



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 24 ივლისის №04/664 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 24 ივლისის №04/664 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე - შპს „მოდერნ კლინარტის“ (ს/ნ: 405510497) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) და რ) ქვეპუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, მოვაჭრე - შპს „მოდერნ კლინარტის“ (ს/ნ: 405510497) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) და რ) ქვეპუნქტების მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრე შპს „მოდერნ კლინარტის“ (ს/ნ: 405510497) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე

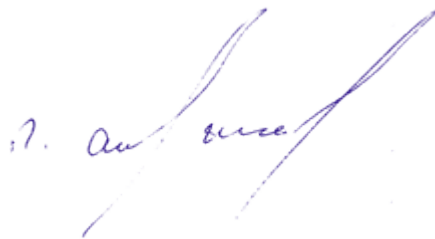


საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი თურმანიძე

თავმჯდომარე - მ.შ.





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 24 ივლისის №04/664 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	2
1.1 განმცხადებლების პოზიცია.....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	10
3.2.1. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	11
3.3 ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები	15
3.4. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებების დარღვევა ..	23
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	24

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2024 წლის 4 ივლისს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე (პ/ნ:) №01/3384 განცხადება შპს „მოდერნ კლინარტის“ (ს/ნ: 405510497) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 24 ივლისის №04/664 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

2024 წლის 4 ივლისი №01/3384 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა, 2024 წლის 24 ივნისს შპს „მოდერნ კლინარტში“ (ს/ნ:405510497) მიიტანა კაბა ქიმიური წმენდისთვის, რომელსაც ბოლოები ჰქონდა დასვრილი. განცხადების თანახმად, მოვაჭრემ ჩაიბარა კაბა ქიმიწმენდისთვის, ხოლო მომხმარებელმა გადაიხდა მომსახურების თანხა, 27 (ოცდაშვიდი) ლარი. მომხმარებელი განმარტავს, რომ კაბის წამოსადებად მივიდა მეორე დღეს, რა დროსაც აღმოაჩინა, რომ კაბას ლაქები კვლავ აღენიშნებოდა, რის შესახებაც მოვაჭრესთან დააფიქსირა პრეტენზია. განცხადების მიხედვით, აღნიშნულზე მოვაჭრისგან მიიღო პასუხი, რომ კაბა კარგად ვერ გაირეცხა და მომხმარებელს შესთავაზა, იგი კვლავ დაეტოვებინა, რათა თავიდან გარეცხილიყო. მომხმარებელმა მოვაჭრეს განუმარტა, რომ გარიგების მიხედვით, მოვაჭრეს კაბა უნდა გაეწმინდა მშრალი ქიმიწმენდის წესით და არა - გაერეცხა. მოვაჭრემ აღნიშნულზე მომხმარებელს განუმარტა, რომ გაწმენდის შემთხვევაში, ლაქები საერთოდ არ მოშორდებოდა, სწორედ ამიტომ გაირეცხა კაბა. განცხადების მიხედვით, მოვაჭრის თანამშრომელმა მომხმარებელს მიაწოდა უფლებამოსილი პირის ელექტრონული ფოსტის მისამართი, პრეტენზიის დასაფიქსირებლად. მომხმარებელმა მიმართა აღნიშნულ პირს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით, თუმცა პასუხი არ მიუღია. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ კაბა არის დაზიანებული, კერძოდ არის გახუნებული და გაფხეკილი. მომხმარებლის მითითებით, მას კაბა არ წაუღია, რადგან განუმარტეს, რომ ნივთის გატანის შემდგომ პრეტენზიები აღარ მიიღებოდა, ამასთან კაბა იმდენად იყო დაზიანებული, რომ გადასაცემი.

მომხმარებელმა თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა მომსახურების ღირებულების ქვითარი.

მომხმარებელმა ასევე, 2024 წლის N01/3467 განცხადებით, დამატებით წარმოადგინა მოვაჭრისადმი ელ.ფოსტის მეშვეობით მიწერილი წერილის ამსახველი ფოტო-სურათი, რომლის მიხედვითაც, მან მოვაჭრეს დაუფიქსირა, პრეტენზია, მომსახურების ნაკლოვანებასთან დაკავშირებით. ამავე წერილს თან ერთვოდა კაბის ამსახველი ფოტო-სურათი.

მომხმარებელმა, სააგენტოს მომართა 2024 წლის 29 ივლისის N01/3823 წერილით, რომლის თანხმაც, მან უარი თქვა განცხადებაზე. ამავე წერილის თანახმად, უარის მიზეზად მომხმარებელმა დაასახელა ის გარემოება, რომ მოვაჭრესა და მას შორის კონფლიქტი ამოწურულია.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 10 ივლისის №02/2556 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

1. მოვაჭრის მიერ, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;
2. კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და მომხმარებლისთვის მათი გაცნობის წესის/ფორმის შესახებ;
3. მიეწოდება თუ არა მომხმარებელს ინფორმაცია იმის შესახებ, რა მეორეული მოთხოვნის უფლება წარმოეშობა მას, თუკი მომსახურება ნაკლოვანი აღმოჩნდება და რა ფორმით ხდება ამ ინფორმაციის მომხმარებლისთვის მიწოდება.

ასევე, მოვაჭრეს ეთხოვა, ამავე ვადაში მოეწოდებინა მოვაჭრესთან საკომუნიკაციო პირის საკონტაქტო ინფორმაცია (სახელი; გვარი; ტელეფონის ნომერი; მისამართი; პირადი ნომერი; ელ.ფოსტა) და უფლებამოსილების დამდასტურებული დოკუმენტი.

სააგენტოს 2024 წლის 10 ივლისის №02/2556 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2024 წლის 15 ივლისის N01/3577 წერილი, რომლის თანახმაც მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულების მიხედვით, მოვაჭრემ იკისრა ვალდებულება, ნივთის დაზიანების შემთხვევაში აენაზღაურებინა მომსახურების გადახდილი ღირებულების ათმაგი ოდენობა. ასევე მან გამოთქვა მზაობა, მომხმარებლისთვის, აღნიშნულ პირობაზე დაყრდნობით აენაზღაურებინა გადახდილი თანხის ათმაგი ოდენობა 270 ლარი.

მოვაჭრემ თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა, მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილ მომსახურების ღირებულების ქვითარი. მოვაჭრის განმარტებით, ქვითარზე გაწერილია მოვაჭრის სტანდარტული პირობები, რომელზეც მომხმარებელმა ხელი მოაწერა.

