



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს  
თავმჯდომარის 2025 წლის 31 ოქტომბრის N04/1281 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 2025 წლის 31 ოქტომბრის N04/1281 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მესამე პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტების, 24-ე მუხლის, 25-ე მუხლის „დ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მესამე პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტების, 24-ე მუხლის,

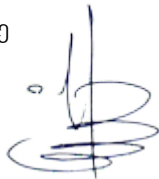


25-ე მუხლის „დ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.

4. შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) 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 2025 წლის 31 ოქტომბრის N04/1281 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

## სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი .....	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია .....	4
1.2. მოვაჭრის პოზიცია .....	7
2. ნორმატიული რეგულირება .....	12
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი .....	16
4. სამოტივაციო ნაწილი .....	18
4.1. მოქმედებით გამოსატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა .....	18
4.2. უმოქმედობით გამოსატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა .....	22
4.3. უსამართლო სტანდარტული პირობები .....	25
4.4. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება .....	34
5. სარეზოლუციო ნაწილი .....	39

## 1. აღწერილობითი ნაწილი

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

განცხადებები, შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

„შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე საქმის შესწავლის ხელახლა დაწყების შესახებ“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 ოქტომბრის №04/1281 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 ოქტომბრის №04/1281 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩაერთო მოქალაქეების

განცხადებები.

## 1.1. განმცხადებლების პოზიცია

### 1. მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მოვაჭრემ 2024 წლის 27 სექტემბერს გამოაქვეყნა პოსტი, სადაც მითითებული იყო აქციის შესახებ. კერძოდ, მომხმარებელს მისთვის კომენტარებში facebook-ის საშუალებით უნდა დაეწერა „ვარსკვლავები“. აღნიშნული ვარსკვლავების შექმნა ხდებოდა იგივე facebook გვერდის საშუალებით. აქციის თანახმად, დაწერილი ვარსკვლავების ღირებულება გაორმაგდებოდა და ტრანსპორტირების ღირებულების სახით აესახებოდათ პირად კაბინეტში. აღნიშნული აქციის დასრულების თარიღად განისაზღვრა 2024 წლის 30 ოქტომბერი. მომხმარებელმა 22 ოქტომბერს შეიძინა 69 ლარის ღირებულების ვარსკვლავი და მოვაჭრეს დაუწერა შესაბამისი კომენტარები, თუმცა კომენტარის დაწერიდან ერთ წუთში მიუვიდა შეტყობინება, რომ აქციის ვადა ამოიწურა. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ დაირღვა მისი უფლებები და ითხოვს მის აღდგენას.

### 2. მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მოვაჭრემ მომხმარებელს შესთავაზა, რომ ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლებოდა ამანათის რეალურ წონასთან შედარებით ნაკლები წონით, კერძოდ, 28 კილოგრამის ნაცვლად 17 კილოგრამით. მომხმარებელმა აღნიშნული შეთავაზების საფუძველზე შეიძინა ნივთი და ამანათის საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს მომსახურებით. მომხმარებელს ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება დაუნგარიშდა 28 კილოგრამის შესაბამისად. მომხმარებელმა აღნიშნულის თაობაზე აცნობა მოვაჭრეს და მოითხოვა შეთანხმების შესაბამისად ტრანსპორტირების ღირებულების დაანგარიშება, რაზეც მოვაჭრისგან მიიღო უარი.

### 3. მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათის ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „მია-ტრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს მომსახურებით, თუმცა მას ამანათი ღებმდე არ მიუღია. მომხმარებელმა 2025 წლის 23 მაისის N01/3165 წერილით განმარტა, რომ კუთვნილი ამანათი ჩაბარდა.

### 4. მოქალაქე

2 განცხადების თანახმად, ამანათის საფრანგეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „მია-ტრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს მომსახურებით. ამანათი მოვაჭრის მისამართზე ჩაბარდა 2025 წლის 25 მარტს, თუმცა მას ამანათი არ მიუღია. მომხმარებელი ითხოვდა ზიანის ანაზღაურებას. მომხმარებელმა 2025 წლის 14 მაისის N01/2963 წერილით განმარტა, რომ მოვაჭრემ თანხა აუნაზღაურა.

### 5. მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა, ჩინეთიდან საქართველოში ამანათის ტრანსპორტირების მიზნით, ისარგებლა შპს „მია-ტრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს მომსახურებით. მომხმარებლის განმარტებით, მისი კუთვნილი ამანათი საქართველოში უნდა ჩამოსულიყო 11 ივნისს, თუმცა მოვაჭრის განმარტებით, საქართველოს რეისი გაუქმდა, ხოლო ნივთები დაბრუნდა უკან. მომხმარებელი ითხოვდა ზიანის ანაზღაურებას. მომხმარებელმა 2025 წლის 19 აგვისტოს N01/4914 წერილით განმარტა, რომ მოვაჭრემ საიტზე არსებულ

მომხმარებლის გვერდზე შეცვალა ბალანსის თანხა და ასანაზღაურებელი თანხა დასვა ბალანსზე ისე, რომ მომხმარებელს წინასწარ არ მიეწოდა ინფორმაცია აღნიშნულის შესახებ.

6. **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათის საფრანგეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით და ამანათის ჩაბარების მისამართად მიუთითა შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს ვებგვერდზე განთავსებული საფრანგეთის მისამართი. მომხმარებლის ამანათი ჩაბარდა ზემოაღნიშნულ მისამართზე, თუმცა მომხმარებლის პირად კაბინეტში არ აისახა, რის თაობაზეც აცნობა მოვაჭრეს. მოვაჭრემ მომხმარებელს განუმარტა, რომ მიუხედავად ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაციისა, აღარ ახორციელებს ამანათების საფრანგეთიდან ტრანსპორტირებას. მომხმარებელი ითხოვს მიყენებული ზიანის ანაზღაურებას.

7. **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათის საფრანგეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით, თუმცა ამანათები დაიკარგა. მოვაჭრემ მომხმარებლის სურვილის საწინააღმდეგოდ ამანათის თანხა არ დააბრუნა მომხმარებლის პირად ანგარიშზე და თანხა აუნაზღაურა მომხმარებლის მოვაჭრის ვებგვერდზე არსებული ანგარიშის ბალანსზე. მომხმარებელმა კიდევ ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით, თუმცა მას ამანათი არ ჩაბარებია. მოვაჭრე კი თანხის ანაზღაურებას სთავაზობს ისევე მოვაჭრის ვებგვერდზე არსებული ანგარიშის ბალანსზე.

8. **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათების ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით. მომხმარებლის ამანათები მოვაჭრეს ჩაბარდა, თუმცა მომხმარებელს ამანათები დღემდე არ ჩაბარებია. ამასთან, მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 26 დეკემბრის N01/8091 წერილით განმარტა, რომ მიიღო ნივთები, თუმცა მოვაჭრემ დაპირებული ქეშბექი არ დაურიცხა.

9. **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათების ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით. მომხმარებლის ამანათები მოვაჭრეს ჩაბარდა, თუმცა მომხმარებელს ამანათები დღემდე არ ჩაბარებია. მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 26 დეკემბრის N01/8084 წერილით განმარტა, რომ მოვაჭრემ მომხმარებლებს თვითნებურად შეუცვალა ამანათის გატანის ფილიალი და საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში მცხოვრებ მომხმარებლებს აიძულა ამანათები თბილისიდან, ცენტრალური ფილიალიდან გაიტანონ. გარდა ამისა კომპანია თვითნებურად ცვლის მომსახურების წესებსა და პირობებს, ისე რომ მომხმარებლებს ამის შესახებ არაფერს ატყობინებს. ბოლო ასეთი ცვლილება განხორციელდა 2025 წლის 25 ნოემბერს და 2025 წლის 08 დეკემბერს, მაგრამ ამის შესახებ მომხმარებლებისთვის ინფორმაცია არ მიუწოდებია. ასევე, კომპანიამ, მომხმარებლის კუთვნილი 7 ამანათიდან, რომელიც ჩინეთიდან საჰაერო გზით მოდიოდა, ყველას სტატუსი მიუთითა „ჩამოსული“, თუმცა 25 დეკემბრის მდგომარეობით, 2 ამანათი ჯერ საქართველოშიც არ ჩამოსულა. მომხმარებლის განმარტებით, კომპანიამ მიზანმიმართულად მიუთითა სტატუსი „ჩამოსული“ არასწორად, რათა მომხმარებელი შეეყვანა შეცდომაში და გადაეხადათ საქართველოში ჯერ არ ჩამოსული ამანათების ტრანსპორტირების თანხა. ამ გზით კომპანია მოტყუებით დაუფლავა იმ თანხებს, რომლისთვისაც შესაბამისი სერვისი არ მიუწოდებია მომხმარებლებისთვის.

10. **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათების ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით. მომხმარებლის ამანათები მოვაჭრეს ჩაბარდა, თუმცა მომხმარებელს ამანათები დღემდე არ ჩაბარებია. გარდა ამისა, მომხმარებელს პირად კაბინეტში აესახა კიდეც სამი ნივთი, რომელიც მას არ შეუძენია. აღნიშნული ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება მას დაუანგარიშდა 121 კილოგრამის შესაბამისად, რამაც 1871.41 ლარი შეადგინა. სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 10 დეკემბრის N01/7624 წერილით მომხმარებელმა განმარტა, რომ ამანათი განთავსებულია ქუთაისის ოფისში, ხოლო მიღებული ტვირთი ფაქტობრივად შედგება სამი ერთმანეთში მოთავსებული ნივთისგან, თუმცა ტრანსპორტირებისას იგი დათვლილია ორ ცალკე ამანათად, რის საფუძველზეც გაიზარდა ტრანსპორტირების საფასური. მომხმარებლის მითითებით, კომპანია არ აწვდის მომხმარებლებს ინფორმაციას ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულების დაანგარიშების წესის შესახებ, რომ წონის გარდა არსებობს სხვა (გაბარიტული) დათვლის მეთოდი. ის ასევე აღნიშნავს, რომ წარსულში ამავე კომპანიის მეშვეობით ჩამოიტანა დიდი გაბარიტის ნივთი და მაშინ გადახდა მხოლოდ წონის მიხედვით მოხდა. მისი მტკიცებით, კომპანიის წარმომადგენლები ცდილობენ ზეწოლას, უყენებენ გადახდის იძულების პირობებს და ემუქრებიან ტვირთის გადაგზავნით ან ჩამორთმევით. მომხმარებელი ასევე აღნიშნავს, რომ ქუთაისის ოფისში არ არის არც სასწორი და არც საზომი მოწყობილობა, შესაბამისად, ნივთის აწონვისა და გაზომვის მოთხოვნაზე უარს იღებს.

