საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/951
19.06.2026

ბრძანება

951-01-4-202606191747

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 05 ივნისის №04/860 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 05 ივნისის №04/860 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების, მე-16 მუხლის, 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-7 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების, მე-16 მუხლის, 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის მოთხოვნებს.

4. შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 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 ლექვინაძე

თავმჯდომარე

საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 5 ივნისის N04/860 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია 6
1.2. მოვაჭრის პოზიცია 7
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 7
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 16
3.1.მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა 16
3.2. უსამართლო კომერციული საქმიანობა - ზოგადი მიმოხილვა 17
3.3. საქონლის მიწოდების ვადის სისტემური დარღვევა, როგორც შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა 20
3.4. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ...28
3.5. ფინანსური რესტიტუციის დაყოვნება: მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის თავისუფლების არამართლზომიერი შეზღუდვა 30
3.5.1. დარღვევის მატერიალური საფუძვლები 33
3.5.2. ფინანსური რესტიტუციის გონივრული ვადის სტანდარტი 35
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 37

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილი იქნა გ. თ. 2026 წლის 24 აპრილის N01/3592, თ. გ. 2026 წლის 24 აპრილის N01/3615, თ. კ. 2026 წლის 27 აპრილის N01/3660, თ. მ. 2026 წლის 28 აპრილის N01/3695, ნ. გ. 2026 წლის 30 აპრილის N01/3790, მ. ღ. 2026 წლის 30 აპრილის N01/3799, თ. ბ. 2026 წლის 30 აპრილის N01/3802, შ. თ. 2026 წლის 30 აპრილის N01/3804, ა. გ. 2026 წლის 30 აპრილის N01/3809, ს. მ. 2026 წლის 01 მაისის N01/3834, ნ. ბ. 2026 წლის 05 მაისის N01/3918, ნ. თ. 2026 წლის 05 მაისის N01/3933, მ. ი. 2026 წლის 05 მაისის N01/3937, მ. ქ. 2026 წლის 05 მაისის N01/3938, თ. ქ. 2026 წლის 05 მაისის N01/3964, თ. ხ. 2026 წლის 05 მაისის N01/3965, ნ. ს. 2026 წლის 06 მაისის N01/3993, ქ. ვ. 2026 წლის 07 მაისის N01/4021, ლ. პ. 2026 წლის 07 მაისის N01/4045, მ. დ. 2026 წლის 07 მაისის N01/4070, ც. ო. 2026 წლის 08 მაისის N01/4077, ე. შ. 2026 წლის 08 მაისის N01/4099, ნ. კ. 2026 წლის 11 მაისის N01/4141, ნ. ა. 2026 წლის 11 მაისის N01/4143, ნ. გ. 2026 წლის 11 მაისის N01/4155, ი. შ. 2026 წლის 11 მაისის N01/4159, ლ. ჯ. 2026 წლის 11 მაისის N01/4171, ი. შ. 2026 წლის 13 მაისის N01/4183, ს. მ. 2026 წლის 13 მაისის N01/4184, შ. ა. 2026 წლის 13 მაისის N01/4194, ქ. ჯ. 2026 წლის 08 მარტის, ფ. ა. 2026 წლის 13 მაისის N01/4218, მ. თ. 2026 წლის 14 მაისის N01/4264, გ. ო. 2026 წლის 15 მაისის N01/4324, ი. მ. 2026 წლის 15 მაისის N01/4348, ს. კ. 2026 წლის 18 მაისის N01/4403, გ. ბ. 2026 წლის 18 მაისის N01/4415, ი. ქ. 2026 წლის 18 მაისის N01/4429, ნ. თ. 2026 წლის 19 მაისის N01/4438, ვ. გ. 2026 წლის 19 მაისის N01/4467, ნ. უ. 2026 წლის 19 მაისის N01/4469, თ. მ. 2026 წლის 19 მაისის N01/4471, ლ. წ. 2026 წლის 19 მაისის N01/4472, ქ. ჩ. 2026 წლის 19 მაისის N01/4495, ე. ბ. 2026 წლის 20 მაისის N01/4567, მ. ქ. 2026 წლის 20 მაისის N01/4581, მ. ო. 2026 წლის 21 მაისის N01/4605, გ. თ. 2026 წლის 22 მაისის N01/4632, ი. ა. 2026 წლის 22 მაისის N01/4656, კ. კ. 2026 წლის 25 მაისის N01/4731, დ. პ. 2026 წლის 25 მაისის N01/4738, ნ. ქ. 2026 წლის 27 მაისის N01/4798, ი. გ. 2026 წლის 27 მაისის N01/4799, თ. კ. 2026 წლის 27 მაისის N01/4807, ნ. მ. 2026 წლის 27 მაისის N01/4817, მ. ზ. 2026 წლის 28 მაისის N01/4861, ა. ა. 2026 წლის 29 მაისის N01/4865, ა. მ. 2026 წლის 29 მაისის N01/4879, დ. კ. 2026 წლის 29 მაისის N01/4901, დ. გ. 2026 წლის 02 ივნისის N01/4962, გ. წ. 2026 წლის 02 ივნისის N01/4992, ნ. ხ. 2026 წლის 03 აპრილის N01/3078, ვ. ლ. 2026 წლის 04 ივნისის N01/5072, ე. ა. 2026 წლის 27 მაისის N01/4760, ბ. წ. 2026 წლის 28 მაისის N01/4830, მ. ლ. 2026 წლის 08 ივნისის N01/5117, ნ. წ. 2026 წლის 08 ივნისის N01/5120, ს. მ. 2026 წლის 08 ივნისის N01/5157, ა. ვ. 2026 წლის

08 ივნისის N01/5158, ქ. ქ. 2026 წლის 08 ივნისის N01/5182, მ. ბ. 2026 წლის 09 ივნისის N01/5228, გ. ჯ. 2026 წლის 09 ივნისის N01/5236, ნ. თ. 2026 წლის 09 ივნისის N01/5242, თ. ს. 2026 წლის 10 ივნისის N01/5260, მ. ი. 2026 წლის 11 ივნისის N01/5348, ს. ა. 2026 წლის 15 ივნისის N01/5395, ზ. მ. 2026 წლის 15 ივნისის N01/5414, ი. ჯ. 2026 წლის 16 ივნისის N01/5506, მ. ბ. 2026 წლის 16 ივნისის N01/5481, ი. ჩ. 2026 წლის 16 ივნისის N01/5500, ვ. ს. 2026 წლის 18 ივნისის N01/5599, ნ. ტ. 2026 წლის 18 ივნისის N01/5608, ვ. კ. ფ. 2026 წლის 18 ივნისის N01/5609 და ნ. დ. 2026 წლის 15 ივნისის N01/5424 განცხადებები (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) - განცხადება), რომლებიც მიუთითებს, შპს „ისურვეს" (ს/ნ 416336316) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

სააგენტომ 2026 წლის 5 ივნისის 04/860 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

აღსანიშნავია, რომ სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიერ 2026 წლის 24 აპრილის N 04/619 ბრძანებით დამტკიცებული გადაწყვეტილებით დადასტურდა შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების, მე-16 მუხლის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი, რის გამოსასწორებლადაც სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 24 აპრილის N 04/619 ბრძანებით კომპანიას კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით დაევალა 1 (ერთი) თვის ვადაში აღედგინა მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეესაბამებინა თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის დასახელებული მუხლების მოთხოვნებთან. ვინაიდან შპს „ისურვემ“ დადგენილ ვადაში არ შეასრულა აღნიშნული ბრძანებით დაკისრებული ვალდებულებები, სააგენტოს 2026 წლის 15 ივნისის N 04/911 ბრძანების საფუძველზე, მას დაეკისრა ფინანსური ჯარიმა 115 396 ლარისა და 59 თეთრის ოდენობით.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

მომხმარებელთა განცხადებების შესაბამისად, მოვაჭრე შეკვეთის გაუქმების შემდგომ გონივრულ ვადაში არ ახორციელებს თანხის დაბრუნებას. განცხადებებში ასევე მიეთითება, რომ მოვაჭრე მრავალჯერადად ცვლის თანხის დაბრუნებისათვის წინასწარ დათქმულ ვადას.

განცხადებების შესაბამისად, შეკვეთის გაუქმება ხდება სხვადასხვა საფუძვლით - როგორც მომხმარებლის, ისე მოვაჭრის ინიციატივით. მომხმარებელთა უმრავლესობა

შეკვეთის გაუქმების ძირითად საფუძვლად მიწოდების ვადის გადაცილებას მიუთითებს.