ქვითარზე დატანილი პირობებით განსაზღვრულია შემდეგი: „30 დღეზე მეტი ხნით დატოვებული შეკვეთის დაზიანებაზე ან დაკარგვაზე კომპანია პასუხისმგებლობას არ იღებს. მშრალი წმენდის

მომსახურების შემდეგ, ლაქების აღმოჩენის შემთხვევაში მომსახურების საფასურის გადახდა სავალდებულოა, რადგან ლაქა რომელიც აქვს ნივთს, გარანტირებულად მოშორდება თუ არა ამის წინასწარ დადგენა შეუძლებელია. ტანსაცმელზე არსებული რეცხვის ინსტრუქციის გათვალისწინების შემთხვევაში, ტანსაცმლის, აქსესუარების და ღილების დაზიანების ან ფერის შეცვლის შემთხვევაში კომპანია პასუხის არ აგებს. წმენდის პროცედურის ჩატარების შემდეგ ნივთის დაზიანების შემთხვევაში, თუ ეს გამოწვეული იქნება, კომპანიის დაუდევრობით, ზარალის ანაზღაურდება მომსახურებაში გადახდილი თანხის მაქსიმუმ ათმაგი ოდენობით. გთხოვთ ნივთი შეამოწმოთ გატანისას. ნივთის გატანის შემდეგ პრეტენზიები არ მიიღება. გთხოვთ შეინახოთ მომსახურების ქვითარი.“

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სააგენტოს 2024 წლის 10 ივლისის №02/2556 წერილით მოთხოვნილი ინფორმაცია.

სააგენტოს 2024 წლის 25 ივლისის N02/2751 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და კიდევ ერთხელ ეთხოვა, წარმოედგინა, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ სააგენტოს 2024 წლის 10 ივლისის N02/2556 წერილით გამოთხოვილი ინფორმაცია.

სააგენტოს 2024 წლის 25 ივლისის N02/2751 წერილის პასუხად, 2024 წლის 25 ივლისის N01/3783 წერილით, მოვაჭრემ კვლავ წარმოადგინა, მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი მომსახურების ღირებულების ქვითარი. ამავე წერილით წარმოდგენილ იქნა, მოვაჭრის სარეწში, დახლზე განთავსებული დოკუმენტის ამსახველი ფოტო-სურათი, რომელზეც იმავე შინაარსის წესები და პირობებია გაწერილი, რაც მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ ქვითარზე.

მოვაჭრემ, სააგენტოს მომართა 2024 წლის 31 ივლისის N01/3871 წერილით და წარმოადგინა, ყველა ის დოკუმენტი, რომელიც მოვაჭრის სარეწში არის განთავსებული, კერძოდ: მომსახურების ფასის ამსახველი დოკუმენტი; ამონაწერი მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრიდან; და ასევე, მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული მომხმარებლისთვის განკუთვნილი ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები შემდეგი შინაარსით: „30 დღეზე მეტი ხნით დატოვებული შეკვეთის დაზიანებაზე ან დაკარგვაზე კომპანია პასუხისმგებლობას არ იღებს. მშრალი წმენდის მომსახურების შემდეგ, ლაქების აღმოჩენის შემთხვევაში მომსახურების საფასურის გადახდა სავალდებულოა, რადგან ლაქა რომელიც აქვს ნივთს, გარანტირებულად მოშორდება თუ არა ამის წინასწარ დადგენა შეუძლებელია. ტანსაცმელზე არსებული რეცხვის ინსტრუქციის გათვალისწინების შემთხვევაში, ტანსაცმლის, აქსესუარების და ღილების დაზიანების ან ფერის შეცვლის შემთხვევაში კომპანია პასუხის არ აგებს. წმენდის პროცედურის ჩატარების შემდეგ. ნივთის დაზიანების შემთხვევაში, თუ ეს გამოწვეული იქნება, კომპანიის დაუდევრობით, ზარალის ანაზღაურდება მომსახურებაში გადახდილი თანხის მაქსიმუმ ათმაგი ოდენობით. გთხოვთ ნივთი შეამოწმოთ გატანისას. ნივთის გატანის შემდეგ პრეტენზიები არ მიიღება. გთხოვთ შეინახოთ მომსახურების ქვითარი.“

სააგენტომ, გარემოებათა სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, მიმართა მოვაჭრეს, 2024 წლის 4 სექტემბრის N02/3283 წერილით და გამოითხოვა შემდეგი დამატებითი ინფორმაცია, რის წარმოსადგენადაც, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 სამუშაო დღის ვადა:

- მიეწოდება თუ არა მომხმარებელს ინფორმაცია, მოვაჭრესთან საკომუნიკაციო საშუალებების შესახებ და რა ფორმით;
- მიეწოდება თუ არა მომხმარებელს ინფორმაცია, რომელ დღეებსა და საათებშია შესაძლებელი მოვაჭრესთან კომუნიკაცია;
- მიეწოდება თუ არა მომხმარებელს ინფორმაცია, მოვაჭრის სამუშაო საათებისა და დღეების შესახებ.

ასევე, მოვაჭრეს ეთხოვა, არსებობის შემთხვევაში, ამავე ვადაში მოეწოდებინა ყველა ის დოკუმენტი (გარდა წარმოდგენილი დოკუმენტებისა), რომლის მეშვეობითაც რეგულირდება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობა. აღნიშნული წერილი გაიგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მოვაჭრის მისამართზე ორჯერ, თუმცა ჩაბარება ვერ მოხერხდა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტომ წინამდებარე წერილი გამოაქვეყნა თავის ოფიციალურ ვებგვერდზე 2024 წლის 9 ოქტომბერს (ბმული: https://gccg.gov.ge/uploads_script/user_rights/tmp/phpOcZDSZ.pdf). აღნიშნული წერილი კანონმდებლობის შესაბამისად ჩაბარებულად ჩაითვალა მისი გამოქვეყნებიდან მე-7 დღეს, 2024 წლის 16 ოქტომბერს. მოვაჭრეს, წინამდებარე წერილით გამოთხოვილი ინფორმაციის წარმოდგენის ბოლო ვადა იყო 2024 წლის 23 ოქტომბერი, თუმცა, მოვაჭრეს გამოთხოვილი ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე

მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად** მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ეს ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტი განსაზღვრავს, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნების განმარტებას, კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

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 შეუსაბამოდად.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი განსაზღვრავს, ხელშეკრულების ბათილ სტანდარტულ პირობათა ჩამონათვალს.

აღნიშნული პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, 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;

ამავე პუნქტის რ) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც მომხმარებელს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებას ავალებს, იმის მიუხედავად, ასრულებს თუ არა მოვაჭრე მისთვის დაკისრებულ ვალდებულებას, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი ვალდებული იყო, თავისი ვალდებულება წინასწარ შეესრულებინა, ან დებულება, რომელიც მომხმარებელს უზღუდავს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას, სხვა საფუძვლით თქვას უარი ვალდებულების შესრულებაზე.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

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

2011/83/EU დირექტივის მე-3 თავის მე-5 მუხლი 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.

ევროსაბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში - 93/13/EEC დირექტივა) მიზნად ისახავს გამყიდველის ან მიმწოდებლისა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მისი მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და ეკონომიკური რისკებისგან დაცვის მიზნით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და ბაზრის უფრო ძლიერმა მოთამაშემ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს. 93/13/EEC დირექტივის 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 უფლებებისა და ვალდებულებებში.

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლითა და დანართით განსაზღვრულია იმ პირობათა შინაარსი, რომლებიც შესაძლოა უსამართლოდ იქნას მიჩნეული.

დანართის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს გამყიდველის ან მიმწოდებლის სამართლებრივი პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების ან ამ უკანასკნელისთვის ზიანის მიყენების შემთხვევაში, რაც გამოწვეულია გამყიდველის ან მიმწოდებლის ქმედებით ან უმოქმედობით.