11. **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათების ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „მიატრანსპორტური შენამანათი.ჯი“-ს მომსახურებით, თუმცა დაგეგმილი რეისების მიუხედავად, სამ თვეზე მეტია ამანათები მომხმარებელს არ მიუღია. გარდა ამისა, მომხმარებლის განმარტებით, ის ვერ ახერხებს მოვაჭრესთან კომუნიკაციას. ასევე, მოვაჭრემ უარი თქვა რეისების დაგვიანების გამო დაპირებულ 10–20%-იან ქეშბეჭეზე. შედეგად, განმცხადებლის თქმით, ირღვევა მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებები, რადგან არც ამანათები გადაეცა და არც გადახდილი თანხა დაუბრუნდა.

12. **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, საჰაერო გადაზიდვით სექტემბერში გამოწერილი ნივთი დღემდე არ მიუღია. მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრე უარს აცხადებს ნივთის მიწოდებაზე ან ზიანის ანაზღაურებაზე. მომხმარებელმა 2025 წლის 29 დეკემბრის N01/8107 წერილით განმარტა, რომ კუთვნილი ამანათი ჩაბარდა.

13. **მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათების ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „მიატრანსპორტური შენამანათი.ჯი“-ს მომსახურებით, თუმცა მიუხედავად მოვაჭრის მიერ დადგენილი ვადებისა, მომხმარებელს ამანათები არ მიუღია. მოვაჭრის მხრიდან დამატებით, მისი თანხმობის გარეშე შეიცვალა ამანათის გაცემის ფილიალი ქუთაისიდან თბილისში, რის გამოც მომხმარებელს მოსთხოვეს თბილისში ჩასვლა. ასევე, მოვაჭრემ უარი განაცხადა საკურიერო მომსახურებაზე. განმცხადებლის თქმით, კომპანიამ ცვლილებები გაამართლა შიდა წესებით. მომხმარებლის

განმარტებით, მოვაჭრემ არ უზრუნველყო ამანათების გადაცემა, ხოლო ზიანის ანაზღაურებაზე განაცხადა უარი.

**14. მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, სექტემბერში მან აირჩია საჭაერო გადაზიდვა უფრო მაღალი საფასურით, ვინაიდან ამანათის მიღება დაჩქარებულ ვადაში სჭირდებოდა. მიუხედავად იმისა, რომ თავდაპირველად მიწოდების ვადა განისაზღვრა ოქტომბრის დასაწყისისთვის, აღნიშნული ვალები რამდენჯერმე შეიცვალა და ამანათი საქართველოში მხოლოდ ნოემბრის ბოლოს შემოვიდა. დეკემბერში მომხმარებელმა მიიღო შეტყობინება, რომ ამანათები სერვისცენტრში იყო, თუმცა ადგილზე მისვლისას აღმოჩნდა, რომ ისინი ფაქტობრივად არ ჰქონდათ მიღებული. ასევე, კომპანიამ უარი თქვა რეისების დაგვიანების გამო დაპირებულ ქმბეუზე. განმცხადებლის თქმით, ხანგრძლივმა დაგვიანებამ მას ფინანსური ზიანი მიაყენა, როგორც ამანათის ღირებულებით, ისე ტრანსპორტირების საფასურით. საბოლოოდ, მას განუცხადეს, რომ ამანათის გატანას მითითებული სერვისცენტრიდან ვერ შეძლებდა და უნდა მისულიყო კომპანიის სათაო ოფისში. მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 26 დეკემბრის N01/8090 წერილით განმარტა, რომ მისი კუთვნილი ამანათები ჩაიბარა.

**15. მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მოვაჭრის მხრიდან შეთავაზებულ იქნა ამანათის საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევის ვალების გადაცილების გამო წონის საფასურის განახევრება, თუმცა მოვაჭრე უარს აცხადებს აღნიშნულის შესრულებაზე.

**16. მოქალაქე**

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათების საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით, თუმცა ამანათები დღემდე არ მიუღია. მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრე უარს აცხადებს ნივთის მიწოდებაზე ან ზიანის ანაზღაურებაზე. მომხმარებელმა 2025 წლის 29 დეკემბრის N01/8097 წერილით სააგენტოში წარმოადგინა მოვაჭრესთან მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდი.

## 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

„მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 2 დეკემბრის №04/1143 და „მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 13 იანვრის N04/1 ბრძანებებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „მიატრანსპორტური შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 2 დეკემბრის №04/1143 ბრძანების საფუძველზე მიმდინარე საქმის შესწავლის დასრულებამდე, მოვაჭრემ სააგენტოს შესთავაზა პირობითი ვალდებულების აღება, რომლითაც დაევალებოდა სავაჭრო პოლიტიკის კანონით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანა და იმ მომხმარებელთა უფლებების აღდგენა, რომელთაც სავარაუდოდ, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შედეგად ზიანი მიაღგათ. სააგენტომ განიხილა კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული პირობითი ვალდებულებები და

მიიჩნია, რომ ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, შესაბამისად, დაეთანხმა შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და „მოვაჭრე შპს “მია-ტრანსპორტერი შენიამანათი.ჯის“ მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 11 ივნისის №04/608 ბრძანებით დაასრულა მოვაჭრის მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა მოვაჭრის მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე სააგენტოსა და შპს “მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯის“ (ს/ნ: 406283463) შორის გაფორმებული 2025 წლის 6 ივნისის შეთანხმებით მოვაჭრეს ვალდებულებების შესასრულებლად განესაზღვრა 1 (ერთი) თვე. აღსანიშნავია, რომ 2025 წლის 6 ივნისის შეთანხმებით განსაზღვრული 1 თვიანი ვადის გასვლის შემდეგ, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე შეთანხმების 1.1.1. და 1.1.2. ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია თანდართული მტკიცებულებებით.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 13 იანვრის N04/1 ბრძანების საფუძველზე მიმდინარე საქმის შესწავლის დასრულებამდე, მოვაჭრემ სააგენტოს შესთავაზა პირობითი ვალდებულების აღება, რომლითაც დაევალებოდა სავაჭრო პოლიტიკის კანონით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანა და იმ მომხმარებელთა უფლებების აღდგენა, რომელთაც სავარაუდოდ, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შედეგად ზიანი მიაღგათ. სააგენტომ განიხილა კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული პირობითი ვალდებულებები და მიიჩნია, რომ ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, შესაბამისად, დაეთანხმა შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და „მოვაჭრე შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 7 აპრილის №04/323 ბრძანებით დაასრულა მოვაჭრის მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა მოვაჭრის მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე სააგენტოსა და შპს “მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯის“ (ს/ნ: 406283463) შორის გაფორმებული 2025 წლის 2 აპრილის შეთანხმებით მოვაჭრეს ვალდებულებების შესასრულებლად განესაზღვრა 1 (ერთი) თვე. აღსანიშნავია, რომ 2025 წლის 2 აპრილის შეთანხმებით განსაზღვრული 1 თვიანი ვადის გასვლის შემდეგ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია შეთანხმების 1.1.1. და 1.1.2. ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია თანდართული მტკიცებულებებით.

სააგენტომ 2024 წლის 30 ოქტომბერს N02/3988 წერილით გამოითხოვა პოზიცია მოვაჭრისგან მოქალაქე ს განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრემ 2024 წლის 30 ოქტომბრის N01/5484 წერილით წარმოადგინა ინფორმაცია, რომლითაც განმარტა, რომ იგი არ ეთანხმება მომხმარებლის მოთხოვნას და მას კანონით დადგენილი მოთხოვნები არ დაურღვევია.

სააგენტოს 2024 წლის 9 დეკემბრის 02/4853 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 2 დეკემბრის №04/1143 ბრძანებით საქმის შესწავლას დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე პოზიციის წარმოსადგენას. 2024 წლის 17 დეკემბრის N001/6494 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მოქალაქე

მანამდე არ ყოფილა მათი მომხმარებელი, თუმცა ამას აქციის პერიოდში არ ჰქონია გადამწყვეტი მნიშვნელობა. ვარსკვლავების აქციას ჰქონდა კონკრეტული ლიმიტი, რომლის ამოწურვისთანავე მომხმარებელს მისდიოდა შესაბამისი შეტყობინება იმავე კომუნიკაციის საშუალებით, რითაც ხდებოდა ვარსკვლავების გამოგზავნა, ანუ ფეისბუქით. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელი რამდენიმე პროფილით ცდილობდა ვარსკვლავების გაგზავნას. რაც შეეხება ე.წ. ზედმეტად დარიცხულ ვარსკვლავებს, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელმა დროულად და ავტომატურად მიიღო ლიმიტის ამოწურვის შესახებ შეტყობინება. ვარსკვლავები თავად ფეისბუქის პლატფორმის მიხედვით წარმოადგენს საჩუქარს და არა რაიმე მომსახურების ანაზღაურებას, შესაბამისად არანაირი იურიდიული ვალდებულება კომპანიას არ აქვს. თუმცა, მიუხედავად ზემოაღნიშნულისა, მოვაჭრემ მომხმარებელს შესთავაზა “ზედმეტი ვარსკვლავების” ანაზღაურება შენიამანათის ბალანსზე, განახევრებული ოდენობით, რადგან ასევე მეტა/ფეისბუქის პლატფორმის წესების მიხედვით, ყოველ 1 აშშ დოლარის ვარსკვლავების მონეტარიზაციის დროს, მიმღები ღებულობს 50%-ს გამოკლებული გადასახადები.

სააგენტოს 2025 წლის 11 პრილის N02/1713 წერილით დამატებით გამოთხოვილ იქნა ინფორმაცია აქციის პირობების შესახებ, შესაბამის მტკიცებულებებთან ერთად. ასევე, ინფორმაცია იმის შესახებ თუ როგორ და რა მოცულობით იქნა მიწოდებული აქციის შესახებ ინფორმაცია მომხმარებლებისთვის. სააგენტოს ზემოაღნიშნული წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2025 წლის 22 აპრილის N01/2517 წერილით განმარტა, რომ სოციალურ ქსელებში აქციის შესახებ ინფორმაცია ინახება აქციის დასრულებიდან მხოლოდ სამი დღის განმავლობაში. შესაბამისად, კომპანია მოკლებულია შესაძლებლობას სააგენტოს მიაწოდოს რაიმე სახის დამატებითი ინფორმაცია, გარდა იმ ოფიციალური პოზიციისა, რომელიც უკვე მან დააფიქსირა.

მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 5 მარტის N01/1484 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებელ აუნაზღაურდა კუთვნილი ამანათის სრული ღირებულება. მოვაჭრემ ამავე წერილით წარმოადგინა მომხმარებლისთვის თანხის გადარიცხვის დამადასტურებელი ქვითარი.

2025 წლის 6 ივნისის შეთანხმებით განსაზღვრული 1 თვიანი ვადის გასვლის შემდეგ, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე შეთანხმების 1.1.1. და 1.1.2. ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული შემდეგი ინფორმაცია თანდართული მტკიცებულებებით:

**(„1.1.1. მოვაჭრის კუთვნილ სავაჭრო ვებგვერდზე (<https://sheniamanati.ge/> ) (შემდგომში - ვებგვერდი), ასევე სოციალურ ქსელში (<https://www.facebook.com/sheniamanati> ) (შემდგომში - სოციალური ქსელი) სრულად, გასაგებად და ქართულ ენაზე განათავსოს ინფორმაცია თავისი მომსახურების სააქციო პირობების შესახებ.**

**1.1.2. მომხმარებელ(ებ)ის მოვაჭრისათვის მიმართვიდან 10 სამუშაო დღეში ადადგინოს იმ მომხმარებელთა უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად კანონით გათვალისწინებული უფლებები სავარაუდოდ დაურღვათ.“) გათვალისწინებული ინფორმაცია თანდართული მტკიცებულებებით.**

გარდა ამისა, 2025 წლის 2 აპრილის შეთანხმებით განსაზღვრული 1 თვიანი ვადის გასვლის შემდეგ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია შეთანხმების 1.1.1. და 1.1.2. განსაზღვრული შემდეგი ინფორმაცია:

**(„1.1.1. მოვაჭრის კუთვნილ სავაჭრო ვებგვერდზე (<https://sheniamanati.ge/>) (შემდგომში - ვებგვერდი) განათავსოს ინფორმაცია ამანათის დაკარგვა ან/და დაზიანების შემთხვევაში მოვაჭრის პასუხისმგებლობის და ზიანის ანაზღაურების წესის და პირობების შესახებ. აღნიშნული ინფორმაცია ვებგვერდზე განათავსოს ქართულ ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად.**

**1.1.2 წინამდებარე შეთანხმების 1.1.1. პუნქტით გათვალისწინებული ცვლილების განხორციელების შესახებ აცნობოს ყველა მომხმარებელს ელ-ფოსტაზე შეტყობინების და მოკლე ტექსტური (სატელეფონო) შეტყობინების (SMS) გაგზავნის გზით.“)**

სააგენტოს 2025 წლის 25 აპრილის N02/1970 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2025 წლის 7 მაისის N01/2846 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის ამანათი სხვა ტვირთთან ერთად შეჩერდა ჩინეთის საბაჟოს მიერ საბაჟო-გამშვებ პუნქტზე სახელმწიფო არაგეგმიური შემოწმების გამო. საბაჟოს შეუძლია ტვირთის დაყოვნება 30 დღემდე ვადით. მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელს ზემოაღნიშნულის შესახებ მიეწოდა ინფორმაცია. შეთანხმების თანახმად (რომელიც განთავსებულია ვებ-გვერდზე [www.sheniamanati.ge](http://www.sheniamanati.ge) - წესები და პირობები), კომპანია სრულ პასუხისმგებლობას იხსნის რეისის დაგვიანებაზე მსგავსი შემთხვევების დროს. 2025 წლის 8 მაისის N01/2887 წერილით მოვაჭრემ ასევე განმარტა, რომ მომხმარებლის ამანათი გატანილია მინდობილი პირის მიერ, ხოლო მას გატანისას არ გამოუთქვამს პრეტენზია ან დამატებითი მოთხოვნა კომპანიის მიმართ.

სააგენტოს 2025 წლის 29 მაისის N02/2345 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2025 წლის 29 მაისის N01/3279 წერილით განმარტა, რომ მომხმარებელს 14 მაისს აუნაზღაურდა მოთხოვნილი თანხა.

სააგენტოს 2025 წლის 18 აგვისტოს N02/3689 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. მოვაჭრემ 2025 წლის 19 აგვისტოს N01/4894 წერილით განმარტა, რომ ტვირთის არასწორი გადამისამართება მოხდა თურქეთის ავიახაზების მიერ და მიუხედავად ამისა, რომ მომხმარებელს 9 ივლისს ჩაერიცხა 26.04 ლარი კომპანიის ბალანსზე, ხოლო მან მოითხოვა თანხის გადარიცხვა პირად საბანკო ანგარიშზე. თუმცა, გადარიცხვა არ განხორციელდა, რადგან მომხმარებელს ჰქონდა მიმდინარე დავალიანება, რის გამოც თანხა დაბრუნდა ბალანსზე და ნაწილობრივ დაიფარა ვალი. ამჟამად მომხმარებელს აქვს დადებითი ბალანსი 2.19 ლარი და დავალიანება 80.43 ლარი, ასევე ორი გზაში მყოფი ამანათი, რომელთაგან ერთის ღირებულება უკვე დაფარულია.

სააგენტოს 2025 წლის 6 ნოემბრის N02/5596 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქეების

განცხადებების სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 ოქტომბრის №04/1281 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად. 2025 წლის

6 ნოემბრის N02/5596 წერილის პასუხად მოვაჭრემ 2025 წლის 12 ნოემბრის N01/6955 წერილით განმარტა, რომ მოქალაქის მოთხოვნა დაკმაყოფილებულია და ანაზღაურება განხორციელდება არაუგვიანეს 20 ნოემბრისა, თუმცა ამავე წერილში მოვაჭრის მიერ არ არის იდენტიფიცირებული რომელი მომხმარებლის განცხადებას მიემართება ზემოაღნიშნული პოზიცია.

სააგენტოს 2025 წლის 11 ნოემბრის N02/5751 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2025 წლის 19 ნოემბერს, თუმცა აღნიშნული წერილის პასუხად მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2025 წლის 1 დეკემბრის N02/6032 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქე განცხადების სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 ოქტომბრის №04/1281 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად. 2025 წლის 2 დეკემბრის N01/7420 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელს ამანათები არ დაკარგულა, რის შესახებაც მომხმარებელს მიეწოდა ინფორმაცია. გარდა ამისა, მომხმარებელს რამდენიმე რეისზე აქვს ამანათები, რომლებიც მისთვის ხელმისაწვდომი იქნება უახლოესი 10 დღის განმავლობაში.

სააგენტოს 2025 წლის 11 დეკემბრის N02/6237 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქეების

განცხადებების სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 ოქტომბრის №04/1281 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად.

2025 წლის 12 დეკემბრის N01/7677 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ ამანათები იმყოფება საქართველოს საბაჟოზე და გადის საბაჟო პროცედურებს, მომხმარებელს სრულად ამანათების მიღება შეეძლება არაუგვიანეს 3 სამუშაო დღისა (ყველა მომხმარებელმა მიიღო აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია); ხოლო ს ამანათები იმყოფებოდა საქართველოს საბაჟოზე და გადის საბაჟო პროცედურებს, მომხმარებელს სრულად ამანათების მიღება შეეძლება არაუგვიანეს 3 სამუშაო დღისა (ყველა მომხმარებელმა მიიღო აღნიშნულის შესახებ ინფორმაცია); რაც შეეხება კომპანიის ინფორმაციით, მომხმარებელი ამანათების ტრანსპორტირების პერიოდში თავად დაუკავშირდა კომპანიას და განაცხადა, რომ აღნიშნული ამანათები მისი შექენილი არ იყო. კომპანიის ოპერატორმა განუმარტა, რომ ამანათების საბაჟოზე ჩამოსვლის შემდეგ მოხდებოდა მათი გადამოწმება. ამანათების ჩამოსვლის შემდეგ დადგინდა, რომ ამანათზე დატანილ სტიკერზე მკაფიოდ და გარკვევით იყო მითითებული მომხმარებელ სახელი და ოთახის ნომერი. ამის შემდეგ მომხმარებელმა მოითხოვა მოცულობითი წონის კორექტირება, რის შემდგომაც 220 კგ მოცულობითი წონა თითქმის განახევრდა და შესაბამისად შემცირდა ტრანსპორტირების ღირებულება. მომხმარებელმა მოითხოვა ამანათების ქუთაისის ფილიალში მიწოდება და ადგილზე დათვალიერება. 8 დეკემბერს იგი გამოცხადდა მოვაჭრის ქუთაისში მდებარე ოფისში, სადაც გამოიძახა საპატრულო პოლიცია. არც კომპანიასთან და არც საპატრულო პოლიციასთან საუბრისას მას არ აღუნიშნავს, რომ ამანათები მისი არ იყო და კვლავ ითხოვდა დამატებით ფასდაკლებას. აღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, კომპანიის წესებისა და პირობების შესაბამისად, 8 დეკემბერს მომხმარებელ

12 დეკემბრამდე მიეცა ვადა უკვე შემცირებული დავალიანების დასაფარად. წინააღმდეგ შემთხვევაში, დავალიანება დაუბრუნდებოდა შეთანხმებამდე არსებულ თანხას და მის სახელზე ჩამოსულ ყველა გზავნილზე წვდომა შეუზღუდებოდა დავალიანების სრულ დაფარვამდე. აღნიშნული პირობები მას განემარტა საპატრულო პოლიციის თანდასწრებით.

სააგენტოს 2025 წლის 25 დეკემბრის N02/6477 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა მოქალაქეების

6

განცხადებების სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 ოქტომბრის №04/1281 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე, მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 26 დეკემბრის N01/8073 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებელ კომპანიის მომსახურების პირობების 8.1 პუნქტის დარღვევის გამო მოხსნილი აქვს კომპანიის მიერ მუდმივი შეთავაზების ფარგლებში უფასო სერვისები და ამანათების გატანა შეუძლია პირადად ან ნოტარიული მინდობილობის საფუძველზე შემოსავლების სამსახურში რეგისტრირებული ამანათების ოფიციალური შენახვის ადგილიდან - თბილისი, ნავთლუხის 10ა, კომერციული ფართი 3 (კომპანიის ცენტრალური ოფისი).

