“ (ს/ნ 445643876) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „როდიაზის“ (ს/ნ 445643876) 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 ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის  
2026 წლის 13 თებერვლის №04/223 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის  
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

## სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....	3
1.1 განმცხადებლის პოზიცია .....	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია .....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება .....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	7
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	7
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი .....	9
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	13

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2026 წლის 5 იანვრის №01/6 განცხადება – შპს „როდიაზის“ (ს/ნ 445643876) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 13 თებერვლის №04/223 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

### 1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, შპს „როდიაზის“ კუთვნილ ობიექტში, საცნობარო (კვების) მენიუ შედგენილი და განთავსებულია არასახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენაზე ხელმისაწვდომია მხოლოდ ელექტრონული ფორმით. გარდა ამისა, მომხმარებელი განმარტავს, რომ სახელმწიფო ენის არცოდნის გამო, კვების ობიექტში უარი ეთქვა სახელმწიფო ენაზე მომსახურების გაწევაზე.

### 1.2 მოვაჭრის პოზიცია

2026 წლის 13 თებერვლის №04/223 ბრძანებით სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა. 2026 წლის 16 თებერვლის №02/1059 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2026 წლის 16 თებერვლის №02/1059 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე, თუმცა, აღნიშნული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, სსიპ - შემოსავლების სამსახურს გაეგზავნა შესაბამისი მოთხოვნა გადასახადების

გადამხდელის ავტორიზებული მომხმარებლის გვერდის მეშვეობით სააგენტოს 2026 წლის 16 თებერვლის №02/1059 წერილის გაცნობის თაობაზე, რის შემდგომაც მოვაჭრე აღნიშნულ კორესპონდენციას გაეცნო 2026 წლის 7 მარტს, თუმცა სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

## თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დალუპვას, 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.

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

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

გ) არსებობის შემთხვევაში – საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ და მისი მისამართის თაობაზე, თუ ის განსხვავდება ამ პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტში მითითებული მისამართისგან;

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით

მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენის არცოდნა არ შეიძლება მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის მოტივი იყოს.

***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.

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

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

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

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

“საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ 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

#### 3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.<sup>1</sup>

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>2</sup> 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.

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

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

განსახილველ საქმეში, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის სახელმწიფო ენაზე კანონით განსაზღვრულ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც აქვს სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

<sup>1</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

<sup>2</sup> [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.

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

### 3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.<sup>4</sup>

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,<sup>5</sup> რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

<sup>5</sup> იქვე, აბზაცი 53

<sup>6</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

როგორც უკვე აღინიშნა, 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.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს შეთავაზებული საქონლისა და მომსახურების შესახებ. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე მიიღოს. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაპენტს, მოვაჭრეს ევალება მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. ამ უკანასკნელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა 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 ქცევა.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 და მე-6 მუხლის ანალოგს წარმოადგენს, რომლის ინტერპრეტაციასაც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში ვხვდებით.

მართლმსაჯულების სასამართლო გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, 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, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.<sup>7</sup>

სასამართლო გადაწყვეტილებაში საქმეზე 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.<sup>8</sup>

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.<sup>9</sup>

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოში წარმოდგენილი განცხადებით იკვეთება, რომ შპს „როდიაზის“ კუთვნილ კვების ობიექტში, საცნობარო (კვების) მენიუ შედგენილი და განთავსებულია არასახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენაზე ხელმისაწვდომია მხოლოდ ელექტრონული ფორმით. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია, არ მოუთხოვია ინფორმაციის წარმოდგენის ვადის გაგრძელება და არ შეუტყობინებია სააგენტოსთვის ინფორმაციის მოუწოდებლობის რაიმე შესაძლო საპატიო მიზეზ(ებ)ის არსებობის თაობაზე. ამასთან, 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

აღსანიშნავია, რომ სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტების თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენის არცოდნა არ შეიძლება მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის მოტივი იყოს.

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსსუ, თბილისი 2018, გვ.122

მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულება არის ფუნდამენტური პრინციპი, რომელიც მიზნად ისახავს გამჭვირვალობის, სამართლიანობისა და ეთიკური ქცევის უზრუნველყოფას. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ზუსტი, მკაფიო და ამომწურავი ინფორმაცია მისი პროდუქტებისა და სერვისების შესახებ. აღნიშნული ვალდებულება მიზნად ისახავს მომხმარებლების გაძლიერებას, გააკეთონ ინფორმირებული არჩევანი, დაიცვან თავიანთი უფლებები და გააძლიერონ საერთო ბაზრის ეფექტურობა. თავის მხრივ, ზუსტი, მკაფიო და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება აყალიბებს ნდობას ბიზნესსა და მომხმარებლებს შორის, რაც ხელს უწყობს სამართლიან და კონკურენტუნარიან ბაზარს.

მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულების მიღებამ შეიძლება გამოიწვიოს ბრენდის რეპუტაციის გაძლიერება, მომხმარებელთა ლოიალობა და მდგრადი ზრდა. გამჭვირვალე პრაქტიკა ხელს უწყობს მომხმარებელთა ნდობას, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს პოზიტიური მარკეტინგი. თავის მხრივ, სათანადო ინფორმირება იწვევს მომხმარებელთა კმაყოფილების უფრო მაღალ დონეს, რადგან პროდუქტები და სერვისები აკმაყოფილებს ან აღემატება მათ მოლოდინს. გარდა ამისა, მკაფიო და გასაგები ინფორმაცია ამცირებს შესყიდვის შემდგომი სინანულის რისკს და ხელს უწყობს მომხმარებელთა უფლებების დაცვას.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია. ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული, ეკონომიკურად უფრო სუსტი და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.<sup>10</sup>

ამასთან, მკაფიო და გასაგები ინფორმაციის მიწოდებით, ბიზნესი ხელს უწყობს სამართლიან, კონკურენტუნარიან და მდგრად ბაზარს. ამ პრინციპის გათვალისწინება ხელს უწყობს ნდობას, აძლიერებს მომხმარებლებს და ქმნის საფუძველს ბიზნესსა და მათ მომხმარებლებს შორის ჰარმონიული ურთიერთობისთვის.

მოცემულ შემთხვევაში, როგორც განცხადებით დგინდება, მოვაჭრის კუთვნილ კვების ობიექტში, საცნობარო (კვების) მენიუ შედგენილი და განთავსებულია არასახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენაზე ხელმისაწვდომია მხოლოდ ელექტრონული ფორმით. ამასთან, სახელმწიფო ენის არცოდნის გამო, მომხმარებელს უარი ეთქვა სახელმწიფო ენაზე მომსახურების გაწევაზე. აღსანიშნავია, რომ ვინაიდან ობიექტს შედგენილი და განთავსებული აქვს საცნობარო (კვების) მენიუ უცხო ენაზე, ის ვალდებულია იმავე ფორმატში (ბეჭდური სახით) ჰქონდეს სახელმწიფო ენაზეც. მენიუ წარმოადგენს ძირითად საინფორმაციო საშუალებას კვების ობიექტში. თუ ფიზიკური (ბეჭდური) მენიუ არსებობს მხოლოდ უცხო ენაზე, ეს ავტომატურად ნიშნავს, რომ სახელმწიფო ენა უგულებელყოფილია ძირითად

---

<sup>10</sup> CJEC, *Komisia za zashtita na potrebitelite v Evelina Kamenova, other party: Okrazhna prokuratura — Varna*, Case C-105/17, 4 October 2018, para. 34.

საინფორმაციო წყაროში. მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ ელექტრონული ფორმა (QR კოდი ან ვებ-გვერდი) ვერ ჩაითვლება ფიზიკური მენიუს ალტერნატივად თუ უცხოენოვანი მომხმარებლისთვის ინფორმაცია ხელმისაწვდომია დამატებითი ძალისხმევის გარეშე (ბეჭდური სახით), ხოლო ქართულენოვანი მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიღება საჭიროებს დამატებით რესურსს (სმარტფონი, ინტერნეტი, QR სკანერი). აღნიშნული ქმნის არათანაბარ პირობებს და არღვევს მომხმარებლის უფლებას, მიიღოს ინფორმაცია მისთვის გასაგებ ენაზე იმავე ფორმატში, რომლითაც სარგებლობს სხვა ენაზე მოსაუბრე მომხმარებელი.

მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცებულებები. ამ პირობებში, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ხსენებულ კვების ობიექტში შესულ მომხმარებლებს არ აქვთ შესაძლებლობა, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიიღონ ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ.

ამგვარად, ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, შპს „როდიაზის“ მიერ კვების ობიექტში საცნობარო (კვების) მენიუს მხოლოდ არასახელმწიფო ენაზე შედგენა და განთავსება ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან. ხსენებულ კვების ობიექტში შესულ მომხმარებლებს არ აქვთ შესაძლებლობა, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიიღონ უტყუარი და სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „როდიაზის“ (ს/ნ 445643876) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტს.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> 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 მოვაჭრის - შპს „როდიაზის“ (ს/ნ 445643876) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.