დანართის პირველი პუნქტის (O) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების პირობა, რომელიც ავალდებულებს მომხმარებელს შეასრულოს ყველა თავისი ვალდებულება, მაშინ, როდესაც გამყიდველი ან მიმწოდებელი არ ასრულებს თავისას.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), 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 მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

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

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

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“², რომლის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის

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

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

ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღდათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცავდა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828³ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდიდა კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებდა არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ჰქონდა სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო

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

ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁴

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

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

3.2.1. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

საქმის შესწავლის ეტაპზე, მოვაჭრისგან წარმოდგენილ იქნა, ის დოკუმენტები, რომლებითაც მომხმარებელს მიეწოდა ინფორმაცია.⁷ კერძოდ საქმის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რა საშუალებებით მიეწოდა მომხმარებელს ინფორმაცია: სარეწში, დახლზე განთავსებული დოკუმენტების, მომსახურების ღირებულების ქვითარიტა (რაზეც გაწერილია მოვაჭრის სტანდარტული პირობებით) და კედელზე განთავსებული ამონაწერით მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრიდან.

საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსის (შემდგომში - სზაკ) 53-ე მუხლის მე-5 ნაწილის თანახმად, ადმინისტრაციული ორგანო უფლებამოსილი არ არის თავისი გადაწყვეტილება დააფუძნოს იმ გარემოებებზე, ფაქტებზე, მტკიცებულებებზე ან არგუმენტებზე, რომლებიც არ იქნა გამოკვლეული და შესწავლილი ადმინისტრაციული წარმოების დროს.

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

⁵ იქვე, აბზაცი 53

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

⁷ იხ. აღწერლობითი ნაწილი - მოვაჭრის პოზიცია. გვ. 3-5.

სზაკ-ის 96-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ადმინისტრაციული ორგანო ვალდებულია ადმინისტრაციული წარმოებისას გამოიკვლიოს საქმისათვის მნიშვნელობის მქონე ყველა გარემოება და გადაწყვეტილება მიიღოს ამ გარემოებათა შეფასებისა და ურთიერთშეჯერების საფუძველზე.

ამდენად, სააგენტო ვალდებულია შეაფასოს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი თითოეული მტკიცებულება და მათ დააყრდნოს გადაწყვეტილება.

იმის განსახილველად, დაარღვია თუ არა მოვაჭრემ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება, თითოეული საინფორმაციო დოკუმენტი უნდა შეფასდეს ცალ-ცალკე.

ამონაწერი მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) პირების რეესტრიდან

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტი, მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას მის შესახებ. აღსანიშნავია, რომ ამონაწერი მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) პირების რეესტრიდან, შეიცავს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ, მომხმარებლისთვის სავალდებულოდ მისაწოდებელ ინფორმაციათა მხოლოდ ნაწილს, კერძოდ: ინფორმაციას, მოვაჭრის საფირმო დასახელების შესახებ; საიდენტიფიკაციო ნომერს; იურიდიულ მისამართს.

სარეწმი, დახლზე განთავსებული დოკუმენტები

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ფოტო-სურათებიდან ჩანს, რომ მის სარეწმი, დახლზე განთავსებულია 2 დოკუმენტი, აქედან ერთით მომხმარებელს მიეწოდება ინფორმაცია, მოვაჭრის მომსახურების საფასურის შესახებ, ხოლო მეორეთი კი, მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების შესახებ.

მომსახურების ღირებულების ქვითარი

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ იქნა, მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი, მომსახურების ღირებულების ქვითარი, სადაც გაწერილია მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები.⁸

აღსანიშნავია, რომ გარდა ზემოაღნიშნულისა, სხვა დოკუმენტი, რომლითაც რაიმე დამატებითი ინფორმაცია მიეწოდება მომხმარებელს, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია, მიუხედავად იმისა, რომ სააგენტოს მიერ დამატებით იქნა ინფორმაცია გამოთხოვილი.⁹

კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. ამდენად, საქმის შესწავლის ეტაპზე, მოვაჭრეს ეკისრება ვალდებულება სააგენტოს წარმოუდგინოს ყველა მტკიცებულება, რომლითაც დასტურდება, რომ

⁸ იხ. აღწერილობით ნაწილი - მოვაჭრის პოზიცია. გვ. 3-5.

⁹ იქვე.

მომხმარებელს მიეწოდება ზემოაღნიშნული მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. ამასთან აღსანიშნავია ისიც, რომ სააგენტომ ორჯერ მიმართა მოვაჭრეს და საჯაროდ გამოაქვეყნა წერილი, რომლითაც დამატებითი ინფორმაცია იქნა გამოთხოვილი¹⁰. ამდენად ერთი მხრივ სააგენტომ განახორციელა მისი უფლებამოსილება, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრემ თავად განსაზღვრა, რა მტკიცებულებით შეიძლება დაედასტურებინა ზემოაღნიშნული ნორმით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულება. აღნიშნული გარემოების გამოკვლევის ეტაპზე, სააგენტო მოკლებულია შესაძლებლობას იმოქმედოს პროაქტიურად. რა გზით მიეწოდოს ინფორმაცია მომხმარებელს ამას განსაზღვრავს თავად მოვაჭრე, შესაბამისად, ივარაუდება, რომ მის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებები სრულად ასახავს მის სავაჭრო პოლიტიკას, მით უფრო, რომ სააგენტოს 2024 წლის 4 სექტემბრის N02/3283 წერილით მოვაჭრეს მიეცა შესაძლებლობა, თავად განესაზღვრა რა ინფორმაცია წარმოედგინა¹¹. ამ გარემოების გამოკვლევისას სააგენტოს შეეძლო მხოლოდ დამაზუსტებელი ან განმეორებითი კითხვების დასმა. სააგენტოს მხრიდან ერთი და იმავე კითხვის რამდენჯერმე დასმა ვერ იქნება გონივრული, ვინაიდან ერთი მხრივ საქართველოს კონსტიტუციის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტი ყოველ ადმინისტრაციულ ორგანოს ავალდებულებს, საქმე შეისწავლოს გონივრულ ვადაში სამართლიანად, მეორე მხრივ, მოვაჭრე ვალდებულია იცოდეს კანონი, რომელიც არეგულირებს მის საქმიანობას და შესაბამისად მას ეკისრება ვალდებულება, ზუსტად წარმოადგინოს ის მტკიცებულებები, რომელიც გაამყარებს მის პოზიციას. დამატებით კი, სააგენტო მიიჩნევს, რომ თუკი მრავალჯერ გამოითხოვება ერთი შინაარსის ინფორმაცია, ივარაუდება, რომ მოვაჭრის ბოლო წარმოდგენილი დოკუმენტაცია არის საბოლოო. შესაბამისად, ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების შესრულება/არ შესრულება უნდა შეფასდეს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ დოკუმენტაციაზე დაყრდნობით.

ამდენად, მოცემულ შემთხვევაში დაირღვა თუ არა ინფორმაციის მიწოდების, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ვალდებულება, სააგენტო შეაფასებს მართოლდენ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ მტკიცებულებებზე დაყრდნობით.

მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტებიდან ჩანს, რომ მომხმარებელს მიეწოდება მხოლოდ ნაწილი იმ ინფორმაციისა, რაც კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით უნდა მიეწოდოს.

ინფორმაციის მიწოდების ბუნებას, ხასიათსა და მნიშვნელობაზე, უკვე აღინიშნა წინა ქვეთავში. გამომდინარე იქედან, რომ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება არ არის დისპოზიციური მოცემულობა, მოვაჭრის მხრიდან ირღვევა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დანაწესი.

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტით გათვალისწინებულია ინფორმაცია მომსახურების არსებითი მახასიათებლის შესახებ, მოცემულ შემთხვევაში, არსებითი მახასიათებელი შეიძლება იყოს ის, თუ რა მომსახურება უნდა გაეწიოს მომხმარებელს და რა საშუალებებით ხდება მომხმარებლის ნივთის წმენდა. ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EU დირექტივის სახელმძღვანელოს თანახმად, საქონლის/მომსახურების არსებითი მახასიათებელი განმარტებული არის, როგორც საქონლის/მომსახურების ის თვისება და თავისებურება, რომელიც მომხმარებელს სჭირდება

¹⁰ იქვე.

¹¹ იქვე.

ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად.¹² ამავე სახელმძღვანელოს თანახმად, მომხმარებელს განსაკუთრებით უნდა მიეწოდოს ის ინფორმაცია, რასაც ჩვეულებრივ არ ელის კონკრეტული სახის მომსახურებისა და საქონლისგან და, ასევე ის ინფორმაცია, რომელსაც გავლენა აქვს მის ეკონომიკურ ქცევაზე.¹³ ინფორმირებულ გადაწყვეტილებასთან დაკავშირებით საგულისხმოა ასევე, ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2023 წლის 21 სექტემბრის C139/22 გადაწყვეტილება, რომელშიც აღნიშნულია, რომ არსებითი მახასიათებლის შესახებ, მათ შორის ხელშეკრულებიდან წარმოშობილი შესაძლო რისკების შესახებ მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია, მიუხედავად მისი ცოდნის დონისა.¹⁴ თუკი კონკრეტული შემთხვევას გავითვალისწინებთ, მომხმარებელს უნდა მიწოდებოდა ინფორმაცია, რა სახის დამუშავებას გაივლის მისი ნივთი. ასევე მოვაჭრის საქმიანობიდან გამომდინარე, მომხმარებელს მათ შორის უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია, იმის შესახებ, თუ რა საშუალებებით და რა ტექნიკით (მაგ: ქიმიური დამუშავება, რეცხვა და ა.შ.) ხდება მასთან მიტანილი ნივთის გაწმენდა. ივარაუდება, რომ საშუალო მომხმარებელს არ აქვს იმის ცოდნა თუ როგორ ხდება ნივთის დამუშავება. აღნიშნული ინფორმაციის მიწოდებით, მომხმარებელი წყვეტს შევიდეს თუ არა მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში. ის, რომ აღნიშნული ინფორმაცია არსებითია მოვაჭრესთან ხელშეკრულების დასაღებად, ადასტურებს, მომხმარებლის განცხადებაც, რომლის მიხედვითაც, მის მიერ მიტანილი საქონელი (კაბა) გარეცხეს სარეცხ მანქანაში, მაშინ, როდესაც მას არ სურდა მისი ნივთი ამგვარად გაწმენდილიყო.¹⁵

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EU დირექტივის სახელმძღვანელოს თანახმად, კომუნიკაციის საშუალებების გამოყენება, მომხმარებელს საშუალებას აძლევს დაუკავშირდეს მოვაჭრეს სწრაფად და ეფექტურად. აქედან გამომდინარე, მოვაჭრემ უნდა მიიღოს ზომები, რომ მომხმარებელს მიაწოდოს ელექტრონულ კომუნიკაციებთან დაკავშირებული ინფორმაცია, მაგალითად ინფორმაცია იმის შესახებ, რა დროს შეუძლია მომხმარებელს კომუნიკაციის საშუალების გამოყენება (სამუშაო თუ არასამუშაო საათებში).¹⁶ საქმის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ მოვაჭრეს აქვს ელექტრონული ფოსტა: info@cleanart.ge თუმცა მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია რაიმე სახის მტკიცებულება იმის შესახებ, აღნიშნული ინფორმაცია მომხმარებელს მიეწოდება თუ არა. გამომდინარე იქედან, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტი მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების მტკიცებას მოვაჭრეს აკისრებს, ამასთან, როგორც მომხმარებლის განცხადებიდან იკვეთება, მას ელ.ფოსტის შესახებ ინფორმაცია მიეწოდა მხოლოდ მას შემდეგ, რაც პრეტენზიის დაფიქსირების სურვილი გამოთქვა უფლებამოსილ პირთან.¹⁷ ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ივარაუდება, რომ ხსენებული ინფორმაცია მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ არის.

¹² ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2023 წლის 21 სექტემბრის გადაწყვეტილება C 139/22.

¹³ EUROPEAN COMMISSION „COMMISSION NOTICE Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights“ 2021 წ. გვ. 27.

¹⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2023 წლის 21 სექტემბრის გადაწყვეტილება C-139/22.

¹⁵ იხ. აღწერილობითი ნაწილი - განცხადებლის პოზიცია.

¹⁶ EUROPEAN COMMISSION „COMMISSION NOTICE Guidance on the interpretation and application of Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council on consumer rights“ 2021 წ. გვ. 29.

¹⁷ იხ. აღწერილობითი ნაწილი - განცხადებლის პოზიცია.

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტი მოიცავს ამომწურავ ჩამონათვალს, იმის შესახებ, თუ რა ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს უპირობოდ. მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებელს არ მიეწოდება მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის ვ) ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია, კერძოდ ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის შესახებ. კანონისმიერი გარანტიის მომწესრიგებელი ნორმა არის კანონის მე-20 მუხლი, რომლის პირველი და მე-2 პუნქტების მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება; მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

ამდენად, ზემოაღნიშნულ გარემოებათა შეჯერების საფუძველზე, სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრე არღვევს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.

3.3 ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები

საქმის შესწავლის ეტაპზე, მოვაჭრის მხრიდან, სააგენტოში წარმოდგენილ იქნა, მომხმარებელსა და მას შორის არსებული ურთიერთობის მარეგულირებელი პირობები. რომელთა მიხედვითაც: „30 დღეზე მეტი ხნით დატოვებული შეკვეთის დაზიანებაზე ან დაკარგვაზე კომპანია პასუხისმგებლობას არ იღებს.

მშრალი წმენდის მომსახურების შემდეგ, ლაქების აღმოჩენის შემთხვევაში მომსახურების საფასურის გადახდა სავალდებულოა, რადგან ლაქა რომელიც აქვს ნივთს, გარანტირებულად მოშორდება თუ არა ამის წინასწარ დადგენა შეუძლებელია.