გარდა ამისა, მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელ არასდროს ჰქონია კომპანიისგან შეთავაზება ამანათების ტრანსპორტირების საფასურის განახევრებაზე. თუმცა, რეისის მნიშვნელოვნად დაგვიანების გამო, მას გაუკეთდა შეთავაზება ჩამოსულ ამანათებზე ესარგებლა უფასო საკურიერო მომსახურებით (რაც მის მიერ გადასახდელი ტრანსპორტირების თანხის 20% შეადგენს) და ასევე მომავალი ორი თვის განმავლობაში სპეციალური ტარიფით კომპანიის ყველა სერვისზე. ასევე, მოვაჭრე აცხადებს, რომ მოქალაქე ამანათები უკვე 7 დღეზე მეტია მის მიერ მითითებულ ფილიალშია და შეუძლია გაიტანოს სასურველ დროს ან ისარგებლოს უფასო საკურიერო მომსახურებით. რაც შეეხება მომხმარებლებს მოვაჭრე განმარტავს, რომ მათ ჩაბარდათ კუთვნილი ამანათები.

## 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კანონის 24-ე მუხლის თანახმად:

1. უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.
2. უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც

მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

3. კომერციული საქმიანობის უსამართლოდ მიჩნევისთვის, რომელმაც შესაძლოა არსებითად უარყოფითად შეცვალოს მომხმარებელთა მხოლოდ იმ ჯგუფის ეკონომიკური ქცევა, რომელიც საკუთარი გონებრივი ან ფიზიკური შესაძლებლობის ან/და ასაკის გამო განსაკუთრებით მოწყვლადია, გაითვალისწინება მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკური ქცევა. კომერციული საქმიანობა უსამართლოდ არ მიიჩნევა, თუ რეკლამაში მოცემული ინფორმაცია გაზვიადებულია ან პირდაპირი მნიშვნელობით არ უნდა იქნეს გაგებული.

4. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

კანონის 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების თანახმად ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია შემდეგი მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა:

დ) საქონლის ან მომსახურების სპეციალურ ფასად შექმნის შეთავაზება იმ მნიშვნელოვანი ინფორმაციის გამჟღავნების გარეშე, რომლის საფუძველზედაც მოვაჭრე ვარაუდობს, რომ თავად ან სხვა მოვაჭრის საშუალებით ვერ შეძლებს ამ საქონლის ან მომსახურების ან მსგავსი საქონლის ან მომსახურების იმ დროში, იმ რაოდენობითა და იმ ფასად მიწოდებას, რომლებიც აღნიშნული საქონლიდან ან მომსახურებიდან, რეკლამირების მასშტაბიდან და შეთავაზებული ფასიდან გამომდინარეობს (შეცდომაში შემყვანი რეკლამა);

ვ) ცრუ განაცხადის გაკეთება, რომ საქონელი ან მომსახურება ხელმისაწვდომი იქნება ან/და განსაკუთრებული პირობები იმოქმედებს მხოლოდ დროის მცირე მონაკვეთში, იმ მიზნით, რომ მომხმარებელმა მყისიერი გადაწყვეტილება მიიღოს და მას არ მიეცეს საკმარისი დრო და შესაძლებლობა ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად;

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

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

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

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

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

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

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

#### **საერთაშორისო კანონმდებლობა:**

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის<sup>1</sup> (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის

<sup>1</sup> ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორებების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ.

დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.<sup>2</sup>

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

### **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.

### **3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი**

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

<sup>2</sup> ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებული უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.<sup>3</sup>

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული 2020/1828 დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან

<sup>3</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

შეეძინა მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 31 ოქტომბრის N04/1281 ბრძანების საფუძველზე ხელახლა დაიწყო განცხადებებში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

#### 4. სამოტივაციო ნაწილი

##### 4.1. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. 2005/29/EC დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები.

2005/29/EC დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29/EC დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლი განსაზღვრავს, რომ კომერციული საქმიანობა ითვლება შეცდომაში შემყვანად, თუ ის მოიცავს მცდარ ინფორმაციას და შესაბამისად, არ წარმოადგენს სიმართლეს, ან თუ მან ნებისმიერ ფორმით, მათ შორის საერთო წარმოდგენით, გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება, თუნდაც სხვა ფაქტობრივი ინფორმაცია იყოს სწორი და ამავე დროს იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის ისეთი ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა, მათ შორის ფასი ან ფასის გამოთვლის მეთოდის, ან კონკრეტული ფასდაკლების არსებობის შესახებ ინფორმაცია.

მსგავსად 2005/29/EC დირექტივისა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციულ საქმიანობას, რომელიც შესაძლოა გამოხატული იყოს როგორც მოქმედებით, ასევე უმოქმედობით. კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტი კრძალავს უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტში კანონმდებელი ასევე განმარტავს, რომ უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია. ხოლო, კანონის 25-ე მუხლი მოიცავს მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის პირობებს, რომლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების შესაბამისად უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია დ) საქონლის ან

მომსახურების სპეციალურ ფასად შეძენის შეთავაზება იმ მნიშვნელოვანი ინფორმაციის გამჟღავნების გარეშე, რომლის საფუძველზედაც მოვაჭრე ვარაუდობს, რომ თავად ან სხვა მოვაჭრის საშუალებით ვერ შეძლებს ამ საქონლის ან მომსახურების ან მსგავსი საქონლის ან მომსახურების იმ დროში, იმ რაოდენობითა და იმ ფასად მიწოდებას, რომლებიც აღნიშნული საქონლიდან ან მომსახურებიდან, რეკლამირების მასშტაბიდან და შეთავაზებული ფასიდან გამომდინარეობს (შეცდომაში შემყვანი რეკლამა) და ვ) ცრუ განაცხადის გაკეთება, რომ საქონელი ან მომსახურება ხელმისაწვდომი იქნება ან/და განსაკუთრებული პირობები იმოქმედებს მხოლოდ დროის მცირე მონაკვეთში, იმ მიზნით, რომ მომხმარებელმა მყისიერი გადაწყვეტილება მიიღოს და მას არ მიეცეს საკმარისი დრო და შესაძლებლობა ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად, და მეორე პუნქტით აწესებს ღირებულების ანალოგიურ მოწესრიგებას შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებით, კერძოდ, მოვაჭრის მოქმედებით გამოსატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა. ხოლო, აღნიშნული მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით ინფორმაცია მოიცავს ფასს ან ფასის განგარიშების სათანადო მეთოდს ან მითითებას სპეციალურ ფასზე, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების მიწოდების პირობებს.

სანამ უშუალოდ მოვაჭრის ქმედება შეფასდება, მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებელი“, რადგან როგორც კანონი, ისე 2005/29/EC დირექტივა, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, ამოსავალ ნიშნულად სწორედ საშუალო მომხმარებელს მიიჩნევენ. ევროკავშირის რეგულაციების თანახმად, საშუალო მომხმარებელი შეფასებულია, როგორც საკმარისად კარგად ინფორმირებული და საკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ, საქმეზე Gut Springenheide vs Germany, 1998 წლის 16 ივლისს, პრეცედენტული სამართლის მითითებით დაადგინა, რომ ქმედების შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნას „საშუალო“ მომხმარებლის სავარაუდო მოლოდინები, რომელიც გონივრულად კარგად ინფორმირებულია და გონივრული დაკვირვების შედეგად შეიძენს პროდუქტს/მომსახურებას. შემძენის ცოდნის რეალიზება პროდუქციის არჩევისას, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის დიზაინს და აქვს უნარი გაეცნოს მასზე მითითებულ ინფორმაციას. იმიტომ არის მნიშვნელოვანი „საშუალო“ მომხმარებლის ჰორიზონტიდან დანახული საქონელი, რომ „საშუალო“ მომხმარებლის მიერ პროდუქციის შეფასება ხორციელდება თანაბარზომიერად, საქონლისა და მომსახურების დონის გათვალისწინებით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საშუალო მომხმარებლის ცნება არ არის სტატისტიკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტული საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.<sup>4</sup> გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ ახალი კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს, ხოლო მანამდე არ არსებობდა ამ სფეროს მომწესრიგებელი სრულყოფილი კანონმდებლობა და საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამდღეობის არ არის, შესაძლოა საქართველოს მოსახლეობა მიჩნეული იქნას მოწყვლად მომხმარებლად.

როგორც აღინიშნა, ევროპული სამართლის მიხედვით, საშუალო მომხმარებელი უნდა იყოს, გონივრულად კარგად ინფორმირებული, გონივრულად დაკვირვებული და გონივრულად ფრთხილი. აღნიშნული კონცეფცია ეფუძნება საინფორმაციო პარადიგმას, რომელსაც ეყრდნობა

<sup>4</sup> დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

მთელი ევროკავშირის მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალი, იმ დანაწესიდან გამომდინარე, რომ არასაკმარისად ინფორმირებული მომხმარებელი იწვევს არაეფექტურ ბაზარს. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე ცხადია, რომ ევროპული სამართალი ერთი მხრივ ავალდებულებს მოვაჭრეს საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის სათანადოდ მიწოდებას და მეორე მხრივ იცავს იმ მომხმარებელს, რომელმაც გამოიჩინა ძალისხმევა მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მოსაძიებლად და მისაღებად, და არა იმ მომხმარებელს, რომელმაც უგულვებელყო მოვაჭრის მიერ სათანადოდ მიწოდებული/სათანადო ადგილზე განთავსებული ინფორმაცია.