განცხადებების შესაბამისად, მოვაჭრე თანხის დაბრუნების ვადად 2-3 სამუშაო დღეს ასახელებს, თუმცა ფაქტობრივად აღნიშნული ვადა ჭიანურდება და ცალკეულ შემთხვევებში 1 თვეს აღემატება.

განცხადებებში წარმოდგენილი მტკიცებულებების შესაბამისად, მოვაჭრე Facebook-ის მიმოწერის საშუალებით მომხმარებელს წინასწარ აცნობს მიწოდების პირობებს, კერძოდ: შეკვეთიდან 1–2 დღის ვადაში ამანათის მიწოდებას თბილისსა და სხვა მსხვილ დასახლებულ პუნქტებში, ხოლო რეგიონებში - 2–3 სამუშაო დღის ვადაში. ზოგიერთი მომხმარებლის განცხადებით, მოვაჭრემ შეძენილი ნივთი 1 თვის განმავლობაში ვერ გადასცა, რის საფუძველზეც მომხმარებელმა შეკვეთა გააუქმა.

განცხადებების ნაწილის მიხედვით მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას, რომ ნივთი მარაგშია, იღებს თანხას (ან მომხმარებელს აფორმებინებს განვადებას), მოგვიანებით კი მომხმარებელს ატყობინებს, რომ ნივთი დაზიანდა ან მარაგში აღარ არის, ხშირ შემთხვევაში ეს ინფორმაცია მხოლოდ მას შემდეგ ხდება ცნობილი, რაც მომხმარებელი თავად დაუკავშირდება კომპანიას დაგვიანების მიზეზის გასაგებად.

ერთ-ერთი განცხადების (2026 წლის 19 მაისის N01/4471 განცხადება) თანახმად, მოვაჭრის მხრიდან ასევე ადგილი ჰქონდა სარეკლამო დაპირების (აქციის) შეუსრულებლობას , კერძოდ მომხმარებელმა შეიძინა MARAZZI-ს ფირმის ორკარიანი მაცივარი, რომელსაც საჩუქრად უნდა მოჰყოლოდა აეროგრილი. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ აღნიშნული საჩუქარი მისთვის დღემდე არ მიუწოდებიათ.

აღსანიშნავია, რომ სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებით დადასტურდა შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების, მე-16 მუხლის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი, რის გამოსასწორებლადაც სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 24 აპრილის N 04/619 ბრძანებით კომპანიას კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით დაევალა 1 (ერთი) თვის ვადაში აღედგინა მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეესაბამებინა თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის დასახელებული მუხლების მოთხოვნებთან. ვინაიდან შპს „ისურვემ“ დადგენილ ვადაში არ შეასრულა აღნიშნული ბრძანებით დაკისრებული ვალდებულებები, სააგენტოს 2026 წლის 15

ივნისის N 04/911 ბრძანების საფუძველზე, მას დაეკისრა ფინანსური ჯარიმა 115 396 ლარისა და 59 თეთრის ოდენობით.

1.2.მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 8 ივნისის N02/3765 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 5 ივნისის 04/860 ბრძანებით მოვაჭრის მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებული საქმის შესწავლის შესახებ.

ამავე წერილით გამოთხოვილი იქნა პოზიცია განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, რომლის წარმოსადგენადაც განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე.

აღნიშნული წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2026 წლის 10 ივნისს, თუმცა მოვაჭრეს საპასუხო წერილი არ წარუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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 დაღუპვას, 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 სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, რომ თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის მე-12 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია

ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი აღქმა შესაძლებელი უნდა იყოს. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა. მე-3 პუნქტის შესაბამისად, სავაჭრო ვებ-გვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიო და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე. მე-4 პუნქტის შესაბამისად, თუ ხელშეკრულება იდება დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, რომელიც არ იძლევა საკმარის დროსა და ადგილს იმისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სულ მცირე თავისი ვინაობის (სახელწოდების) შესახებ ინფორმაცია და ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“ და „ზ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. დისტანციური ხელშეკრულების დადებასთან 7 დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ამ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

კანონის 24-ე მუხლის თანახმად, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. 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. ამასთან, ისეთი 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. უსამართლო კომერციულ

საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ 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.

ამასთან, კანონის 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მოიცავს:

ა) საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვისშემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;

ბ) მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, რომელიც ეხება კომერციული საქმიანობის მოტივსა და გაყიდვის პროცესის თავისებურებას, აგრეთვე ნებისმიერ ინფორმაციას, რომელიც მოვაჭრის მიერ საქონლის ან მომსახურების პირდაპირი ან არაპირდაპირი სპონსორობის განხორციელებას უკავშირდება;

გ) ფასს ან ფასის გაანგარიშების სათანადო მეთოდს ან მითითებას სპეციალურ ფასზე, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების მიწოდების პირობებს;

დ) საქონელთან ან მომსახურებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, საქონლის ნაწილის შეცვლის ან შეკეთების საჭიროებას;

ე) მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, სტატუსს, თანხმობას, კვალიფიკაციას, საწარმოო, კომერციული და ინტელექტუალური საკუთრების უფლებებს ან მათთან კავშირს, აგრეთვე წარმოებასთან ან კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ სხვა უფლებებს;

ვ) მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე ინფორმაციას.

კანონის 26-ე მუხლის 1-ლი პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა. კანონის 26-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც მოვაჭრე ამ მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის ან კომერციულ საქმიანობაში არ იკვეთება კომერციული მიზანი და მას არც გარემოებები ცხადყოფს, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც არ დადებდა. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.
2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე–5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ

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

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის 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.[1]
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.

2011/83 დირექტივის მე–18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე, საქონლის მიწოდების მიზნით, დაუყოვნებლივ გადასცემს საქონელს მომხმარებლის ფიზიკური

[1] 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.

მფლობელობის ან კონტროლის ქვეშ, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 დღისა, თუ მხარეები სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ მიწოდების დროზე. როდესაც მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდების ვალდებულებას მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში (ვადაში), მომხმარებელი მოუწოდებს მოვაჭრეს განახორციელოს მიწოდება, გარემოებასთან შესაფერისი დამატებითი დროის მონაკვეთში. მომხმარებელს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდებას დამატებითი დროის მონაკვეთში. ეს წესი არ ვრცელდება ნასყიდობის ხელშეკრულებებზე, როდესაც მოვაჭრე უარს ამბობს საქონლის მიწოდებაზე ან როდესაც შეთანხმებულ პერიოდში მიწოდება არის აუცილებელი, ხელშეკრულების დადებისას არსებული ყველა გარემოების გათვალისწინებით ან, როდესაც ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელი აცნობებს მოვაჭრეს, რომ მიწოდება განსაზღვრულ თარიღამდე ან განსაზღვრული თარიღისთვის არის აუცილებელი. აღნიშნულ შემთხვევებში, თუ მოვაჭრე ვერ აწვდის საქონელს მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში ან კანონით განსაზღვრულ ვადაში, მომხმარებელს აქვს უფლება დაუყოვნებლივ შეწყვიტოს ხელშეკრულება. ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მოვაჭრემ დაუყოვნებლივ უნდა აანაზღაუროს ხელშეკრულების ფარგლებში გადახდილი თანხა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29 დირექტივის (შემდგომში 2005/29 დირექტივა) მიზანია ხელი შეუწყოს შიდა ბაზრის გამართულ ფუნქციონირებას და მომხმარებლების დაცვას მაღალ დონეზე მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესებისთვის საზიანო არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკის შესახებ წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოების გზით.

2005/29 დირექტივის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკა უნდა აიკრძალოს. ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად კომერციული პრაქტიკა, ასევე, მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანად, თუ, მის ფაქტობრივ კონტექსტში, ყველა მისი მახასიათებლისა და გარემოების და საკომუნიკაციო საშუალებების შეზღუდვების გათვალისწინებით, ის არ შეიცავს მნიშვნელოვან ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს სჭირდება, კონტექსტიდან გამომდინარე, რათა შესყიდვის შესახებ მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება და, შესაბამისად, ის იწვევს ან სავარაუდოდ, გამოიწვევს საშუალო მომხმარებლის მიერ შესყიდვის შესახებ ისეთი გადაწყვეტილების მიღებას, რომელსაც ის სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების 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, კონფიდენციალური ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1.მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლებს. 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 ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. 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 გათვალისწინებულ 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.[2]

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა) რომლის 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

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

მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს.