ტანსაცმელზე არსებული რეცხვის ინსტრუქციის გათვალისწინების შემთხვევაში, ტანსაცმლის, აქსესუარების და ღილების დაზიანების ან ფერის შეცვლის შემთხვევაში კომპანია პასუხის არ აგებს.

წმენდის პროცედურის ჩატარების შემდეგ, ნივთის დაზიანების შემთხვევაში, თუ ეს გამოწვეული იქნება, კომპანიის დაუდევრობით, ზარალის ანაზღაურება მომსახურებაში გადახდილი თანხის მაქსიმუმ ათმაგი ოდენობით. გთხოვთ ნივთი შეამოწმოთ გატანისას.

ნივთის გატანის შემდეგ პრეტენზიები არ მიიღება. გთხოვთ შეინახოთ მომსახურების ქვითარი.“

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის მარეგულირებელი პირობების მართლზომიერება.

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

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, ემსახურება სახელშეკრულებო მოლაპარაკების გამარტივებას, ის ზოგავს დროსა და რესურსს. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები ხასიათდება იმ თავისებურებით, რომ ის არის წინასწარ განსაზღვრული, მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით შექმნილი.¹⁸

ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით საინტერესოა საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. აღნიშნულ განჩინებაში განმარტებულია, რომ თავდაპირველად შესამოწმებელია ხელშეკრულების პირობა არის თუ არა სტანდარტული.¹⁹

საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილებაში განმარტა ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება. სასამართლოს განმარტებით, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის წინასწარ ჩამოყალიბებული. განმარტების თანახმად, ასეთი პირობები არ არის ინდივიდუალური მოლაპარაკების საგანი და მას ყველა მომხმარებელს სტანდარტულად სთავაზობენ. გადაწყვეტილებაში, ასევე აღნიშნულია, რომ სტანდარტული პირობა არის მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული, რაც იმას გულისხმობს, რომ ის არ არის გამიზნული ერთი ან რამდენიმე პირთან სახელშეკრულებო ბოჭვის ჩამოსაყალიბებლად, არამედ ის ყველა მომხმარებლისთვის საერთოა. სასამართლო, აქვე დასძენს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებადობა არ გულისხმობს იმას, რომ შემთავაზებელის მიერ განსაზღვრული პირობა აუცილებლად მრავალჯერადად უნდა იქნეს გამოყენებული, რომ ის სტანდარტულად იქცეს, არამედ სასამართლოს მითითებით ხელშეკრულების პირობა სტანდარტულია, თუკი ის ჩამოყალიბებულია იმ ფორმით, რომ იძლევა მისი მრავალჯერადად გამოყენების შესაძლებლობას. „[...]პირობა ისეთი ფორმით უნდა იყოს ჩამოყალიბებული, რომ მისი გამოყენება შესაძლებელი იყოს არაერთჯერადად, ნებისმიერი მომხმარებლის მიმართ.“²⁰

აღსანიშნავია, ასევე, დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრება ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით. დოქტრინის თანახმად, პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული, თუკი ის წერილობით ან სხვა იმგვარი ფორმით არის გამოხატული, რომ იძლევა მისი

¹⁸შდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

¹⁹შდრ. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. მითითება- საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის №ას-812-2022 გადაწყვეტილება.

²⁰ საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილება.

მრავალჯერადად გამოყენების შესაძლებლობას. (ავტორები უთითებენ, რომ აღნიშნული გამოსატულება შეიძლება იყოს ვიდეო - ან აუდიოჩანაწერი).²¹

დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრების თანახმად, ხელშეკრულება მრავალჯერადად გამოყენებისთვის გამიზნულობის დასადგენად საჭიროა, შემთავაზებლის სუბიექტური ნების არსებობა, განზრახვა - გამოიყენოს პირობა მრავალჯერადად.²²

საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მოვაჭრეს, ზემოაღნიშნული პირობები განთავსებული აქვს სარეწში დახლზე და ასევე მომსახურების ღირებულების ამსახველ ქვითარზე, რაზეც საბოლოოდ მომხმარებელი ხელს აწერს. მომხმარებელი მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობისას იბოჭება ამ პირობებით, ხოლო მათი შეცვლა მას არ შეუძლია.

საქმის შესწავლის ეტაპზე წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული. მას თითოეული მომხმარებელი და ცალკე მოვაჭრე ერთად არ აყალიბებენ. ისინი მოვაჭრის მიერ არის განსაზღვრული და მომხმარებელთან შეთანხმებას არ ექვემდებარება. ამასთანავე, სტანდარტული პირობების მქონე დოკუმენტის დახლზე განთავსებით მოვაჭრე მიზნად ისახავს ისინი მრავალჯერადად, თითოეულ მომხმარებელთან ურთიერთობის სარეგულირებლად იქნას გამოყენებული. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა გონივრულ ვარაუდს, რომ ისინი მრავალჯერადად იქნება გამოყენებული. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტი, სტანდარტული პირობების კანონით გათვალისწინებულ ყველა კრიტერიუმს აკმაყოფილებენ, ისინი მიჩნეული უნდა იქნეს, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

აღსანიშნავია, უსამართლო სტანდარტული პირობების შესახებ ევროსაბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC²³, რომელიც არეგულირებს სამომხმარებლო ურთიერთობაში, მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებულ საკითხებს. აღნიშნული დირექტივა განსაზღვრავს თუ როგორ უნდა შეფასდეს ხელშეკრულების პირობათა უსამართლობა, რა გარემოებებს უნდა მიეცეს ყურადღება და რა შედეგი შეიძლება დადგეს, თუკი გარიგებაში ასეთი პირობა იარსებებს. აღსანიშნავია წინამდებარე დირექტივის დამატება, რომელიც მიემართება დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტს და რომელიც ჩამოთვლის

²¹ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

²² შდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 185.

²³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:01993L0013-20220528>

პირობათა იმ ტიპებს, რომლების შესაძლოა მიჩნეულ იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად. აღნიშნულ დამატებასთან მიმართებით საინტერესოა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტება 2015 წლის 26 თებერვლის საქმეში C-143/13, რომლის თანახმადაც, ღირეუქივის აღნიშნული დამატება განსაზღვრავს ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტულ პირობათა ე.წ. „შავ სიას“. მსგავსი მექანიზმი არის ერთ-ერთი მკაცრი ზომა, რომელიც წევრმა სახელმწიფოებმა შეიძლება მიიღონ რათა უზრუნველყონ მაქსიმალური დაცვის ხარისხი მომხმარებლისათვის. სასამართლოს განმარტებით, აღნიშნული სიით განსაზღვრული პირობები თავისი შინაარსის გათვალისწინებით მიიჩნევა უსამართლო სტანდარტულ პირობად და ის არ საჭიროებს შეფასებას ყოველ ინდივიდუალურ შემთხვევაში.²⁴ აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირის ზოგიერთ ქვეყანის სამომხმარებლო კანონმდებლობა შეიცავს „შავ სიას“, მაგალითად: ბელგია, საფრანგეთი, ესპანეთი და ა.შ.²⁵

მსგავსად ევროკავშირის კანონმდებლობისა, ქართული კანონმდებლობაც ითვალისწინებს ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობათა იმ ჩამონათვალს, რომლებიც თავისთავად უსამართლოდ მიიჩნევა და ყველა შემთხვევაში არის ბათილი. აღნიშნულ ჩამონათვალს შეიცავს კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტი. შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობა შეესაბამება, ზემოაღნიშნული ნორმის რომელიმე დანაწესს, ხსენებული მიიჩნევა თავისთავად ბათილად და სააგენტო აღარ შეაფასებს მხარეთა უფლება-მოვალეობებს შორის არსებობს თუ არა დისბალანსი თუ სხვა გარემოება, რომელიც ჩვეულებრივ შემთხვევაში, სტანდარტული პირობის უსამართლოდ მიჩნევის წინაპირობაა. კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტში გათვალისწინებული პირობათა ტიპები არის იმგვარი, რომ მათი არსებობა ხელშეკრულებაში თავისთავად მიუთითებს, რომ მხარეთა შორის არსებობს დისბალანსი.