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

განსახილველ შემთხვევაში წარმოდგენილი ფაქტობრივი გარემოებებისა და მხარეთა პოზიციების შეფასების შედეგად, საქმის მასალებზე დაყრდნობით დგინდება, რომ მოვაჭრემ 2024 წლის 27 სექტემბერს სოციალურ ქსელ Facebook-ის მეშვეობით გამოაქვეყნა ინფორმაცია აქციის შესახებ, რომლის პირობების მიხედვით მომხმარებელს კომენტარებში უნდა დაეწერა სიტყვა „ვარსკვლავები“, აღნიშნული ვარსკვლავების შეძენა ხდებოდა იმავე Facebook გვერდის საშუალებით, ხოლო აქციის ფარგლებში შეძენილი ვარსკვლავების ღირებულება გაორმაგებული ოდენობით უნდა ასახულიყო მომხმარებლის პირად კაბინეტში ტრანსპორტირების ღირებულების ბალანსის სახით. ამავე განცხადებაში მითითებული იყო აქციის დასრულების კონკრეტული თარიღი, 2024 წლის 30 ოქტომბერი. საქმის მასალებით დასტურდება, რომ მომხმარებელმა 2024 წლის 22 ოქტომბერს, ანუ აქციის საჯაროდ გამოცხადებულ დასრულებამდე, შეიძინა 69 ლარის ღირებულების ვარსკვლავები და შეასრულა აქციის პირობებით გათვალისწინებული ქმედებები, თუმცა კომენტარის დატოვებიდან ერთ წუთში მიიღო შეტყობინება, რომ აქციის ვადა ამოწურული იყო. აღნიშნული გარემოება მიუთითებს შეუსაბამობაზე აქციის საჯაროდ გამოცხადებულ პირობებსა და მის ფაქტობრივ აღსრულებას შორის. მოვაჭრე განმარტავს, რომ აქციას ჰქონდა რაოდენობრივი ლიმიტი და მისი ამოწურვისთანავე მომხმარებლებს ეგზავნებოდათ შესაბამისი შეტყობინება Facebook-ის საშუალებით. თუმცა, საქმის შესწავლის ფარგლებში მოვაჭრის მიერ ვერ იქნა წარმოდგენილი რაიმე მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ აქციის ლიმიტი წინასწარ, მკაფიოდ და გასაგებად იყო მითითებული მომხმარებლებისთვის, ან ის, რომ მომხმარებელს აქციის პირობების გაცნობისას ჰქონდა ინფორმაცია ასეთი ლიმიტის არსებობისა და მისი ამოწურვის შედეგების შესახებ. ასევე ვერ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ 2024 წლის 22 ოქტომბრის მდგომარეობით აღნიშნული ლიმიტი უკვე ამოწურული იყო. სააგენტო ყურადღებას ამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ მომხმარებლისთვის აქციის არსებითი პირობები, მათ შორის მოქმედების ვადა და სარგებლის მიღების წესი, ცნობილი იყო მხოლოდ საჯაროდ გავრცელებული ინფორმაციით.

მომხმარებელს, რომელიც მოქმედებდა ამ ინფორმაციის საფუძველზე, გაუჩნდა ლეგიტიმური მოლოდინი, რომ 2024 წლის 30 ოქტომბრამდე შეძლებდა აქციით სარგებლობას. მოვაჭრის მიერ შემდგომი მითითება ლიმიტის არსებობაზე, რომელიც არ იყო საჯაროდ და წინასწარ გაცხადებული, ვერ ჩაითვლება მომხმარებლისთვის სავალდებულოდ გასათვალისწინებელ პირობად. ამასთან, მოვაჭრის არგუმენტი, რომ Facebook-ის წესების მიხედვით ვარსკვლავები წარმოადგენს საჩუქარს და არა მომსახურების ანაზღაურებას, არ ცვლის სამართლებრივ შეფასებას,

ვინაიდან კონკრეტულ შემთხვევაში ვარსკვლავები გამოყენებული იყო როგორც კომერციული აქციის ინსტრუმენტი, რომლის საშუალებითაც მომხმარებელს სთავაზობდნენ ეკონომიკური სარგებელის მიღებას (ტრანსპორტირების ღირებულების გაორმაგებული რაოდენობით დარიცხვას მოვაჭრის ვებგვერდზე არსებულ მის ბალანსზე) შესაბამისად, ურთიერთობა ექვევა მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში და ექვემდებარება კეთილსინდისიერების და გამჭვირვალობის პრინციპებს ინფორმაციის მიწოდებისას. მნიშვნელოვანია ასევე ის გარემოება, რომ სააგენტოს მიერ 2025 წლის 11 აპრილს დამატებით გამოთხოვილი ინფორმაცია აქციის პირობებისა და მისი გავრცელების ფორმების შესახებ, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა იმ მიზეზით, რომ სოციალური ქსელის მონაცემები ინახება მხოლოდ სამი დღის განმავლობაში. სააგენტო აღნიშნავს, რომ შესაბამისი მტკიცებულებების არქონა ვერ შეიძლება შეფასდეს მომხმარებლის საწინააღმდეგოდ. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო აქციის პირობების მკაფიო, სრული და უტყუარი ფორმით მიწოდება და ვერ დაადასტურა აქციის შეწყვეტის კანონიერება მომხმარებლის მიერ პირობების შესრულების მომენტში. აღნიშნულმა ქმედებამ დაარღვია მომხმარებლის ლეგიტიმური მოლოდინი და კანონით დაცული უფლებები, რის გამოც მომხმარებლის მოთხოვნა უფლებების აღდგენის თაობაზე მიიჩნევა დასაბუთებულად.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, სააგენტოში მხარეების მიერ წარმოდგენილი მასალებით დგინდება, რომ მომხმარებლებმა ამანათების საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლეს შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს მომსახურებით. აღნიშნული სამართლებრივი ურთიერთობის ფარგლებში მოვაჭრე ვალდებული იყო მომსახურება გაეწია შეთანხმებული პირობების, მათ შორის გონივრული ვადებისა და მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულების დაცვით.

საქმის მასალებით დასტურდება, რომ მიუხედავად დაგეგმილი რეისების და განსაზღვრული ვადების არსებობისა, მომხმარებლებმა სამი თვეზე მეტი ხნის განმავლობაში ვერ მიიღეს ამანათები. აღნიშნული გარემოება მიუთითებს მოვაჭრის მხრიდან მომსახურების გაწევის ვალდებულების შეუსრულებლობაზე ან არაჯეროვან შესრულებაზე. საქმის განხილვისას ასევე შეფასდა მხარეთა ურთიერთგამომრიცხავი პოზიციები ე.წ. „ქეშბექთან“ დაკავშირებით.

მომხმარებელი აცხადებს, რომ რეისების დაგვიანების გამო მას დაჰპირდნენ ქეშბექს, რომელზეც შემდგომ მოვაჭრემ უარი განაცხადა, ხოლო მოვაჭრე მიუთითებს, რომ ქეშბექი არასდროს შეუთავაზებია და საუბარი მხოლოდ სამომავლო მომსახურებაზე ფასდაკლებას შეეხებოდა. თუმცა, უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილ მიმოწერაში იკვეთება მოვაჭრის დაპირება, კერძოდ: „გვექნება ქეშბექები დაგვიანების გამო.“, რაც ობიექტურად აღქმადი დაპირებაა. აღნიშნული განცხადება მომხმარებლისთვის ქმნის გონივრულ მოლოდინს, რომ დაგვიანებული მომსახურების სანაცვლოდ მას მიეცემა კონკრეტული ეკონომიკური სარგებელი. მიუხედავად ამისა, საქმის განხილვისას მოვაჭრემ უარყო ქეშბექის შეთავაზების ფაქტი და განაცხადა, რომ საუბარი მხოლოდ სამომავლო მომსახურებაზე ფასდაკლებას ეხებოდა. ასეთი ურთიერთგამომრიცხავი პოზიცია მიუთითებს, რომ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია არ იყო მკაფიო და არაორაზროვანი. ამასთან, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა რაიმე მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლისთვის წინასწარ და გასაგებად იყო განმარტებული „ქეშბექსა“ და სამომავლოდ განსახორციელებელ მომსახურებაზე ფასდაკლებას შორის განსხვავება.

სააგენტოს შეფასებით, „ქეშბექის“ დაპირება წარმოადგენდა ისეთ კომერციულ კომუნიკაციას, რომელმაც გავლენა მოახდინა მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. შემდგომში ამ დაპირების შეუსრულებლობა კი არღვევს კეთილსინდისიერი საქმიანობის პრინციპს და მომხმარებელი შეჰყავს

შეცდომაში. შესაბამისად, მოვაჭრის ქმედება შეფასებულია, როგორც უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რადგან იგი მოიცავს მომხმარებლისთვის ისეთი ინფორმაციის მიწოდებას, რომელიც არ შეესაბამება ფაქტობრივ გარემოებებს და იწვევს მომხმარებლის მოტყუებას ან შეცდომაში შეყვანას. აღნიშნული პრაქტიკა ეწინააღმდეგება სამართლიანი ვაჭრობის მოთხოვნებს და არღვევს მომხმარებლის უფლებას, მიიღოს ზუსტი, სრული და სანდო ინფორმაცია მომსახურების პირობების შესახებ.

რაც შეეხება მომხმარებლებს, მოვაჭრე ვალდებულია ალუდგინოს აქციის ფარგლებში დაპირებული სარგებელი, კერძოდ, 2024 წლის 22 ოქტომბერს მომხმარებლის მიერ შეძენილი 69 (სამოცდაცხრა) ლარის ღირებულების ვარსკვლავების შესაბამისი ოდენობის თანხა ასახოს მომხმარებლის პირად კაბინეტში ტრანსპორტირების ღირებულების ბალანსის სახით გაორმაგებული ოდენობით, იმავე პირობებით, რაც საჯაროდ გამოცხადებული აქციის ფარგლებში იყო განსაზღვრული. ასევე, მოქალაქეებს დაურიცხოს ამანათების დაგვიანებული ტრანსპორტირებისთვის დაპირებული „ქეშბექის“ მოცულობა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 24-ე მუხლის და 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების დარღვევას.

#### **4.2. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა**

უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლის სწორად ინფორმირებულობა მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ბოჭვის ფარგლებში განსაზღვრავს მომხმარებლის 10 ეკონომიკურ ქცევას, იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი.

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

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

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

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

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

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

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

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

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

საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.<sup>5</sup> გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ ახალი კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს, ხოლო მანამდე არ არსებობდა ამ სფეროს მომწესრიგებელი სრულყოფილი კანონმდებლობა და საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამდღეობის არ არის, შესაძლოა საქართველოს მოსახლეობა მიჩნეული იქნას მოწყვლად მომხმარებლად.

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

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

როგორც საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, მოვაჭრე მიუხედავად ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაციისა, აღარ ახორციელებს ამანათების საფრანგეთიდან ტრანსპორტირებას. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით სააგენტოსთვის პოზიცია არ წარმოუდგენია. მოვაჭრემ მომხმარებელს არ მიაწოდა მომსახურების პირობების ცვლილების შესახებ ინფორმაცია, კერძოდ, იმ არსებითი გარემოების თაობაზე, რომ იგი აღარ ახორციელებდა ამანათების ტრანსპორტირებას საფრანგეთიდან. მომსახურების მიწოდების გეოგრაფიული არეალი და კონკრეტული ქვეყნიდან ტრანსპორტირების შესაძლებლობა წარმოადგენს მომსახურების არსებით მახასიათებელს, რომლის შესახებ ინფორმაციის სრულად, ზუსტად და დროულად მომხმარებლისთვის მიწოდება მოვაჭრის ვალდებულებაა. აღნიშნული ინფორმაციის მიუწოდებლობა მომხმარებლისთვის წარმოადგენს მოვაჭრის უმოქმედობას, რომელმაც ობიექტურად გამოიწვია მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა და გავლენა მოახდინა მის ეკონომიკურ გადაწყვეტილებაზე, რომ ესარგებლა კონკრეტული მომსახურებით. შესაბამისად, მომხმარებელმა ნივთის შეძენისას ამანათის ჩაბარების მისამართად მიუთითა მისთვის მიწოდებული ინფორმაციის შესაბამისად მოვაჭრის საფრანგეთის მისამართი, რომელზეც მოვაჭრე მომსახურებას ფაქტობრივად აღარ ახორციელებს. რაც იწვევს მომხმარებლისთვის ეკონომიკური ზიანის დადგომას.