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს კანონის მე-5 მუხლის „ე“ ქვეპუნქტით დადგენილ სავალდებულოდ მისაწოდებელ ინფორმაციას, კერძოდ, საქონლის მიწოდების ვადასთან დაკავშირებით აწვდის მცდარად, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. უსამართლო კომერციული საქმიანობა - ზოგადი მიმოხილვა

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. დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები. დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ამგვარ ინფორმაციას მიეკუთვნება, მაგალითად, ინფორმაცია პროდუქტის ხელმისაწვდომობის, ბუნების, ფასის, ფასის გაანგარიშების, მახასიათებლების, იდენტურობის შესახებ და სხვა. უსამართლო კომერციულ პრაქტიკად ასევე ჩაითვლება უმოქმედობა, ფაქტების დაფარვა, რაც მნიშვნელოვანია გადაწყვეტილების მისაღებად.

იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29/EC დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს არ უწევს დაადგინოს მოვაჭრის შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა იყო განზრახი თუ გაუფრთხილებელი, აღნიშნულს

მხოლოდ სანქციის დაკისრების ეტაპზე აქვს მნიშვნელობა.[3] მსგავსი განმარტება გააკეთა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2015 წლის 16 აპრილის C-388/13 გადაწყვეტილებაშიც.[4]

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. წინამდებარე მუხლის მე-2 ნაწილი ადგენს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ზოგად წინაპირობებს, რომლის პირველი ბაზისია კეთილსინდისიერების მოთხოვნების დარღვევა მოვაჭრის მიერ, ხოლო მეორე ბაზისს წარმოადგენს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის ცვლილება **უარყოფით კონტექსტში.**

წინამდებარე პუნქტის მიხედვით, 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.

ამავე მუხლის, მე-4 პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. უფრო ჩაშლილად, უსამართლო კომერციული პრაქტიკა მოიცავს 3 კატეგორიას: პირველი - **მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობა;** მეორე - **უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა**; მესამე - **აგრესიული კომერციული საქმიანობა**;

2005/29/EC დირექტივით განსაზღვრულია ე.წ. „შავ სია“, რომელიც ადგენს კონკრეტულ შემადგენლობებს, რა შემთხვევაშიც კომერციული საქმიანობა თავისთავად უსამართლოდ მიიჩნევა და შესაბამისი აღმასრულებელი უწყების მიერ აღარ არსებობს ქმედების შედეგების შეფასების საჭიროება, მომხმარებელთა ჯგუფის ეკონომიკურ ქცევაზე გავლენასთან მიმართებით.

ქართული კანონმდებლობის მიხედვით, კანონის 25-ე მუხლის პირველი პუნქტი ასევე ადგენს მსგავსი ტიპის ქმედებათა ჩამონათვალს კონკრეტული შემადგენლობის

[3] Patti, Francesco Paolo. (2016). 'fraud' and 'misleading commercial practices': modernising the law of defects in consent. European Review of Contract Law, 12(4), 307-334. გვ. 328.
[4] Case C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft [2015] ECLI:EU:C:2015:225.

მითითებით, რომლის შესაბამისადაც ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია ამ პუნქტით გათვალისწინებული ქმედებები.

მოვაჭრის ქმედებების ანალიზის საფუძველზე არ გამოიკვეთა მოვაჭრის ქმედებების შესაბამისობა 25-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ რომელიმე დანაწესთან, რაც იმას ნიშნავს, რომ მოვაჭრის ქმედება არ ექცევა კანონით დადგენილ ე.წ. „შავ სიაში“. გამომდინარე აქედან **სააგენტომ უნდა შეაფასოს მოვაჭრის ქმედებების ზეგავლენის ინტენსივობა მომხმარებლის ქცევაზე და ამ გავლენის კონტექსტი ე.წ. „ეკონომიკური ქცევის ტესტის“ გამოყენებით.** აღნიშნული ტესტით სააგენტო შეძლებს შეაფასოს მოვაჭრის ქმედება ხომ არ ცვლის ან ხომ არ შეიძლება შეცვალოს მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა, საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით არსებითად უარყოფითად.

უსამართლო კომერციული პრაქტიკის წინააღმდეგ ბრძოლას საფუძველი ჯერ კიდევ მე-20 საუკუნეში ჩაეყარა. ამერიკის შეერთებული შტატების უზენაესის სასამართლო 1924 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ ცრუ განცხადებებთან ერთად უნდა მოხდეს ბუნდოვანი და არაპირდაპირი სარეკლამო განცხადებების პრევენციაც. ამავე გადაწყვეტილებით სასამართლო უთითებს, რომ თუ სახეზე შესაბამისი განზრახვა არაა, განსაკუთრებულ წნეხს არ უნდა წარმოადგენდეს ბიზნესისათვის თავისი სარეკლამო კამპანიებისთვის შეარჩიოს იმგვარი განცხადებები, დიზაინები ან მეთოდები, რაც არ იქნება მომხმარებლისთვის შეცდომაში შემყვანი. [5]

საქმეში წარმოდგენილ მტკიცებულებათა შეჯერებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ კონკრეტულ შემთხვევაში მაკვალიფიცირებელ ნორმებს წარმოადგენს კანონის 25-ე მუხლის მე-2 და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტები. კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ 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. კანონის 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად კი - ამ კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების

[5] United States v. 95 Barrels of Vinegar, 265 U.S. 438 (1924)

ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

3.3. საქონლის მიწოდების ვადის სისტემური დარღვევა, როგორც შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

მომხმარებლის ქცევაზე ზეგავლენის შეფასებამდე უნდა შეფასდეს მაკვალიფიცირებელი მუხლის, კერძოდ, 25-ე მუხლის მეორე პუნქტის, პირველი ნაწილი. აღნიშნული მუხლის შემადგენლობის პირველ ნაწილის დისპოზიციას წარმოადგენს ალტერნატიული პირობები. 1. მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდების ფაქტი 2. ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება, რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება;

ასე მაგალითად, ევროკავშირის პრაქტიკით, მცდარი ინფორმაციის მიწოდებად მიჩნეულ იქნა შემთხვევა, როდესაც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია, კომპიუტერული პროდუქციის მეხსიერების მოცულობის შესახებ მნიშვნელოვნად განსხვავდებოდა რეალური მოცულობისგან.

საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი გარემოებების გაანალიზების შედეგად სააგენტო მივიდა დასკვნამდე, რომ მაკვალიფიცირებელი მუხლის დისპოზიციის პირველ ნაწილში წარმოდგენილი ალტერნატიული პირობებიდან სახეზეა პირველი, კერძოდ, მომხმარებლებისათვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ქვემოთ წარმოდგენილი არგუმენტაციით.

სააგენტო უდავო ფაქტობრივ გარემოებებად განსაზღვრავს განცხადებაში წარდგენილ ფაქტებს, რომელზეც მოვაჭრეს კვალიფიციური შედავება არ განუხორციელებია.

კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

ამავე მუხლის მეორე პუნქტის მიხედვით, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ

ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა. თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება საქონლის მიწოდების ნაწილში ხორციელდება რამდენიმე ეპიზოდად.

პირველი ეპიზოდი - მომხმარებელთა ჯგუფს ინფორმაცია მიეწოდება სანამ გადაწყვეტილებას მიიღებს შეკვეთის განთავსებასთან დაკავშირებით. ნივთის შეკვეთის განთავსებას მომხმარებელი იწყებს საიტზე ტელეფონის ნომრისა და სახელისა და გვარის მითითებით, რის საფუძველზეც მოვაჭრე უკავშირდება მომხმარებელს და ადასტურებს შეკვეთას, ასევე აცნობებს მიწოდების ვადას, რაც უმეტეს შემთხვევაში როგორც განცხადებებიდან ირკვევა დაახლოებით შეადგენს 2-3 სამუშაო დღეს.

მეორე ეპიზოდი - მომხმარებელთა განსაზღვრულ რაოდენობას, რომელიც სოციალური ქსელის (Facebook) პლატფორმის მეშვეობით ინტერესდება შეძენილი პროდუქციის მიწოდების სავარაუდო ვადებით, კომპანიისგან იღებს ინფორმაციას, რომ მიწოდება განხორციელდება 2-3 სამუშაო დღის ვადაში. მოვაჭრესა და მომხმარებლებს შორის არსებული კომუნიკაციის ამსახველი მიმოწერიდან აშკარაა, რომ ეს ვადა იწევს მრავალჯერადად.