მოცემულ შემთხვევაში სააგენტოს შეფასების საგანს წარმოადგენს ის, თუ რომელი ქვეპუნქტის შემადგენლობა შეესაბამება მოვაჭრის სტანდარტულ პირობებს. ვინაიდან მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული სტანდარტული პირობები შედგება ერთმანეთთან დაუკავშირებელი, დამოუკიდებელი პირობებისგან, სააგენტო მიიჩნევს, რომ თითოეული მათგანი ცალ-ცალკე უნდა შეფასდეს. უფრო კონკრეტულად სააგენტოს მსჯელობის საგანს წარმოადგენს ქვემოთ მოცემული სტანდარტულ პირობათა ერთიანობა:

„30 დღეზე მეტი ხნით დატოვებული მეკვეთის დაზიანებაზე ან დაკარგვაზე კომპანია პასუხისმგებლობას არ იღებს. მშრალი წმენდის მომსახურების შემდეგ, ლაქების აღმოჩენის შემთხვევაში მომსახურების საფასურის გადახდა სავალდებულოა, რადგან ლაქა რომელიც აქვს ნივთს, გარანტირებულად მოშორდება თუ არა ამის წინასწარ დადგენა შეუძლებელია. ტანსაცმელზე არსებული რეცხვის ინსტრუქციის გათვალისწინების შემთხვევაში, ტანსაცმლის, აქსესუარების და დილების დაზიანების ან ფერის შეცვლის შემთხვევაში კომპანია პასუხის არ აგებს. წმენდის პროცედურის ჩატარების შემდეგ. ნივთის დაზიანების შემთხვევაში, თუ ეს გამოწვეული იქნება, კომპანიის დაუდევრობით, ზარალის ანაზღაურება მომსახურებაში გადახდილი თანხის

²⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 26 თებერვლის გადაწყვეტილება C-143/13

²⁵ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0927\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0927(01)) 83. 90.

მაქსიმუმ ათმაგი ოდენობით. გთხოვთ ნივთი შეამოწმოთ გატანისას. ნივთის გატანის შემდეგ პრეტენზიები არ მიიღება. გთხოვთ შეინახოთ მომსახურების ქვითარი.“

სააგენტოს შეფასების საგანს უპირველესად წარმოადგენს ზემოაღნიშნული პირობების პირველი წინადადება: „30 დღეზე მეტი ხნით დატოვებული შეკვეთის დაზიანებაზე ან დაკარგვაზე კომპანია პასუხისმგებლობას არ იღებს.“ წინამდებარე წინადადებასთან მიმართებით აღსანიშნავია საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის დებულებები. აღნიშნული კოდექსის 408-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, იმ პირმა, რომელიც ვალდებულია აანაზღაუროს ზიანი, უნდა აღადგინოს ის მდგომარეობა, რომელიც იარსებებდა, რომ არ დამდგარიყო ანაზღაურების მავალდებულებელი გარემოება. ამავე კანონის 409-ე მუხლის თანახმად, თუ ზიანის ანაზღაურება პირვანდელი მდგომარეობის აღდგენით შეუძლებელია ან ამისათვის საჭიროა არათანაზომიერად დიდი დანახარჯები, მაშინ კრედიტორს შეიძლება მიეცეს ფულადი ანაზღაურება. მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობების თანახმად, ის არ აგებს პასუხს მომხმარებლის ნივთის დაკარგვის ან დაზიანებისთვის, თუკი, აღნიშნული ნივთი მასთან ყოვნდება 30 დღეზე მეტ ხანს. უპირველესად აღსანიშნია, რომ სამოქალაქო ურთიერთობისას, პირი ვალდებულია აანაზღაუროს მის მიერ მიყენებული ზიანი. 2021 წლის 28 იანვრის №ას- 1320-2020 წლის გადაწყვეტილებაში საქართველოს უზენაესი სასამართლო განმარტავს, რომ სამოქალაქო სამართალში ზიანი მოიაზრება, როგორც ქონებაზე ან სამართლებრივად დაცულ სხვა სიკეთეზე გარკვეული ზემოქმედებით გამოწვეული უარყოფითი შედეგი. ზიანი წარმოადგენს სამართალდარღვევის შემადგენლობის აუცილებელ ელემენტს. თუ არაა ზიანი, არც ქონებრივი პასუხისმგებლობის საკითხი შეიძლება დადგეს. ზიანი სწორედ რომ მართლსაწინააღმდეგო მოქმედების შედეგია. ის წარმოადგენს სამართლებრივი სიკეთის ხელყოფის შედეგს. ზიანი წარმოადგენს პირის ქონებრივი და არაქონებრივი ინტერესების მისი ნების გარეშე ხელყოფას, რისი ანაზღაურებაც აღიარებულია ბრუნვის წეს-ჩვეულებებით და შეზღუდული არ არის კანონმდებლობით. ქონებრივ ზიანში იგულისხმება არა მხოლოდ დაზარალებულის ქონებრივი აქტივების შემცირება, არამედ პასივების გაზრდაც.²⁶ სამოქალაქო კოდექსის 411-ე მუხლის პირველი წინადადებიდან გამომდინარე, ზიანი არის ფაქტობრივად დამდგარი ქონებრივი დანაკლისი. ზემოაღნიშნულზე დაყრდნობით ცალსახაა, რომ მომხმარებლის ნივთის დაზიანება ან დაკარგვა წარმოადგენს მისთვის ზიანის მიყენებას. 30 დღე, როგორც სხვა პირის ნივთის დაკარგვის ან დაზიანებისთვის, პასუხისმგებლობის გამომრიცხველი ხანდაზმულობის ვადა არცერთი სამოქალაქო ურთიერთობის მარეგულირებელი კანონმდებლობით განსაზღვრული არ არის.

გასათვალისწინებელია გარემოება, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს არ განუსაზღვრავს იმ ვადას, რა ვადაშიც ის თავად კისრულობს ვალდებულების ჯეროვნად შესრულებას. სააგენტოსთვის უცნობია, აღნიშნული პირობის მართლზომიერების შემთხვევაში, როგორ განისაზღვრება მოვაჭრის პასუხისმგებლობა, თუკი მომხმარებლის ნივთი მასთან დაყოვნდა თავად მოვაჭრის ბრალეულობით. საგულისხმოა ისიც, რომ მოვაჭრის მიერ არ არის მითითებული აღნიშნული ვადა საიდან აითვლება.