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

ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, სააგენტოს შეუძლია დაასკვნას, რომ მომხმარებელს ჰქონდა მოლოდინი, რომ ხელშეკრულებაში მითითებული ინფორმაცია იყო სწორი და ხელშეკრულების შესაბამისად შეძლებდა მომსახურების მიღებას.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება მოქალაქე აუნაზღაუროს ნივთში გადახდილი თანხა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას - მომსახურების მიწოდების გეოგრაფიული არეალის ცვლილებისა და საფრანგეთიდან ამანათების ტრანსპორტირების შეწყვეტის შესახებ, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელი, შესაძლოა, არ დადებდა ხელშეკრულებას

### **4.3. უსამართლო სტანდარტული პირობები**

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული, ტრანსპორტირების და ადრესატისთვის მიწოდების ხელშეკრულების (წესები და პირობები<sup>6</sup>) კონკრეტული პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (მომსახურების) ჯეროვნად შესრულების ფრილში.

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

თანამედროვე ეკონომიკის პირობებში, მხარეები, ხელშეკრულების რთული და მასშტაბური პირობების განსაზღვრისა და ამასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების თავიდან აცილების მიზნით, ხშირად სარგებლობენ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებით. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები გულისხმობს ერთგვაროვანი შინაარსის მქონე პირობებს, რომელთა გამოყენებაც ხდება მრავალჯერადად. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს ერთი მხარე უდგენს მეორე მხარეს და ის ხელშეკრულების დადების და გამოყენების გამარტივების, დროისა და რესურსის დაზოგვის მიზნებს ემსახურება.<sup>6</sup>

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

<sup>6</sup> ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია საქართველოს საკასაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები არის წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნული პირობები, რომელთაც ერთი მხარე (შემთავაზებელი) უდგენს მეორე მხარეს და რომელთა მეშვეობითაც უნდა მოხდეს კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული ან მათი შემავსები წესების დადგენა.<sup>7</sup>

საქართველოს უზენაესი სასამართლო 2023 წლის 6 ოქტომბრის N ას-372-2023 სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნულობა გულისხმობს სტანდარტული პირობების არაერთჯერად ხასიათს, ანუ შემთავაზებლის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები არ არის გამიზნული მხოლოდ ერთ ან რამდენიმე კონკრეტულ პირთან დასადავებლად ხელშეკრულებისათვის და ისინი აბსოლუტურად ყველა მომხმარებლისათვის საერთოა.

პირობები ითვლება წინასწარ ჩამოყალიბებულად, თუ ისინი მრავალჯერადი გამოყენებისათვის წერილობითი ფორმით ან სხვაგვარად (მაგ., ვიდეო ან აუდიოჩანაწერი) არის ფიქსირებული.<sup>8</sup>

განსახილველ შემთხვევაში, საქმეში არსებული მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის იდება ხელშეკრულება მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებულ რომელიმე ქვეყნის მისამართზე მიტანილი მომხმარებლის კუთვნილი ნივთის დანიშნულების ადგილამდე ტრანსპორტირების და ადრესატისთვის მიწოდების შესახებ. მოვაჭრის ვებგვერდზე (ბმული: <https://sheniamanati.ge/register> ) განთავსებული „წესები და პირობების“ (შემდგომში - ხელშეკრულება) ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ ვებგვერდზე განთავსებული ხელშეკრულება წარმოადგენს იმ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას, რომელსაც მოვაჭრე სთავაზობს მომხმარებელს, მომსახურების განხორციელებისას. აღნიშნული პირობები მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის განსაზღვრული, კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული და მომხმარებელთან მათი შეთანხმება ინდივიდუალურად არ ხდება.

მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით არის შემუშავებული შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს მიერ. ყოველივე იმის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ კუთვნილ ვებგვერდზე (ბმული: <https://sheniamanati.ge/register> ) განთავსებული „წესები და პირობები“ მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის შემუშავებული, განკუთვნილია ყველა მომხმარებლისთვის და მრავალჯერადი გამოყენებისთვის, ისინი მიიჩნევა, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა

<sup>7</sup> სუსგ 10.09.2012წ. საქმე #ას-755-811-2011.

<sup>8</sup> ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

განსახილველ შემთხვევაში, კანონის 22-ე მუხლთან მიმართებით უნდა განიხილოს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, კერძოდ ხელშეკრულების 1.6; 2,0; 2,1; და 8.1 პუნქტები.

მოვაჭრის კუთვნილ ვებგვერდზე განთავსებული პოლიტიკის თანახმად:

**“1.6 მომხმარებლის მხრიდან შპს მია-ტრანსპორტერი-ს მიმართ ამანათის ტრანსპორტირების დავალიანების არსებობის შემთხვევაში, კომპანია იტოვებს უფლებას მომხმარებლის მხრიდან დავალიანების სრულად დაფარვამდე არ გასცეს მომხმარებლის სახელზე ჩამოსული სხვა გზავნილები. აგრეთვე კომპანია, უფლებას იტოვებს, ცალკეულ შემთხვევებში, შეაჩეროს ამანათების გაცემა, თუკი ერთ რეისზე ერთად ჩამოსული ამანათების ტრანსპორტირების ღირებულება სრულად არაა გადახდილი, ან მომხმარებელს ერიცხება დავალიანება.”**

**„2.0 მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ამანათის შიგთავსის სრული ღირებულების ანაზღაურება შემდეგ შემთხვევებში:**

**ა. თუკი ნივთი დაზიანდა გადაზიდვისას ან სატერმინალო სამუშაოების დროს, რის შესახებაც გადაშიდავიც და ტერმინალიც ვალდებულია შეავსოს "დაზიანების აქტი";**

**ბ. თუკი ნივთი არ მისულა მომხმარებელამდე, მისი სისტემაში ასახვიდან 90 დღის განმავლობაში (ნებისმიერი ქვეყნიდან და ნებისმიერი გზით ტრანსპორტირებისას);**

**გ. თუკი მომხმარებელს შევსებული აქვს საბაჟო დეკლარაცია, ნივთი ანაზღაურდება დეკლარაციაში მითითებული თანხის მიხედვით; ხოლო თუ მომხმარებელს არ აქვს შევსებული სავალდებულო დეკლარაცია, დაუდებელი ნივთებზე კომპანია იხსნის სრულ პასუხისმგებლობას ტრანსპორტირების ნებისმიერ ეტაპზე.**

**2.1 დაუზღვეველი ნივთის კომპანიის მიერ ანაზღაურების შემთხვევაში, ანაზღაურებული თანხა ჯდება შენიმანათი.ჯის პირადი ოთახის ბალანსზე არაუგვიანეს 3 სამუშაო დღისა, რომლის გატანაც პირად ანგარიშზე არაა დაშვებული. ხოლო პირად ანგარიშზე ანაზღაურების შემთხვევაში, შესაბამისი გადაწყვეტილებიდან, 30 კალენდარული დღის ვადაში.”**

**„8.1 კლიენტის მხრიდან ნებისმიერი ტიპის ჟარგონული, არაეთიკური ან შეურაწმყოფელი ტერმინების გამოყენება, როგორც ელ-ფოსტით, ასევე ტელეფონზე, ჩათით ან თანამშრომლების მიმართ პირადად, ასევე ხმამაღალი საუბარი, ტონის აწევა, ყვირილი, დამცინავი ან ირონიული საუბარი - გამოიწვევს მომხმარებლის სერვისის დაუყოვნებლივ და უპირობო შეწყვეტას მისი შემდგომი განუახლებლობის პირობით.“**

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი. აღნიშნული პუნქტი ადგენს პირობებს, რომელთა გათვალისწინებაც უნდა მოხდეს სტანდარტული პირობის შესაფასებლად. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი I. ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და II. იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს

მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

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

სტანდარტული პირობის ბათილობის პირველ წინაპირობას წარმოადგენს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთან მისი შეუსაბამობა. აღნიშნული დათქმა განსაზღვრულია შემთავაზებლისათვის, რომელმაც სტანდარტული პირობები უნდა ჩამოაყალიბოს კეთილსინდისიერად და მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინებით.

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

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

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC (შემდგომში - 93/13/EEC დირექტივა) ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით.<sup>9</sup>

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

სტანდარტული პირობების შეფასებამდე, განსახილველია კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების მნიშვნელობები. კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide*

<sup>9</sup> ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14

bona პრეტენზია და კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება exceptio doli (generalis) - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.<sup>10</sup>

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.<sup>11</sup>

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.<sup>12</sup> კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.<sup>13</sup>

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz<sup>14</sup> -ის საქმეში განმარტა, რომ არის თუ არა სახეზე მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“, უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პირობის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველმყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელშეკრულებო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით.

აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.<sup>15</sup>

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

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

<sup>11</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე Nას-950-2022, 30.09.2022.

<sup>12</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185- 2020.

<sup>13</sup> „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მითითებულია კერესელიძე დ. კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84.

<sup>14</sup> ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

<sup>15</sup> Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesseling/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dordrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამორიცხონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელშეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.<sup>16</sup>

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.<sup>17</sup>

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტომ დაადგინა, რომ ხელშეკრულების 1.6; 2,0; 2,1; და 8.1 პუნქტების პირობა არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად აღნიშნული პირობები წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს, შემდეგ გარემოებათა გამო:

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

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგებას, რომლითაც მხარეები, ურთიერთმიმართ გამოვლენილი ნების საფუძველზე ბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი იღებს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება. ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა იმ შესრულებას, რაც შეთანხმებული იყო.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში

<sup>16</sup> Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, გვ. 3-46.