მესამე ეპიზოდი - მოვაჭრე მომხმარებელთა ჯგუფს პლატფორმაზე განთავსებული „წესები და პირობების“ ველში საქონლის მიწოდების ვადებთან დაკავშირებით აწვდის შემდეგი სახის ინფორმაციას - „მიწოდება ხდება 1 ან 2 სამუშაო დღეში თბილისის, ხოლო 2 სამუშაო დღეში რეგიონული შესყიდვის შემთხვევაში, გარდა გამონაკლისი შემთხვევებისა (დამოკიდებულია რეგიონზე) რა დროსაც ნივთის მიწოდების ვადა არ უნდა აღემატებოდეს შეკვეთის დამუშავებიდან 10 სამუშაო დღეს“, „გაითვალისწინეთ, რომ ავეჯის მიწოდების ვადა განსხვავებულია და შეადგენს 1-5 სამუშაო დღეს, გარდა გამონაკლისი შემთხვევებისა (დამოკიდებულია რეგიონზე და არ აღემატება 14 სამუშაო დღეს).“

აღნიშნული სამი ეპიზოდის ურთიერთანალიზის შედეგად აშკარაა, რომ იკვეთება საქონლის მიწოდების ვადის შესახებ ინფორმაციის ასიმეტრია და ურთიერთშეუსაბამობა. აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფისათვის ყველაზე ცხადად მიწოდებულია ინფორმაცია, რომელიც ადგენს მომხმარებლისთვის ყველაზე სასურველ პირობებს. (ამ შემთხვევაში მიწოდების ყველაზე მოკლე ვადას). საბოლოოდ, კი სააგენტოში შემოსული განცხადებების შეფასების საფუძველზე გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არც ერთ დადგენილ ვადაში არ აწვდის საქონელს.

სააგენტო აღნიშნავს, რომ ინფორმაციის მიწოდების აღწერილი სტრუქტურა წარმოადგენს ინფორმაციულ იერარქიას, სადაც მომხმარებლისთვის ყველაზე ხელსაყრელი პირობები წარმოდგენილია ყველაზე თვალსაჩინო და ადვილად აღქმად ფორმატში - ტელეფონით კომუნიკაციისას და სოციალურ ქსელში ინდივიდუალურად, ხოლო ნაკლებად ხელსაყრელი პირობები (10-14 სამუშაო დღე) განთავსებულია „წესებსა და პირობებში“, რომლის გაცნობაც მომხმარებლისგან აქტიურ ქმედებას მოითხოვს. აღნიშნული ინფორმაციული არქიტექტურა ობიექტურად ხელს უწყობს მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანას, ვინაიდან იგი ეფუძნება მომხმარებლის ქცევით ტენდენციას - ეყრდნობოდეს პირველადად, პასიურ რეჟიმში მიღებულ ინფორმაციას და არ მოიძიოს დამატებითი წყაროები.

ამასთანავე, მოვაჭრის მიერ სხვადასხვა არხით მიწოდებული ინფორმაცია არა მხოლოდ ურთიერთშეუსაბამოა, არამედ ფაქტობრივადაც მცდარია, რადგან სააგენტოში შემოსული განცხადებებით დასტურდება, რომ მოვაჭრე მის მიერ განსაზღვრულ ვადას - 2-3 სამუშაო დღეს და საგამონაკლისო 10-14 სამუშაო დღესაც - სისტემატურად არღვევს. აქედან გამომდინარე, ინფორმაციის მიწოდების ფორმასთან ერთად, თავად ინფორმაციის შინაარსიც მცდარია და წარმოადგენს როგორც ინფორმაციულ, ისე მატერიალურ დარღვევას.

ყოველივე ზემოთ თქმულის შესაბამისად, სახეზეა მაკვალიფიცირებელი ნორმის დისპოზიციის პირველი ელემენტის პირველი კომპონენტი კერძოდ, მცდარი ინფორმაციის მიწოდება.

აღნიშნული ელემენტი უნდა შეფასდეს დისპოზიციის მეორე ელემენტთან კორელაციაში, კერძოდ, მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე ზეგავლენის გააზრებით, უნდა შეფასდეს ეს ფაქტი მოახდენდა თუ არა მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე გავლენას. აღნიშნული ფასდება საერთო ნიშნულით, რასაც წარმოადგენს საშუალო მომხმარებლის აღქმა.

საშუალო მომხმარებლის ტესტი გავლილი უნდა იქნეს ევროკავშირის საუკეთესო პრაქტიკისა და ქართული რეალობის გათვალისწინებით შემუშავებული სტანდარტით.

ევროკავშირის კანონმდებლობა და პრაქტიკა შეცდომაში შემყვან ინფორმაციის კვალიფიცირებისთვის ერთ-ერთ კრიტერიუმად განსაზღვავს ინფორმაციის არსებითობას. რამდენად არსებითია ინფორმაცია შეფასებულ უნდა იქნეს ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში შესაბამისი უწყების მიერ.

კანონი 25-ე მუხლის მეორე პუნქტის დისპოზიცია არ უთითებს ინფორმაციის არსებითობაზე, თუმცა ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი, პირდაპირ განსაზღვრავს ჩამონათვალს, თუ რას მოიცავს მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

მოცემულ შემთხვევაში, საქმე გვაქვს ზემოაღნიშნული პუნქტის ა) ქვეპუნტით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან, რომელიც ეხება მიწოდებას.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო „ეკონომიკურ ქცევას“ განმარტავს ფართოდ და ქცევად აიდენტიფიცირებს არა მხოლოდ უშუალოდ საქონლის შეძენის გადაწყვეტილებას, არამედ მომხმარებლის ყოველ გადაწყვეტილებას, რომელიც უკავშირდება საქონლის შეძენას. ამდენად, აღნიშნული დეფინიციის ქვეშ ექცევა ისეთი ქმედებებიც როგორიცაა, სავაჭრო პლატფორმის გადმოწერა. ეკონომიკური ქცევის ტესტი წარმოადგენს ქვაკუთხედსა და პრე-რეკვიზიტს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ზოგადი შემადგენლობის შეფასებისას. რაც თავის თავში მოიაზრებს იმას, რომ საქმიანობა იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მიერ ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა. აღნიშნული ტესტის საფუძველზე ფასდება მოვაჭრის ქმედება ხომ არ ცვლის ან ხომ არ შეიძლება შეცვალოს, მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა, საქონელთან ან მომსახურებასთან არსებითად, უარყოფით კონტექსტში.

განმარტების თანახმად, „ეკონომიკური ქცევის“ ცნება თავის თავში მოიცავს, როგორც შეძენამდე, ისე შეძენის შემდგომ ქცევებს/გადაწყვეტილებებს, რომელიც უკავშირდება საქონლის/მომსახურების შეძენის გადაწყვეტილებას.

დირექტივის მიზნებისათვის, მომხმარებლის მიერ მიღებული ნებისმიერი გადაწყვეტილება, მიუხედავად იმისა, გადაწყვეტილება მსყიდველობითი ხასიათის არის თუ არა, ექცევა „ეკონომიკური ქცევის“ დეფინიციის ქვეშ.

გამომდინარე აქედან, მკაფიო ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება უკავშირდება მომხმარებლის „ეკონომიკური ქცევის“ განხორციელებამდე დროის მონაკვეთს და არა უშუალოდ შესყიდვის შესახებ მიღებული გადაწყვეტილებამდელ პერიოდს.

24-ე მუხლის სისტემური განმარტებით შეიძლება ითქვას, რომ ინფორმაცია პირობითად შეიძლება დაიყოს ორ კატეგორიად, ინფორმაცია, რომელსაც მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე გავლენის მოხდენა შეუძლია (არსებითი ინფორმაცია) და რომელიც მოკლებულია შესაძლებლობას იქონიოს ამგვარი გავლენა.

ზემოთ განვითარებული მსჯელობის შესაბამისად, ინფორმაცია საქონლის მიწოდების ვადასთან დაკავშირებით წარმოადგენს პირველი კატეგორიის ინფორმაციის, რაც წარმოშობს ამ ინფორმაციის მკაფიოდ და თვალსაჩინოდ მიწოდების მაღალ სტანდარტს.

უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროკავშირის დირექტივის განმარტებით დოკუმენტში აღნიშნულია, რომ საქონლის/მომსახურების ის მახასიათებლები, რომელსაც ჩვეულებრივ, საშუალო მომხმარებლები არ მოელიან იმ კონკრეტული საქონლისა თუ მომსახურების ხასიათიდან გამომდინარე, აუცილებლად უნდა ეცნობოთ მომხმარებლებს, რადგან სწორედ ასეთი ინფორმაცია ახდენს გავლენას მათ ეკონომიკურ ქცევაზე.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, როდესაც მოვაჭრის უმოქმედობის - არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის შეფასება ხდება, მთავარი განმსაზღვრელი ფაქტორია თუ რამდენად არსებითი მახასიათებლის მატარებელია ეს ინფორმაცია და შეუძლია თუ არა მომხმარებლის ქცევაზე ზემოქმედების მოხდენა.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მიწოდების ვადის შესახებ ინფორმაცია, წარმოადგენს ისეთი არსებითი სახის ინფორმაციას, რაც მომხმარებელს უბიძგებს განახორციელოს კონკრეტული ეკონომიკური ქცევა. მომხმარებლისთვის მნიშვნელოვანია შეკვეთის მიწოდების ვადა იმდენად, რამდენადაც აღნიშნულს შესაძლოა უკავშირდებოდეს კონკრეტულ მოვლენას, რაც მხოლოდ დროის მოცემულ მონაკვეთში იყოს აქტიური მაგალითად, ინდივიდის დაბადების დღეს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ინფორმირებულობის სტანდარტი კიდევ უფრო მაღლა იწევს, როდესაც მიწოდებული ინფორმაცია კონტრადიქტორულ ხასიათს ატარებს. ასეთ ვითარებაში განსხვავებული შინაარსის ორი პოლუსი იკვეთება, სადაც პირველ პოლუსს წარმოადგენს თვალსაჩინოდ მიწოდებული ინფორმაცია, რომელიც შინაარსითა და ფორმით მიდრეკილია სხვა ალტერნატიული ინფორმაციის არსებობის დაშვების გამორიცხვისკენ.

ამდენად, კონკრეტულ შემთხვევაში ინფორმაციის პირველ პოლუსს წარმოადგენს ზემოაღნიშნულ პირველ და მეორე ეპიზოდში მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია მიწოდების ვადის შესახებ, რომელიც განსაზღვრავს მიწოდების მაქსიმალურ ვადას. აღნიშნული ინფორმაცია თავისი ხასიათით აფუძნებს მომხმარებელში გონივრულ მოლოდინს, რომ პროდუქციის მიწოდება განხორციელდება კომუნიკაციით დადგენილ ვადაში.

ამგვარ ვითარებაში, მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანის ხარისხი განსაკუთრებული ინტენსივობით ხასიათდება, რადგან მას უჩნდება მყარი რწმენა, რომ მოვაჭრემ მიწოდების ფორმაში წარმოდგენილი გრადაციით (2-3 სამუშაო დღე) უკვე განსაზღვრა მის მიერ შეკვეთის დაყოვნების მაქსიმალური დაშვება 5 სამუშაო დღის სახით, შესაბამისად საშუალო მომხმარებელი თვლის, რომ მისთვის მიწოდებული ინფორმაცია მიტანის ვადის შესახებ სრულყოფილი და ამომწურავია ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღების მიზნებისათვის.

აღნიშნული თითქმის გამორიცხავს მომხმარებლის მოტივაციას, „წესებსა და პირობებში“ გადაამოწმოს ხომ არ არის დადგენილი დამატებით რაიმე ვადა საქონლის მიწოდების ვადის ნაწილში, რაც დამატებით ზრდის შეცდომაში შეყვანის რისკს და ხელს უწყობს მომხმარებლის არჩევანის ფორმირებაზე უარყოფითი ზემოქმედების გაძლიერებას. საბოლოოდ, კი მომხმარებელი თავის ეკონომიკურ ქცევას აფუძნებს მოვაჭრის მიერ განხილულ პირველ და მეორე ეპიზოდში განხილულ საქონლის მიწოდების ვადის შესახებ ინფორმაციას.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეკვეთის მიწოდების ვადა გარკვეულ შემთხვევებში შესაძლოა გახანგრძლივდეს 14 სამუშაო დღემდე უნდა იქნეს მიწოდებული მკაფიოდ, რაც აღნიშნულ კონტექსტში მოიაზრებს იმას, რომ აღნიშნული ინფორმაციის პრეზენტაბელურობისა და აღქმადობის ხარისხი უნდა გაუტოლდეს სტანდარტულ შემთხვევებში საქონლის მიტანის ვადის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების ფორმას.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის ქმედება ერთდროულად მოიცავს როგორც ინფორმაციულ, ისე მატერიალურ დარღვევას:

1. მოვაჭრე თითქმის ყველა შემთხვევაში არღვევს მის მიერვე მომხმარებლისთვის კომუნიკაციით განსაზღვრულ მიწოდების ვადას;

მოვაჭრე, საკუთარი ნებით და ინიციატივით, მომხმარებლებს განუსაზღვრავს საქონლის მიწოდების კონკრეტულ ვადას. აღნიშნული ვადა მისი ნებაყოფლობითი ხასიათის მიუხედავად, სახელშეკრულებო ვალდებულების შემადგენელ ნაწილს

წარმოადგენს, ვინაიდან იგი მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ეტაპზე ფორმირდება და უშუალოდ განაპირობებს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევას - შეკვეთის განთავსების გადაწყვეტილებას. საქმეში წარმოდგენილი განცხადებების ანალიზი ცხადყოფს, რომ მოვაჭრე აღნიშნულ ვადას თითქმის არცერთ შემთხვევაში არ იცავს, რაც მიუთითებს არა ცალკეულ გადაცდომაზე, არამედ სისტემურ პრაქტიკაზე, სადაც მომხმარებლისთვის მიწოდებული ვადა თავიდანვე არ შეესაბამება მოვაჭრის რეალურ შესაძლებლობებს. ამგვარი სისტემატური შეუსაბამობა საკუთარ განცხადებულ ვადასა და ფაქტობრივ შესრულებას შორის, თავისთავად წარმოადგენს მცდარი ინფორმაციის მიწოდების ნიშანს კანონის 25-ე მუხლის მეორე პუნქტის გაგებით.

2. დარღვეულია კანონმდებლობით დადგენილი 30 კალენდარული დღის მაქსიმალური ვადა.

კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს საქონლის მიწოდების მაქსიმალურ ვადას - 30 კალენდარული დღე ხელშეკრულების დადებიდან, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. აღნიშნული ნორმა იმპერატიული ხასიათისაა და წარმოადგენს კანონმდებლის მიერ დადგენილ აბსოლუტურ ზღვარს, რომლის დარღვევაც არ შეიძლება გამართლდეს არცერთი ობიექტური გარემოებით. საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით დასტურდება, რომ მოვაჭრის მიერ განხორციელებული მიწოდების ვადა რიგ შემთხვევებში აღემატება კანონით დადგენილ 30 დღიან ზღვარს. აღსანიშნავია, რომ 30 დღიანი ვადის დარღვევა წარმოადგენს არა მხოლოდ სახელშეკრულებო ვალდებულების დარღვევას, არამედ კანონის იმპერატიული ნორმის უშუალო დარღვევას, რაც სამართლებრივი შეფასების თვალსაზრისით უფრო მაღალი ინტენსივობის დარღვევას განეკუთვნება.

ორი დარღვევის ურთიერთმიმართების შეფასებისას სააგენტო მიიჩნევს, რომ სახეზეა გრადაციული დარღვევის სტრუქტურა: მოვაჭრე პირველ რიგში არღვევს საკუთარ, უფრო მოკლე ვადას (2-5 სამუშაო დღე), რითაც მომხმარებელს ართმევს ინფორმირებული არჩევანის შესაძლებლობას, ხოლო შემდგომ არღვევს კანონით დადგენილ მაქსიმალურ ვადასაც (30 კალენდარული დღე), რითაც სცდება იმ სამართლებრივ ჩარჩოს, რომლის ფარგლებშიც მოვაჭრეს ზოგადად ენიჭება შესრულების ვალდებულების განხორციელების უფლება. ამგვარად, ორი დარღვევა ერთობლივად ამძიმებს მოვაჭრის სამართლებრივ მდგომარეობას და ცალსახად ადასტურებს, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა საქონლის მიწოდების ნაწილში სისტემურად არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს.

ამ კუთხით საინტერესო პრაქტიკა განავითარა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ, რომელმაც შეცდომაში შემყვანად მიიჩნია ჩაის შეფუთვის დასურათება შემდეგი განმარტებით, „შეფუთვაზე განთავსებული ინგრედიენტების სრული სია, არ გამორიცხავს იმ დაშვებას, რომ მომხმარებელი მაინც შევიდეს შეცდომაში პროდუქტის სპეციფიკური ბრენდირებიდან გამომდინარე“. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლო ამ გადაწყვეტილებით შეცდომაში შემყვანი ეფექტის თავიდან ასაცილებლად მოვაჭრეებისათვის ადგენს ინფორმაციის სხვადასხვა პოლუსის ერთმანეთთან სინქრონიზების ვალდებულების სტანდარტს.