²⁶ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 28 იანვრის №ას- 1320-2020 წლის გადაწყვეტილება.

რაც შეეხება მოდერნ ქლინარტის მიერ განსაზღვრულ ზემოაღნიშნულ პირობას, კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის, ის დებულება, 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. მსგავსი შინაარსისაა ევროკავშირის საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის 93/13/EEC დირექტივის დანართის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტი.²⁷ როგორც ზემოთ აღინიშნა, კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ჩამონათვალი არის ე.წ. „შავი სია“. მოცემულ შემთხვევაში შესაფასებელია არის თუ არა მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობა, კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის შემადგენლობის. როგორც ზემოთ აღინიშნა, ხსენებული პირობა არის: 1. სტანდარტული; 2. არ გამომდინარეობს ქართული ნორმატიული რეალობიდან. მოვაჭრე გამორიცხავს პასუხისმგებლობას, იმ შემთხვევაში, თუკი მომხმარებელს რაიმე სახის ზიანს მიაყენებს. ამდენად სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოცემული პირობა არის კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის შემადგენლობის მქონე და ამდენად უნდა ჩაითვალოს უსამართლო სტანდარტულ პირობად.

„ტანსაცმელზე არსებული რეცხვის ინსტრუქციის გათვალისწინების შემთხვევაში, ტანსაცმლის, აქსესუარების და დილების დაზიანების ან ფერის შეცვლის შემთხვევაში კომპანია პასუხის არ აგებს.“ აღნიშნული პირობის მიხედვით, მოვაჭრე გამოირიცხავს პასუხისმგებლობას. სააგენტო შეაფასებს აღნიშნული სტანდარტული პირობის მართებულობას. კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამასთან კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა. ზემოაღნიშნული ჩანაწერების მიხედვით, მომსახურება ჯეროვნად შესრულდა თუ არა და საქონლის დაზიანება მოვაჭრის ქმედების შედეგი იყო თუ არა ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში საჭიროებს შეფასებას, ამასთან აღნიშნული მოვაჭრის მტკიცების ტვირთს წარმოადგენს. მოვაჭრე ისედაც ვალდებულია გაითვალისწინოს ნივთის რეცხვის ქარხნული რეკომენდაცია. ამგვარი ჩანაწერის შემთხვევაში, მოვაჭრის პასუხისმგებლობა ყოველთვის გამოირიცხება და მომხმარებლის ნივთის დაზიანების შემთხვევაში. იმის გათვალისწინებით, რომ ნივთის დაზიანების ბრალეულობა ყოველ ინდივიდუალურ შემთხვევაში ფასდება, ამგვარი ჩანაწერი წარმოადგენს მოვაჭრის პასუხისმგებლობის გამომრიცხველ პირობას, რომლის დაბალანსება მომხმარებლის სხვა

²⁷ ევროკავშირის საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის 93/13/EEC დირექტივა

უფლებით აღჭურვილი არ ხდება. აღნიშნული ჩანაწერი 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის ჩანაწერს, რომლის მიხედვითაც, ბათილია ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობის დებულება, 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. ამდენად სააგენტო ადგენს, რომ ზემოაღნიშნული პირობით მოვაჭრე არღვევს კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ასევე უსამართლო სტანდარტული პირობაა წინამდებარე პირობების მე-2 წინადადება: „*მშრალი წმენდის მომსახურების შემდეგ, ლაქების აღმოჩენის შემთხვევაში მომსახურების საფასურის გადახდა სავალდებულოა, რადგან ლაქა რომელიც აქვს ნივთს, გარანტირებულად მოშორდება თუ არა ამის წინასწარ დადგენა შეუძლებელია.*“.

უმთავრესად, სააგენტომ აღნიშნულ ჩანაწერს უნდა შეუსაბამოს, კანონის ის ნორმა, რომელზე დაყრდნობითაც სააგენტო შეაფასებს არის თუ არა აღნიშნული პირობა კანონშეუსაბამო. კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის რ) ქვეპუნქტის თანახმად ბათილია: *დებულება, რომელიც მომხმარებელს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებას ავალდებს, იმის მიუხედავად, ასრულებს თუ არა მოვაჭრე მისთვის დაკისრებულ ვალდებულებას, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი ვალდებული იყო, თავისი ვალდებულება წინასწარ შეესრულებინა, ან დებულება, რომელიც მომხმარებელს უზღუდავს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას, სხვა საფუძვლით თქვას უარი ვალდებულების შესრულებაზე.*

მომხმარებლის განმარტებით, მას მოვაჭრემ მომსახურების საფასური (27 ლარი) არ გადაახდევინა წინსწრებით. მომხმარებელს თანხა უნდა გადაეხადა გასაწმენდი ნივთის წასაღებად მისვლის დროს.

უმთავრესად უნდა განიმარტოს, თუ რა ტიპის გარიგება იდება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის. გარიგების ტიპებსა და სახეებს არეგულირებს და განსაზღვრავს, საქართველოს კანონი „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი“. მოვაჭრე მომხმარებელს უწევს მომსახურების ხელშეკრულებას, რომელსაც განსახილველ შემთხვევაში მიესადაგება ნარდობის ხელშეკრულება, კერძოდ სამოქალაქო კოდექსის 629-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ნარდობის ხელშეკრულებით მენარდე კისრულობს შეასრულოს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული სამუშაო, ხოლო შემკვეთი ვალდებულია გადაუხადოს მენარდეს შეთანხმებული საზღაური. აღსანიშნავია, რომ სამოქალაქო კოდექსი არ განსაზღვრავს ვალდებულებათა შესრულების რიგითობას და აღნიშნული შესაძლებელია მხარეთა შეთანხმებით განიასზღვროს. როგორც ფაქტობრივი გარემოებიდან ჩანს, აღნიშნული შეთანხმებას მოვაჭრე მისი პოლიტიკიდან გამომდინარე განსაზღვრავს, თავდაპირველად ვალდებულებას ასრულებს მოვაჭრე და შემდგომ მომხმარებელი. მოვაჭრის სტანდარტული პირობის მიხედვით, ამ წინაპირობის მიუხედავად, მოვაჭრე მისი ვალდებულების შესრულებლობის მიუხედავად მომხმარებელს მაინც აკისრებს ვალდებულების შესრულებას.

იმისთვის, რომ კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის რ) ქვეპუნქტის შემადგენლობა არსებობდეს საჭიროა, რომ 1. წინასწარ არ უნდა იყოს განსაზღვრული, რომ მოვაჭრეს დაევალოს მისი ვალდებულების შესრულება; 2. მომხმარებელს უნდა ევალებოდეს მისი ვალდებულების შესრულება, იმის მიუხედავად, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს თავის მიერ ნაკისრ ვალდებულებას. მსგავსი ტიპის შინაარსისაა ევროკავშირის საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის 93/13/EEC დირექტივის დანართის პირველი პუნქტის (ი) ქვეპუნქტი, რომლის თანახმადაც უსამართლოდ მიიჩნევა ისეთი სტანდარტული პირობა, რომელიც მომხმარებელს ავალდებულებს შეასრულოს თავისი ვალდებულება, მაშინ, როდესაც მოვაჭრე არ ასრულებს თავისას.