<sup>17</sup> CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 5

გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა; აღნიშნულთან დაკავშირებით, სააგენტო აფასებს სავაჭრო პოლიტიკის 2.0-2.2 პუნქტებს. მიუხედავად იმისა, რომ პირობები მიუთითებენ მომხმარებლისთვის ზიანის ანაზღაურების შემთხვევებზე, ვადებზე და ანაზღაურების ფორმაზე, მათი შინაარსი ქმნის მომხმარებლისთვის არასათანადო და ერთპიროვნულ მდგომარეობას. მოვაჭრე მკვეთრად განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებას მიიღოს ანაზღაურება მხოლოდ რამდენიმე კონკრეტულ შემთხვევაში:

**ნივთის დაზიანება გადაზიდვის ან ტერმინალთან დაკავშირებით, ნივთის სისტემაში ასახვიდან 90 დღის ვადაში ჩაუბარებლობის შემთხვევაში, ან თუკი მომხმარებელს შევსებული აქვს საბაჟო დეკლარაცია, ნივთი ანაზღაურდება დეკლარაციაში მითითებული თანხის მიხედვით, ხოლო თუ მომხმარებელს არ აქვს შევსებული სავალდებულო დეკლარაცია, დაუდელარირებელ ნივთებზე კომპანია იხსნის სრულ პასუხისმგებლობას ტრანსპორტირების ნებისმიერ ეტაპზე.**

ასეთი შეზღუდვა ქმნის მდგომარეობას, როდესაც მომხმარებელს არ აქვს უფლება მოითხოვოს ანაზღაურება იმ ზიანების შემთხვევაში, რომელიც წარმოიქმნება მოვაჭრის სხვა ბრალეული ქმედებებით ან უხეში გაუფრთხილებლობით. ზიანის ანაზღაურების პირობითი რეგულირება მკვეთრად ქმნის მოვაჭრის პასუხისმგებლობის შემჭიდროვებულ საზღვრებს და წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობას, რადგან მომხმარებელი არ არის დაცული ნებისმიერ ზიანისგან, რომელიც შესაძლოა გამოწვეული იყოს მოვაჭრის სხვა ბრალეული ქმედებით. გარდა ამისა, ხელშეკრულების მიხედვით, ანაზღაურების უფლება არ ვრცელდება იმ მომხმარებელზე, რომელსაც ამანათი დაუდელარირებული აქვს, რაც საშუალებას აძლევს მოვაჭრეს სრულად გათავისუფლდეს ამანათის დაკარგვა/დაზიანების შემთხვევაში ვალდებულებისგან ტრანსპორტირების ნებისმიერ ეტაპზე. გარდა ამისა, მოვაჭრე აწესებს შეზღუდვას ზიანის ანაზღაურების პროცედურაზე და აწესებს მომხმარებლისთვის სავალდებულო მოთხოვნებს, მაგალითად, თანხის გამოტანა პირად ანგარიშზე მხოლოდ შეზღუდული წესით, რაც დამატებით უსამართლო შეზღუდვას ქმნის მომხმარებლისთვის. ასეთ პირობებში მომხმარებლის უფლება ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნაზე იზღუდება მოვაჭრის მხრიდან, ხოლო მოვაჭრის პასუხისმგებლობა მოიცავს მხოლოდ ხელშეკრულებით შეზღუდულ შემთხვევებს. შესაბამისად, ხელშეკრულების აღნიშნული ჩანაწერი წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობას, რომელიც მკვეთრად ზღუდავს მომხმარებლის უფლებას მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება მოვაჭრის მიერ ბრალეული ქმედებით დამდგარ ზიანზე, რაც ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, ხელშეკრულების 8.1 პუნქტის პირობის მიხედვით,

**„კლიენტის მხრიდან ნებისმიერი ტიპის ჯარგონული, არაეთიკური ან შეურაწმყოფელი ტერმინების გამოყენება, როგორც ელ–ფოსტით, ასევე ტელეფონზე, ჩათით ან თანამშრომლების მიმართ პირადად, ასევე ხმადაღალი საუბარი, ტონის აწევა, ყვირილი, დამცინავი ან ირონიული საუბარი - გამოიწვევს მომხმარებლის სერვისის დაუყოვნებლივ და უპირობო შეწყვეტას მისი შემდგომი განუახლებლობის პირობით.“**

აღნიშნული ჩანაწერით კომპანიას ეძლევა შეზღუდული დისკრეციული უფლება, საკუთარი შეხედულებით შეაფასოს მომხმარებლის ქცევა და ერთპიროვნულად მიიღოს გადაწყვეტილება სერვისის შეწყვეტის შესახებ, რაც არღვევს სამართლიანობის, თანასწორობისა და პროპორციულობის პრინციპებს. გარდა ამისა, დებულება რეალურად ზღუდავს მომხმარებლის სამართლებრივი დაცვის უფლებას, რადგან მომხმარებლის მხრიდან პრეტენზიის,

უკმაყოფილების ან კრიტიკული მოსაზრების გამოხატვაც კომპანიამ შეაფასა როგორც მისთვის დამამცირებელი ან რეპუტაციულად საზიანო ქცევა. ამით მომხმარებელი ფაქტობრივად კარგავს შესაძლებლობას, დააყენოს სერვისის ხარისხთან დაკავშირებული საკითხები, მოითხოვოს ხარვეზების გამოსწორება ან გამოიყენოს კანონით დადგენილი საჩივრისა და დაცვის მექანიზმები. მნიშვნელოვანია ასევე ის, რომ ასეთი პირობა სრულიად გამორიცხავს პროპორციულობის პრინციპის დაცვას, რადგან კომპანიის მხრიდან მომხმარებელთან ურთიერთობის სრული შეწყვეტა არ წარმოადგენს გონივრულ და აუცილებელ ზომას იმ შემთხვევაშიც კი, თუ მომხმარებლის ქცევა შეიძლება ჩაითვალოს არამართებულად. ამრიგად, აღნიშნული პირობა არსებითად არღვევს მომხმარებლის უფლებებს, ზღუდავს მის სამართლებრივ დაცვას, აყენებს მას არათანაბარ და დაუცველ მდგომარეობაში და ეწინააღმდეგება სამართლიანი ვაჭრობისა და მომხმარებელთა ინტერესთა დაცვის ძირითად პრინციპებს.

რაც შეეხება ხელშეკრულების 1.6 პუნტს, განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე ხელშეკრულების სტანდარტული პირობით გამორიცხავს მოვაჭრის ვალდებულებას შეასრულოს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება, რომ მომხმარებელს გადასცეს საქართველოში ტრანსპორტირებული ამანათი, მაშინ, როდესაც მომხმარებელს კონკრეტული ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება უკვე გადახდილი აქვს. **მოვაჭრე უსაფუძვლოდ აკავებს ნივთს და არ აძლევს უფლებას მომხმარებელს მიიღოს შესრულება.** ზემოაღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე დგინდება, რომ მოვაჭრე სტანდარტული პირობის ჩანაწერით უარს ამბობს ვალდებულების სრულად შესრულებაზე მაშინ, როდესაც მომხმარებელს ხელშეკრულების შესაბამისად კონკრეტული ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება უკვე გადახდილი აქვს.

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

მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა განისაზღვრება, როგორც კერძოსამართლებრივი ხასიათის გარიგება, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალში, როგორც ეროვნულ ისე ევროპულ დოქტრინასა და სასამართლო პრაქტიკაში ხშირად გვხვდება ტერმინი „მომხმარებელი, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარე“.<sup>18</sup> ვინაიდან, მოვაჭრე სამომხმარებლო ურთიერთობებში მიიჩნევა „ძლიერ“ მხარედ, მას კანონი კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე

<sup>18</sup> ლაკერბაია თ, „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, N4, 2021

საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

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

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

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

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. განსახილველ შემთხვევაში, როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე ხელშეკრულებით იღებს ვალდებულებას გასწიოს მომხმარებლის სახელზე მიღებული ტვირთის საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურება. იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე ამანათის ტრანსპორტირებისას მას დაკარგავს, დააზიანებს ან სხვაგვარ ზიანს მიაყენებს მომხმარებელს, მომსახურების ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების გამო ვალდებულია მომხმარებელს აუნაზღაუროს მიყენებული ზიანი. აღნიშნულის შესახებ დათქმას აკეთებს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 394-ე მუხლი, რომლის მიხედვითაც მოვალის მიერ ვალდებულების დარღვევისას კრედიტორს შეუძლია მოითხოვოს ამით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურება.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული „წესების და პირობების“ 1.6; 2,0; 2,1; და 8.1. პუნქტებში არსებული დათქმა მოვაჭრის მხრიდან პასუხისმგებლობის შეზღუდვის შესახებ, მაშინ როდესაც მოვაჭრეს ხელშეკრულებაში გარდა კონკრეტული შემთხვევებისა გამორიცხავს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება მოვაჭრის მიერ მომსახურების არაჯეროვნად გაწევის შემთხვევაში.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 სტანდარტული პირობების გამოყენებისას კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევასთან მიმართებით შემდეგი განმარტება გააკეთა: „ეროვნულმა სასამართლომ ამ მიზნებისთვის უნდა შეაფასოს, შეუძლია თუ არა მოვაჭრეს, რომელიც სამართლიანად და კეთილსინდისიერად ექცევა მომხმარებელს,

გონივრულად ივარაუდოს, რომ მომხმარებელი დათანხმდებოდა ასეთ პირობებს მათზე ინდივიდუალური მოლაპარაკების შედეგად“. კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა განიხილოს, რამდენად დაეთანხმება მომხმარებელი ინდივიდუალური შეთანხმების საფუძველზე პირობას, რომელიც მოვაჭრეს ნაწილობრივ უხსნის ნაკლიანი შესრულებისას ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებას. თუ გავითვალისწინებთ ფაქტს, რომ ჩვეულებრივ შემთხვევაში, ნაკლოვანი შესრულებისას კრედიტორს არანაირი შესრულების ვალდებულება არ ეკისრება, სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი ინდივიდუალური მოლაპარაკებისას არ იკისრებდა დამატებით იმგვარ ვალდებულებას, რომელიც კანონისგან ატიპიური გადახრაა და მას დამატებით ვალდებულებას წარმოუშობს. მოვაჭრე მის ინტერესს და შესასრულებელ ვალდებულებას მომხმარებელს აკისრებს. აღნიშნული კი მიიღწევა მხარეთა შორის სახელშეკრულებო ძალისა და ცოდნის დისბალანსის, „ძლიერი“ მხარის მიერ უფლებამოსილების ბოროტად გამოყენებით, რაც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია ადადგინოს მომხმარებლების დარღვეული უფლებები, კერძოდ მოქალაქე დ მიეცეს შესაძლებლობა გაიტანოს ის ამანათები, რომელზეც ტრანსპორტირების საფასური უკვე გადახდილი აქვს. გარდა ამისა, მოვაჭრე ვალდებულია მოქალაქეებს და ამანათის შიგთავსის და მისი ტრანსპორტირების ღირებულება აუნაზღაუროს მომხმარებლებისთვის სასურველი გადახდის მეთოდით.