ეკონომიკური ქცევის კონცეფციის ფორმულირებისას გათვალისწინებულია, სამომხმარებლო ურთიერთობების ყოველდღიური და ყოფითი ბუნება, რომელიც მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე შემზღუდველი ეფექტი აქვს და სხვა სახის სამოქალაქო-სამართლებრივი ურთიერთობებთან შედარებით მნიშვნელოვნად ამცირებს გადაწყვეტილების მიღებისთვის ხელმისაწვდომ დროით და ემოციურ რესურსს.

ამგვარად, საშუალო მომხმარებელი პირველად ეკონომიკურ ქცევას ახორციელებს მისთვის თვალსაჩინოდ და პასიურ რეჟიმში მიღებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე, რაც აფუძნებს შეცდომაში შეყვანის რისკს. ამ რისკის აღმოსაფხვრელად პრევენციული ზომების მიღება კი მოვაჭრის პასუხისმგებლობაა.

მოვაჭრე შესაბამისი მარკეტინგული კამპანიებით ბუნებრივია ცდილობს მომხმარებელზე გარკვეული გავლენის მოხდენას, თუმცა უსამართლო კომერციული პრაქტიკის წინააღმდეგ მიმართული რეგულაციები კრძალავს მოვაჭრეთა ქცევის ფართო სპექტრს იმ მიზნებით, რომ მომხმარებლებს მიეცეთ იმის საშუალება, რომ მათი თავისუფალი არჩევანი მაქსიმალურად დაცლილი იქნეს მოვაჭრის უარყოფითი გავლენისაგან.

ყოველივე ზემოთ თქმულის შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ ინფორმაციის არსებული ფორმით მიწოდებამ გამოიწვია განმცხადებლების შეცდომაში შეყვანა, შესაბამისად, სახეზეა ფაქტობრივი მოცემულობა მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე ზეგავლენის და პოტენციური რისკი მომხმარებლის ჯგუფზე უარყოფითად ზემოქმედების. სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის ქმედება წარმოადგენს გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას კანონის 25-ე მუხლის მეორე პუნქტის საფუძველზე.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია, უზრუნველყოს თითოეული მომხმარებლისთვის დაგვიანებული შეკვეთის მიწოდება დაუყოვნებლივ ან შეკვეთის შესაბამისი თანხის დაბრუნება და შეცვალოს საქონლის

მიწოდებასთან დაკავშირებით ინფორმაციის მიწოდების ფორმა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით დადგენილი სტანდარტის შესაბამისად, მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანის მაქსიმალური გამორიცხვით და შეუსაბამოს ხელშეკრულების პირობები რეალურ მოცემულობებს.

როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-7 მუხლის მეორე პუნქტის მიხედვით, დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით. მოვაჭრის მიერ არ იქნა წარმოდგენილი სარწმუნო მტკიცებულებები იმის შესახებ, რომ მომხმარებლებს განემარტათ შესაბამისი წესით, რომ დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს აქვს ოფცია ისარგებლონ ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებით.

მოვაჭრის მიერ განხორციელებული ქმედებების ერთობლიობაში შეფასებით სააგენტო ასკვნის, რომ მოვაჭრის პოლიტიკა ნივთის მიწოდების ნაწილში არ არის კანონშესაბამისი, მოვაჭრე ჯეროვნად არ ახდენს მომხმარებლისთვის კანონის მე-7 მუხლით დადგენილი უფლებების რეალიზებას. აქედან გამომდინარე, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკამ შესაძლოა გავლენა იქონიოს კომპანიის პოტენციურ მომხმარებელთა დიდ რაოდენობაზე და ზიანი მიაყენოს ჯგუფის ინტერესს.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე, შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტითა და 25-ე მუხლის მეორე პუნქტით გათვალისწინებული მოთხოვნების დარღვევას.

3.4. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

კანონის 26-ე მუხლი ადგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის მაკვალიფიცირებელ გარემოებებს და განმარტავს, რომ თუკი მომხმარებლისათვის მიწოდებული 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, ან მოვაჭრე არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად,

გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის, წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან საქმიანობას. აღნიშნული მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით კი, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან): საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით; შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ, საქონლის არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის დამალვა ან მომხმარებლისათვის ბუნდოვნად მიწოდება ხდება და მომხმარებელს, ამ ინფორმაციის მოსაპოვებლად ზედმეტი, არათანაბარზომიერი ქმედების განხორციელება უწევს, მიიჩნევა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლების განცხადებებისა და სააგენტოს მიერ მოპოვებული მტკიცებულებების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას და არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ ვებ-გვერდზე და სხვა ციფრულ არხებზე, მათ შორის მისი ერთ-ერთი ძირითადი სავაჭრო პლატფორმის Facebook გვერდზე ასახული ინფორმაცია, არ არის კანონთან თავსებადი. გამომდინარე იქედან, რომ სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 24 აპრილის N 04/619 ბრძანებით მოვაჭრეს დაუდასტურდა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის დარღვევა და აღნიშნული ბრძანებით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის გამო შესაბამისი ჯარიმაც დაეკისრა, მოვაჭრემ იცის, რომ იგი ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია და იცის კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) რეაგირება უნდა მოეხდინა სააგენტოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებზე. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლების განცხადებებისა და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების, მოვაჭრის ვებ-გვერდზე - https://isurve.ge/, ფეისბუქ გვერდზე „**isurve • ისურვე**“ (ბმული: https://www.facebook.com/isurveonline/?locale=ka_GE) არსებული ინფორმაციის შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა

წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას და არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით: მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ ვებ-გვერდზე და სხვა ციფრულ არხებზე ასახული ინფორმაცია, მომხმარებლების მიერ სააგენტოში განცხადებების წარმოდგენის მომენტისთვის, არ იყო კანონთან თავსებადი. მოვაჭრემ იცოდა რა ინფორმაციის მიწოდება ევალებოდა მომხმარებლებისთვის და იცოდა კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, უნდა ეხელმძღვანელა სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებით და შესაბამისად უნდა განეთავსებინა ციფრულ არხებზე კანონით განსაზღვრული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია, მათ შორის რეალური მიწოდების ვადებისა და საქონლის ხელმისაწვდომობის შესახებ. მოვაჭრის მიერ კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მის მიერ გამოყენებულ ციფრულ არხებზე განუთავსებლობა მიზნად ისახავს, შეცდომაში შეიყვანოს მომხმარებლები და არსებითი გავლენა მოახდინოს მათ ეკონომიკურ ქცევაზე.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.5. ფინანსური რესტიტუციის დაყოვნება: მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის თავისუფლების არამართლზომიერი შეზღუდვა

საქმის შესწავლისას გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე შეკვეთის გაუქმების შემდგომ მომხმარებლებისთვის თანხის დაბრუნებას არ ახორციელებს გონივრულ ვადაში. კანონის 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად კვალიფიცირდება მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე. აღნიშნული ნორმა იცავს მომხმარებლის ფუნდამენტურ უფლებას - მიიღოს სრული და უტყუარი ინფორმაცია ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღებამდე.

საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული ვადა თანხის დაბრუნებასთან დაკავშირებით შეადგენს 2–3 სამუშაო დღეს, თუმცა ფაქტობრივად აღნიშნული ვადა ზოგ შემთხვევაში 1 თვემდე ჭიანურდება.

წინამდებარე დირექტივა გამოიყენება ბიზნესის მიერ მომხმარებლის მიმართ განხორციელებული არაკეთილსინდისიერი კომერციული საქმიანობისას, როგორც ეს განსაზღვრულია მე-5 მუხლში, პროდუქტთან დაკავშირებული კომერციული ტრანზაქციის განხორციელებამდე, განხორციელებისას და მის შემდეგ.

ევროკავშირის „არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკის შესახებ დირექტივის" (UCPD) მოქმედების სტანდარტთან დაკავშირებით, ევროპულმა სასამართლომ[6] ჩამოაყალიბა ოთხი ფუნდამენტური სამართლებრივი პრინციპი:

„კომერციული პრაქტიკის" ფართო განმარტება: სასამართლომ დაადგინა, რომ კონკრეტული მომხმარებლისთვის ერთჯერადად მიწოდებული მცდარი ინფორმაცია სრულად ექცევა UCPD-ის მიზნებისთვის „კომერციული პრაქტიკის" ცნების მოქმედების სფეროში. სასამართლომ უარყო გენერალური ადვოკატის (Advocate General Wahl) სამართლებრივი პოზიცია, რომლის თანახმადაც ქმედების „პრაქტიკად" კვალიფიკაციისთვის სავალდებულო პირობას წარმოადგენდა მისი სისტემატური ან მრავალჯერადი ხასიათი.