აღნიშნულ დებულებასთან მიმართების აღსანიშნავია, ბელგიის სააპელაციო სასამართლოს 2019 წლის 18 თებერვლის გადაწყვეტილება NR.26.1036²⁸. წინამდებარე გადაწყვეტილებით სასამართლომ უსამართლო სტანდარტულ პირობად მიჩნია ნარდობის (მშენებლობასთან დაკავშირებული მომსახურება) ის ჩანაწერი, რომელიც მომხმარებელს ართმევდა საკუთრების ფლობისა და მისით სარგებლობის უფლებას მანამ სანამ, სრულად არ გადაიხდიდა მომსახურების საფასურს.

სამოქალაქო კოდექსის 369-ე მუხლის თანახმად, იმ პირს, რომელსაც ვალდებულება აკისრია ორმხრივი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე, შეუძლია უარი თქვას ვალდებულების შესრულებაზე საპასუხო მოქმედების განხორციელებამდე, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა იგი ვალდებული იყო თავისი ვალდებულება წინასწარ შეესრულებინა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე სააგენტო აღგენს, რომ მოვაჭრის სტანდარტული პირობის ზემოაღნიშნული ჩანაწერი („მშრალი წმენდის მომსახურების შემდეგ, ლაქების აღმოჩენის შემთხვევაში მომსახურების საფასურის გადახდა სავალდებულოა, რადგან ლაქა რომელიც აქვს ნივთს, გარანტირებულად მოშორდება თუ არა ამის წინასწარ დადგენა შეუძლებელია.“) არის უსამართლო სტანდარტული პირობა, რადგან ერთი მხრივ ის მომხმარებელს უზღუდავს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას და მეორე მხრივ ზემოაღნიშნული პირობა შესაბამისია კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის რ) ქვეპუნქტის.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ შესაფასებელია, მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული სტანდარტული პირობის შემდეგი ჩანაწერი: *ნივთის დაზიანების შემთხვევაში, თუ ეს გამოწვეული იქნება, კომპანიის დაუდევრობით, ზარალის ანაზღაურება მომსახურებაში გადახდილი თანხის მაქსიმუმ ათმაგი ოდენობით. გთხოვთ ნივთი შეამოწმოთ გატანისას. ნივთის გატანის შემდეგ პრეტენზიები არ მიიღება.*

სააგენტო მიიჩნევს, რომ აღნიშნული ჩანაწერი არის უსამართლო სტანდარტული პირობა კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტთან მიმართებით. ზიანთან დაკავშირებით ზემოთ უკვე განიმარტა. როგორც ზემოთ აღინიშნა ზიანი წარმოადგენს ფაქტობრივად დამდგარ ქონებრივ დანაკლისს. ზიანი ფასდება ნივთის ღირებულებიდან გამომდინარე და არა მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხიდან გამომდინარე. მოვაჭრის ჩანაწერის მიხედვით,

²⁸ <https://e-justice.europa.eu/caseDetails.do?idTaxonomy=37243&idCountry=3&plang=nl>

მაგალითად თუკი ნივთის დაზიანება არის 2000 ლარი, ხოლო მომსახურება 27 ლარი, გამოდის, რომ მოვაჭრე კისრულობს მარტოოდენ 270 ლარის ანაზღაურებას. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე გამოდის, რომ მოვაჭრე იზღუდავს თავის პასუხისმგებლობის ღონეს. აღნიშნული ჩანაწერით მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა, მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება იმაზე მეტი ოდენობით, ვიდრე მომსახურების საფასურის ათმაგი ოდენობაა.

აქვე სააგენტო შეაფასებს მითითებული ჩანაწერის მეორე წინადადებას *ნივთის გატანის შემდეგ პრეტენზიები არ მიიღება*. აღნიშნული ჩანაწერი, მომხმარებელს ასევე ართმევს უფლებას, მოვაჭრეს განუცხადოს პრეტენზია მას შემდეგ რაც ის ნივთს გაიტანს მოვაჭრის სარეწიდან. კანონის მე-18 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. წინამდებარე ჩანაწერი არ ითვალისწინებს მოვაჭრის სტანდარტული პირობის მსგავს ჩანაწერს. ამდენად, ზემოაღნიშნულ პირობებთან მიაბრთებით სააგენტო ადგენს, რომ ისინი არის უსამართლო სტანდარტული, იმდენად რამდენადაც ის შესაბამისია კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის.

3.4. მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ვალდებულებების დარღვევა

რაც შეეხება, მომხმარებლის განცხადებას. განცხადების თანახმად, მოვაჭრემ ერთი მხრივ არ შეასრულა მის მიერ ნაკისრი ვალდებულება, ხოლო მეორე მხრივ მომხმარებლის ნივთი (კაბა) დააზიანა. 2024 წლის 29 ივლისის N01/3823 წერილით, მომხმარებელმა უარი თქვა განცხადებაზე, რადგან მასსა და მოვაჭრეს შორის კონფლიქტი ამოწურული იყო. საგულისხმოა, რომ მომხმარებელმა სააგენტოს თავდაპირველად მომართა 2024 წლის 4 ივლისს, მოვაჭრემ კი სააგენტოს მომხმარებლის უფლების აღდგენის შესახებ მზაობა გამოუცხადა 2024 წლის 15 ივლისს N01/3577 წერილით. საგულისხმოა, რომ მოვაჭრის მზაობას წინ უძღვოდა მომხმარებლის მიერ სააგენტოსთვის მომართვა, მანამდე მოვაჭრეს შესაბამისი რეაგირება არ ჰქონია მომხმარებლის პრეტენზიაზე, საგულისხმოა აგრეთვე ის, რომ მოვაჭრის ის სტანდარტული პირობა, რომლითაც ის ადგენდა ზიანის ანაზღაურების მაქსიმალურ ოდენობას უსამართლო სტანდარტულ პირობად არის მიჩნეული. მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა უნდა იყოს იმგვარი, რომ მომხმარებლის პრეტენზიის შემთხვევაში გადაამოწმოს მომხმარებლის საქონლის დაზიანება გამოიწვეულია თუ არა მისი მომსახურების შედეგად და თუკი დაზიანება მის გამოწვეულია, უნდა აანაზღაუროს შესაბამისი ზიანი ან გამოასწოროს ნაკლი. მოცემული შემთხვევიდან გამომდინარე ჩანს, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა არის იმგვარი, რომ არ ცდილობს იმოქმედოს მისი მომსახურების ნაკლის დადგენისა და მისი აღმოფხვრის მიზნით, აღნიშნული კი ეწინააღმდეგება კანონის მე-18 მუხლს, შესაბამისად მოვაჭრე არღვევს კანონის მე-18 მუხლს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „მოდერნ ქლინარტის“ (ს/ნ: 405510497) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) და რ) ქვეპუნქტების დარღვევა.