ამდენად მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული „წესები და პირობების“ 1.6; 2.0; 2.1; და 8.1 პუნქტების შინაარსი ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტები კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით მიჩნეული უნდა იქნან უსამართლო სტანდარტულ პირობებად. კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტის გათვალისწინებით კი ბათილია ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა და დებულება, რომელიც უსამართლოდ ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის ან მესამე პირის მიმართ მოთხოვნის წარდგენას მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის ან ნაკლიანი შესრულების გამო, ან დებულება, რომელიც გამორიცხავს მოთხოვნათა ურთიერთგაქვითვის შესაძლებლობას.

#### **4.4. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება**

სააგენტოში საქმის შესწავლის დროს წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია.

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა), რომელიც ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.<sup>19</sup> ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.<sup>20</sup>

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულების თანახმად, ხელშეკრულება ფორმდება შემდეგი პირობებით - მომხმარებლის სახელზე მიღებული ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა, რომელსაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს თავისი სახელით და მომხმარებლის ხარჯით, რაც მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის ამანათის ტრანსპორტირების ხელშეკრულებას წარმოადგენს. შესაბამისად, აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3

<sup>19</sup> ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი

<sup>20</sup> C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

ევრო დირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, განიხილავს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, „მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით.

კანონმდებელი თვითონ განსაზღვრავს რომელი ფაქტების არსებობისას შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა სხვა ფაქტების არსებობა - არარსებობის შესახებ. მაგალითად, თუ, დაზარალებული დაამტკიცებს, რომ მისი ქონება დაზიანდა, რომ ეს ქონება დააზიანა გარკვეულმა პირმა და განსაზღვრავს მის ოდენობას, კანონმდებელი აკეთებს დასკვნას, რომ ზიანის მიმყენებელი მოქმედებდა ბრალეულად. აქედან გამომდინარე, დაზარალებული არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ზიანის მიმყენებლის ბრალი. ბრალის არარსებობას ამტკიცებს თვით ზიანის მიმყენებელი. განსახილველ შემთხვევაში, გამომდინარე იქიდან, რომ შეფასების საგანი არის მომსახურების ჯეროვანი შესრულება, რომლის დროსაც შესაფასებელი იქნება მოვაჭრის ბრალით ხელშეკრულების პირობების დარღვევის საკითხი, ამ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება თავად მოვაჭრეს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიძობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

აღსანიშნავია, რომ სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურ-სამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურ-სამართლებრივი ქვეყნის წესებთან ერთად, შეიცავს პროცესუალურ სამართლებრივ კომპონენტებსაც. ასეთ ნორმებს წარმოადგენს ისეთი სამოქალაქო სამართლებრივი ნორმები, რომლებიც შინაარსობრივად მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს. მტკიცების ტვირთის იმპერატიულ განაწილებაზე მიუთითებს სამოქალაქო კოდექსის 686-ე და 687-ე მუხლებიც.

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე – მიტანის ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად გადამზიდველი თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ანდა ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეუძლო და არც მათი შედეგები შეიძლებოდა თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო № ას-700-2021 სამოქალაქო საქმეზე, 15.06.2021 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ გადაზიდვის ურთიერთობის რეგულირებისას განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა რა გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილით გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში. ამავე კოდექსის 687-ე მუხლის თანახმად, გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ძირითად პირობას წარმოადგენს რა მისი ბრალი, თავად გადამზიდველმა უნდა დაამტკიცოს, რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა.

ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანამდევ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის არაჯეროვანი, ვინაიდან, მომხმარებელ - შემთხვევაში, მომხმარებელმა ამანათების ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით. მომხმარებლის ამანათები მოვაჭრეს ჩაბარდა, თუმცა მომხმარებელს ამანათები დღემდე არ ჩაბარებია. განმარტა, რომ მოვაჭრემ მომხმარებლებს თვითნებურად შეუცვალა ამნათის გატანის ფილიალი და საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში მცხოვრებ მომხმარებლებს მიუთითებს ამანათები თბილისიდან, ცენტრალური ფილიალიდან გაიტანონ. გარდა ამისა კომპანია თვითნებურად ცვლის მომსახურების წესებსა და პირობებს, ისე რომ მომხმარებლებს ამის შესახებ არაფერს ატყობინებს. ბოლო ასეთი ცვლილება განხორციელდა 2025 წლის 25 ნოემბერს და 2025 წლის 08 დეკემბერს, მაგრამ ამის

შესახებ მომხმარებლებისთვის ინფორმაცია არ მიუწოდებია. ასევე, კომპანიამ, მომხმარებლის კუთვნილი 7 ამანათიდან, რომელიც ჩინეთიდან საჰაერო გზით მოდიოდა, ყველას სტატუსი მიუთითა „ჩამოსული“, თუმცა 25 დეკემბრის მდგომარეობით, 2 ამანათი ჯერ საქართველოშიც არ ჩამოსულა.

განმარტებით, კომპანიამ მიზანმიმართულად მიუთითა სტატუსი „ჩამოსული“ არასწორად, რათა მომხმარებელი შეეყვანა შეცდომაში და გადაეხადათ საქართველოში ჯერ არ ჩამოსული ამანათების ტრანსპორტირების თანხა. ამ გზით კომპანია მოტყუებით დაეუფლა იმ თანხებს, რომლისთვისაც შესაბამისი სერვისი არ მიუწოდებია მომხმარებლებისთვის. მომხმარებელ საქმესთან დაკავშირებით, სააგენტომ წარმოდგენილი მასალებით დგინდება, მომხმარებელმა ამანათების ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს მომსახურებით, თუმცა მიუხედავად მოვაჭრის მიერ დადგენილი ვადებისა, მომხმარებელს ამანათები არ მიუღია. მოვაჭრის მხრიდან დამატებით, მისი თანხმობის გარეშე შეიცვალა ამანათის გაცემის ფილიალი ქუთაისიდან თბილისში, რის გამოც მომხმარებელს მოსთხოვეს თბილისში ჩასვლა. ასევე, მოვაჭრემ უარი განაცხადა საკურიერო მომსახურებაზე.

ინფორმაციით, კომპანიამ ცვლილებები გაამართლა შიდა წესებით და ამასთან მოვაჭრემ არ უზრუნველყო ამანათების გადაცემა, ხოლო ზიანის ანაზღაურებაზე განაცხადა უარი.

მოქალაქე განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათების საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით, თუმცა ამანათები დღემდე მიუღია. მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრე უარს აცხადებს ნივთის მიწოდებაზე ან ზიანის ანაზღაურებაზე.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებით დგინდება, რომ მოვაჭრემ არ შეასრულა ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში. კერძოდ, მომხმარებლებს ამანათები არ ჩაბარებიათ მიუხედავად იმისა, რომ ტვირთი გადაცემული იყო მოვაჭრისთვის, რიგ შემთხვევებში ამანათის გაცემის პირობები მომხმარებელთა თანხმობის გარეშე შეიცვალა, ხოლო მოვაჭრემ უარი განაცხადა როგორც ამანათის გადაცემაზე, ასევე ზიანის ანაზღაურებაზე. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებს -

• მიაწოდოს ხელშეკრულების შესაბამისი მომსახურება და აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების შედეგად მიყენებული ზიანი.

რაც შეეხება მოქალაქე განცხადებას, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრე ვებგვერდზე განთავსებული ხელშეკრულების 1.1. პუნქტით მომხმარებლებს აწვდის შემდეგი სახის ინფორმაციას: „ჩინეთიდან 1 კგ ტვირთის საჰაერო გადაზიდვის ღირებულება შეადგენს 11დოლარის ექვივალენტს ლარში, ხოლო სახმელეთო - 5.5\$ აშშ დოლარის ექვივალენტს ლარში, თურქეთი - 2.5 აშშ დოლარის ექვივალენტს ლარში (კურსი ანგარიშდება, ლარის, დოლარის და იუანის/თურქული ლირის შეწონილი კურსით, გამოგზავნასა და ჩამოსვლას შორის სავალუტო კურსის რყევის გათვალისწინებით), რომელიც არ უნდა აღმატებოდეს, ამანათის ატვირთვის მომენტში, ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილ კურსს 0.1 ნიშნულით, იმ შემთხვევაში, თუ მოცულობითი წონა აჭარბებს რეალურს, ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება მოცულობითი წონით, მოცულობითი წონა ითვლება ფორმულით - სიგრძე გამრავლებული სიგანეზე გამრავლებული სიგრძეზე და მიღებული ნამრავლი გაყოფილი 6000ზე. თურქეთიდან გზავნილებზე მოცულობითი წონა გაუქმებულია. არასტანდარტული / არაგაბარიტული ტვირთის ან/და ამანათების ტრანსპორტირების პირობების დასაზუსტებლად, გთხოვთ წინასწარ დაგვიკავშირდეთ.“

ამასთან, დადგენილია, რომ მოვაჭრემ ვერ უზრუნველყო მომხმარებლებისთვის ტრანსპორტირების ღირებულების დათვლის წესის შესახებ, გამჭვირვალე და სრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდება, რაც არღვევს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს. შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიეცეს შესაძლებლობა გადაამოწმოს ტრანსპორტირების ღირებულების დათვლის წესი და, საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს ტრანსპორტირების ღირებულების წესების შესაბამისად გადათვლა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადების შესაბამისად მომსახურების მიწოდების ვალდებულების დარღვევის გათვალისწინებით.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით მოვაჭრე ვალდებულია 1 (ერთი) თვით ადრე ხელშეკრულებაში ცვლილების განხორციელების შესახებ აცნობოს ყველა მომხმარებელს მოკლე ტექსტური (სატელეფონო) შეტყობინების (SMS) და ელ-ფოსტის გაგზავნის გზით.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

## **5. 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, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

### **გ ა დ ა წ ყ ვ ი ტ ა**

დადასტურდეს შპს „მიატრანსპორტერი შენიამანათი.ჯი“-ს (ს/ნ 406283463) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მესამე პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტების, 24-ე მუხლის, 25-ე მუხლის „დ“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.