განზრახვისა და ფაქტობრივი ზიანის არარელევანტურობა: სასამართლომ განმარტა, რომ მოვაჭრის მხრიდან განზრახვის არარსებობა სამართლებრივად რელევანტურ გარემოებას არ წარმოადგენს. ამასთანავე, UCPD-ის მე-6 მუხლიდან გამომდინარე, დარღვევის კვალიფიკაციისთვის ფაქტობრივი ზიანის დადგომა სავალდებულო არ არის, სამართლებრივად საკმარისია მცდარი ინფორმაციის მომხმარებლის ტრანზაქციულ გადაწყვეტილებაზე ზემოქმედების ალბათობა.

ალტერნატიული ინფორმაციის მოძიების შესაძლებლობის არარელევანტურობა: სასამართლომ სრულად გამორიცხა მოვაჭრის მიერ წარდგენილი დაცვის არგუმენტი, რომლის თანახმადაც მომხმარებელს გააჩნდა სწორი ინფორმაციის დამოუკიდებლად მოძიების შესაძლებლობა. UCPD-ის მიზანი ემყარება პრეზუმფციას, რომლის შესაბამისადაც მომხმარებელი, ინფორმაციაზე წვდომის კუთხით, მოვაჭრესთან მიმართებით სუსტ სამართლებრივ მდგომარეობაში იმყოფება.

ზიანის სიმცირის არარელევანტურობა: სასამართლომ დაამკვიდრა სტანდარტი, რომლის შესაბამისადაც მომხმარებლისთვის მიყენებული ზიანის უმნიშვნელო მოცულობა მოვაჭრის პასუხისმგებლობას არ გამორიცხავს და დარღვევის შეფასებისას სამართლებრივ მნიშვნელობას მოკლებულია.

[6] Case C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft [2015] ECLI:EU:C:2015:225.

აღნიშნული ოთხი პრინციპი ერთობლივად ადასტურებს, რომ UCPD-ის და ეროვნული კანონმდებლობის დაცვის ლოგიკა ორიენტირებულია მომხმარებლის ობიექტური სამართლებრივი მდგომარეობის შეფასებაზე და არა მოვაჭრის სუბიექტური განზრახვის დადგენაზე. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ გათავისუფლდება პასუხისმგებლობისგან იმ საფუძვლით, რომ სამართლებრივი დარღვევა განზრახ არ განხორციელებულა ან მომხმარებელს ქონებრივი ზიანი არ მიადგა.

გასათვალისწინებელია, რომ მოცემულ შემთხვევაში გამოვლენილი ინფორმაციული შეუსაბამობა ეპიზოდური ან ტექნიკური ხასიათის არ არის, მტკიცებულებათა ერთობლიობა ადასტურებს, რომ ადგილი აქვს სისტემურ პრაქტიკას, რომელიც მომხმარებელთა მრავლობით შემთხვევებს მოიცავს. მიუხედავად იმისა, რომ სისტემატურობა კვალიფიკაციის სავალდებულო ელემენტს არ წარმოადგენს, იგი დარღვევის შინაარსსა და მასშტაბს ახასიათებს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობებში თანხის დაბრუნების წესთან და ვადასთან დაკავშირებული ინფორმაცია კანონის გაგებით „არსებითი ინფორმაციის" კატეგორიას განეკუთვნება, ვინაიდან იგი უშუალოდ განაპირობებს მომხმარებლის კონკრეტულ ეკონომიკურ ქცევას. ამდენად, ვადასთან დაკავშირებული ინფორმაციის დამახინჯება ან არაჯეროვანი მიწოდება, ორსავე მის გამოვლინებაში, თავისთავად წარმოშობს სამართლებრივ პასუხისმგებლობას კანონის 25-ე მუხლის საფუძველზე.

Directive 97/7-ის მე-6(2) მუხლის პირველი წინადადების ტექსტი მოვაჭრეს აკისრებს, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებიდან გასვლის შემთხვევაში, ანაზღაურების ზოგად ვალდებულებას, რომელიც მოიცავს მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულების საფუძველზე გადახდილ ყველა თანხას, გადახდის საფუძვლის მიუხედავად.[7]

„Directive 97/7-ის პრეამბულის მე-14 მოსაზრება ადგენს, რომ მომხმარებელზე, ხელშეკრულებიდან გასვლის შემთხვევაში, ხელშეკრულებით განპირობებული ხარჯების დაკისრების აკრძალვა ემსახურება იმ მიზანს, რომ დირექტივით გარანტირებული გასვლის უფლება იყოს „ფორმალობაზე მეტი". ვინაიდან მე-6 მუხლის მიზანი ნათლად არის მომხმარებლის გასვლის უფლების განხორციელების ხელის შეშლა, ამ მუხლის ისეთი განმარტება, რომელიც სახელმწიფოებს მიწოდების

[7] Court of Justice of the European Union. (2010). *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV*, Case C-511/08

ხარჯების მომხმარებელზე დაკისრების უფლებამოსილებას მიანიჭებდა, ამ მიზანს ეწინააღმდეგებოდა."[8]

3.5.1. დარღვევის მატერიალური საფუძვლები

საქმის შესწავლის ფარგლებში გამოიკვეთა, რომ მომხმარებლები ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებას სხვადასხვა სამართლებრივი საფუძვლით იყენებენ. აღნიშნული საფუძვლები ორ ძირითად კატეგორიად ჯგუფდება:

საქონლის მიწოდების ვადის დარღვევა - კანონის მე-7 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება სახელშეკრულებო ან კანონით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს წარმოეშობა ხელშეკრულებაზე უარის თქმისა და ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლება. ეს არის ძირითადი და ყველაზე გავრცელებული საფუძველი განსახილველ საქმეში - მიწოდების ვადა სისტემურად ირღვევა, ზოგ შემთხვევაში კვირებისა და თვეების განმავლობაში.

მარაგის არარსებობის შესახებ დაგვიანებული ინფორმირება - მოვაჭრე მომხმარებელს საქონლის ხელმისაწვდომობის შესახებ აცნობებს მხოლოდ თანხის გადახდისა და მიწოდების ვადის ამოწურვის შემდეგ. კანონის მე-7 მუხლის მე-4 პუნქტის ბოლო წინადადება მოვაჭრეს ავალდებულებს, მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს, თუ საქონელი ხელმისაწვდომი არ არის. აღნიშნული ვალდებულების დარღვევა, თავის მხრივ, წარმოშობს მომხმარებლის ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებას.

სამართლებრივი შედეგის თვალსაზრისით ორივე შემთხვევაში კანონმდებელი მომხმარებელს ანიჭებს ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლებას. მხარის მიერ კანონისმიერი თუ ხელშეკრულებით შეთანხმებული გასვლის უფლების გამოყენება ნამდვილ სახელშეკრულებო ურთიერთობას გარდაქმნის მიღებულის უკან დაბრუნების ურთიერთობად (რესტიტუციულ ურთიერთობად). ხელშეკრულებიდან გასვლის შემდეგ მხარეები თავისუფლდებიან ხელშეკრულებით ნაკისრი პირველადი

[8] Court of Justice of the European Union. (2010). *Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH v Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV*, Case C-511/08, ECLI:EU:C:2010:189.

ვალდებულებისაგან და გარდაიქმნებიან რესტიტუციის მოვალედ და რესტიტუციის კრედიტორად.[9]

ხელშეკრულებიდან გასვლის საფუძვლების მრავალფეროვნების მიუხედავად სახეზეა სამართლებრივი შედეგის იდენტურობა. სწორედ ეს კონვერგენცია განაპირობებს იმას, რომ მოვაჭრის რესტიტუციული ვალდებულების შინაარსი და ვადა ერთიანი სტანდარტით უნდა შეფასდეს - მიუხედავად იმისა, კონკრეტული მომხმარებლის გასვლა რომელ ფაქტობრივ საფუძველს ეყრდნობა. სააგენტო მიიჩნევს, რომ აღნიშნული კონვერგენცია განაპირობებს იმას, რომ მოვაჭრის რესტიტუციული ვალდებულების შინაარსი და ვადა ერთიანი სტანდარტით უნდა შეფასდეს - მიუხედავად იმისა, კონკრეტული მომხმარებლის გასვლა რომელ ფაქტობრივ საფუძველს ეყრდნობა.

რესტიტუციის პრინციპის თანახმად, ანაზღაურებას ექვემდებარება სრული ზიანი და იმ პირმა, რომელიც მოვალეა, აანაზღაუროს ზიანი, უნდა შექმნას ის მდგომარეობა, რომელიც იარსებებდა, რომ არა ზიანის გამომწვევი ქმედება. დაზიანებული ინტერესის მიხედვით ეს შეიძლება ითვალისწინებდეს იმ status quo-ს აღდგენას, რომელიც არსებობდა ზიანის მიყენებამდე ან/და იმ სტატუსის მიღწევას, რომელიც იარსებებდა, რომ არა ზიანის გამომწვევი ქმედება (status ad quem).[10]

ორმაგი რესტიტუციის ფარგლებში მოვაჭრის მიერ შესასრულებელ ქმედებას წარმოადგენს თანხის დაბრუნება, რაც, როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრეს რესტიტუციის მოვალედ აქცევს და სრულიად ახალ ვალდებულებას წარმოშობს. ვალდებულების შესრულების დრო ხელშეკრულებით, ცალმხრივი გარიგებით, სასამართლო გადაწყვეტილებით და ზოგჯერ კანონითაც განისაზღვრება. ორმხრივ ურთიერთობებში ხშირად ვალდებულების შესრულების დრო საერთოა ორივე მხარისათვის, რადგან ორივე მხარე თავის მოვალეობას ერთდროულად ასრულებს.[11]

საქმის შესწავლის ფარგლებში გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე, ერთი მხრივ, არღვევს თანხის დაბრუნების ვალდებულებისთვის მის მიერვე დადგენილ ვადას, ხოლო,

---

[9] **გ. რუსიაშვილი**, საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი, ლ. ჭანტურიას რედაქტორობით, თბილისი, 2019, რესტიტუციული ურთიერთობა. (იხ. ასევე: თბილისის სააპელაციო სასამართლოს 2012 წლის 27 დეკემბრის გადაწყვეტილება საქმეზე № 2ბ/2845-12).

[10] **გიორგი ვაშაკიძე,** საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი, ლ. ჭანტურიას რედაქტორობით, თბილისი, 2019,

[11] ზურაბ ძლიერიშვილი, ვალდებულების შესრულება, 2006, გვ. 54.

მეორე მხრივ, რეალური მოცემულობა სცდება გონივრულ ვადასაც, **რომლის ფარგლებშიც რესტიტუციული ვალდებულება უნდა შესრულებულიყო.**

3.5.2. ფინანსური რესტიტუციის გონივრული ვადის სტანდარტი

ფინანსური რესტიტუციის გონივრული ვადის შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნეს საერთაშორისო სტანდარტები. OECD-ის რეკომენდაციის (2016) 43-ე პარაგრაფის თანახმად, მომხმარებელს უნდა მიეცეს სამართლიან, მარტივად გამოყენებად, გამჭვირვალე და ეფექტიან მექანიზმებთან რეალური წვდომის შესაძლებლობა, რათა დროულად გადაწყდეს ეროვნული და ტრანსსასაზღვრო ელექტრონული კომერციის დავები და, საჭიროებისამებრ, უზრუნველყოფილ იქნეს ზიანის ანაზღაურება, ზედმეტი ხარჯებისა და ტვირთის გარეშე.[12]

აღნიშნული საერთაშორისო სტანდარტი ხაზს უსვამს, რომ მომხმარებლის უფლებების ეფექტიანი რეალიზებისათვის აუცილებელია არა მხოლოდ თანხის დაბრუნების ფორმალური შესაძლებლობის არსებობა, არამედ ამ პროცესის დროულობა და გამჭვირვალობა. მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ თანხის დაბრუნების გაჭიანურება ერთ თვემდე არა მხოლოდ არღვევს ეროვნული კანონმდებლობით დადგენილ სტანდარტს, არამედ ეწინააღმდეგება OECD-ის მიერ ჩამოყალიბებულ დროული ანაზღაურების პრინციპს, რომელიც მომხმარებლის დაცვის საერთაშორისო სამართლის ერთ-ერთ ფუნდამენტურ საყრდენს წარმოადგენს.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა" ქვეპუნქტი ადგენს 14 დღიან ვადას სპეციფიკური სამართლებრივი სიტუაციისათვის - ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე განხორციელებული უარისათვის, სადაც მოვაჭრეს სახელშეკრულებო ვალდებულების დარღვევა არ მიუძღვის. ეს ვადა წარმოადგენს ნორმატიულ მინიმუმს, რომელსაც კანონმდებელი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულების სამართლებრივად ყველაზე ნაკლებად საფუძვლიანი შემთხვევისათვის. ამდენად, კანონმდებელი ითვალისწინებს ყველაზე სუსტი სამართლებრივი პოზიციის მქონე მომხმარებლისთვისაც კი ოპერატიული თანხის დაბრუნების ვალდებულებას, რაც მომდევნო სამართლებრივი მსჯელობის ლოგიკურ საყრდენს ქმნის.

---

[12] OECD, Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce, OECD/LEGAL/0422 (2016), Section VI, para. 43.

აღნიშნული მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე, არსებობის შემთხვევაში, მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა.

სამართლის ზოგადი პრინციპიდან გამომდინარე (a fortiori) ნაკლებად საფუძვლიანი მოთხოვნისათვის დადგენილი ვადა სავალდებულოა მით უფრო საფუძვლიანი მოთხოვნებისათვის. კანონი 14 დღიანი ვადით ავალდებულებს მოვაჭრეს მაშინ, როდესაც მის მიმართ სამართლებრივი პრეტენზია სრულად არ არსებობს. ხელშეკრულება ჯეროვნად შესრულებულია, ხოლო მომხმარებელი სარგებლობს სუბიექტური, შეუზღუდავი გასვლის უფლებით. ამ ვადის გამოყენება სამართლებრივად „სუსტ" შემთხვევაში ლოგიკურად გულისხმობს, რომ სამართლებრივად „ძლიერ" შემთხვევაში, სადაც მომხმარებელს მყარი სამართლებრივი საფუძველი გააჩნია ვადა ვერ შეიძლება გრძელი ან განუსაზღვრელი იყოს.

სააგენტო იზიარებს საქართველოს უზენაესი სასამართლოს მიერ განვითარებულ მსჯელობას, რომელიც ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ შემთხვევათა ერთგვაროვანი შეფასების საკითხი ყოველთვის ამა თუ იმ სამართლებრივი პრობლემის თვალსაზრისიდან გამომდინარეობს, რომელიც სამართლის ნორმამ უნდა გადაწყვიტოს. ანალოგიის გზით ხარვეზის აღმოფხვრისათვის სამართლის ის ნორმა წარმოადგენს შედარების ბაზისს, რომლის ანალოგიით გამოყენებაც უნდა შემოწმდეს.[13]

საპირისპირო განმარტება შინაგანად წინააღმდეგობრივ სამართლებრივ სიტუაციას წარმოშობდა: სამართლებრივი საფუძვლის მქონე მომხმარებელი ექვემდებარებოდა უფრო ხანგრძლივ ან გაურკვეველ ვადას, ვიდრე სამართლებრივი საფუძვლის არმქონე მომხმარებელი. ასეთი შედეგი ეწინააღმდეგება სამართლებრივი მოწესრიგების თანმიმდევრულობის ფუნდამენტურ მოთხოვნას. შიდა წინააღმდეგობის გამორიცხვა კი სამართლის განმარტების ერთ-ერთ უმთავრეს მეთოდოლოგიურ მოთხოვნაა, რომლის უგულებელყოფა ნორმის ტელეოლოგიურ არსს გააუქმებდა.

ფინანსური რესტიტუცია წარმოადგენს ხელშეკრულებიდან გასვლის თანმდევ შედეგს, ხელშეკრულებიდან გასვლა მომხმარებლისთვის პრეზუმირებულად

[13] საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2022 წლის 21 ივნისის განჩინება საქმეზე №ას-100-2022

შექმნილი უხერხულობაა, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ამბობს ყოველგვარი მიზეზის გარეშე. შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ ფინანსური რესტიტუციის ფარგლებში მომხმარებლისთვის თანხის დაბრუნება უნდა განხორციელდეს დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუმეტეს 14 დღის განმავლობაში. მხარეებს შეუძლიათ შეთანხმდნენ განსხვავებულ, თუმცა 14 კალენდარული დღის ფარგლებში მოქცეულ ვადაზე. საქმის შესწავლისას გამოვლენილი მოვაჭრის სისტემური ქცევა - საკუთარი განცხადებული ვადის სისტემატური დარღვევა და ზოგ შემთხვევაში ერთ თვემდე გაჭიანურება სცდება ყოველგვარ გონივრულ ზღვარს.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის მე-2 და მე-4 პუნქტების დარღვევას.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, 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 „ისურვეს“ (ს/ნ 416336316) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის პირველი, მე-2 და მე-4 პუნქტების, მე-16 მუხლის და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.