N 04/927
11.12.2023

ბრძანება

927-01-4-202312111508

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 31 აგვისტოს N04/583 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 სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 31 აგვისტოს N04/583 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს **შპს „გლობალ თრეველ“-ის (ს/ნ 205103788)** მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით **შპს „გლობალ თრეველ“-ს (ს/ნ 205103788)** დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და მე 18- მუხლის 1-ელი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. **შპს „გლობალ თრეველ“-ს (ს/ნ 205103788)** დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ -

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.

ლევან კალანდაძე

თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 31 აგვისტოს №04/583 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2023

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი **2**

1.1 განმცხადებლის პოზიცია **2**

1.2. მოვაჭრის პოზიცია **4**

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება **6**

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი **10**

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი **17**

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ -საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში სააგენტო) 2023 წლის 31 ივლისს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე ნატო რუბანოვის (პ/ნ 31001053482) (შემდგომში განმცხადებელი) N01/2528 განცხადება შპს „გლობალ თრეველ"-ის (ს/ნ 205103788) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ" საქართველოს კანონის (შემდგომში კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 31 აგვისტოს N04/583 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე ნატო რუბანოვის 2023 წლის 31 ივლისის N01/2528 განცხადებით, 2023 წლის 20 აპრილს, კომპანია „გლობალ თრეველისგან" შეიძინა სამოგზაურო პაკეტი 3 პერსონაზე (ერთი ზრდასრული, ორი ბავშვი), აღსანიშნავია, რომ ტურის განხორციელების პერიოდი იყო: 10.07.2023-17.07.2023. სამოგზაურო პაკეტი გარდა სასტუმროში განთავსებისა, მოიცავდა ორმხრივ ავიაბილეთებს პეგასუსის ავიახაზებით, ჯგუფურ ტრანსფერებს და სამოგზაურო დაზღვევას.

მომხმარებლის ინფორმაციით 2023 წლის 17 ივლისს, მგზავრები ანტალიის აეროპორტში გადასაყვანად მისულმა ტრანსფერმა შეცდომით აეროპორტის მე-2 ტერმინალზე მიიყვანა, ხოლო მას შემდეგ, რაც პირველ ტერმინალზე აღმოჩნდნენ, რეგისტრაციის გასავლელად მისულებმა აღმოაჩინეს რომ განმცხადებლის და მისი ჯგუფის არცერთი წევრის სახელი და გვარი ავიახაზების ბაზაში არ იძებნებოდა.

განმცხადებელმა მიმართა PEGAS Touristik-ს (შპს „გლობალ თრეველის" კონტრაქტორი კომპანია) გაურკვევლობის აღმოსაფხვრელად, კომპანიის მხრიდან არაერთი დაპირების მიუხედავად, საბოლოოდ მგზავრები თბილისში დაბრუნდნენ 17 ივლისს 17:00 საათზე, რადგან ანტალიის აეროპორტიდან უახლოეს პერიოდში თბილისის მიმართულებით ჩარტერული რეისი არ იყო ჩანიშნული, მათ 17 ივლისს 09:25 საათზე მოუწიათ სტამბულის გოგჩენის აეროპორტში ჩაფრენა, შემდეგ კი თბილისში დაბრუნება. აქვე აღსანიშნავია, რომ PEGAS Touristik-ის წარმომადგენელს არ განუმარტავს რა მიზეზით არ აღმოჩნდა განმცხადებლისა და მისი ჯგუფის წევრების ბილეთები პეგასუსის ავიახაზების ბაზაში.

2023 წლის 18 ივლისს, განმცხადებელი დაუკავშირდა შპს „გლობალ თრეველს“, როგორც სამომხმარებლო ურთიერთობის მხარეს, იმის დასადგენად, რამ გამოიწვია ხელშეკრულების პირობების შეუსაბამო მომსახურება და გეგმავდა თუ არა მოვაჭრე მომხმარებლების უფლებების დარღვევასთან დაკავშირებით შესაბამის რეაგირებას. მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრე ირიდებს პასუხისმგებლობას და ცდილობს ამ ურთიერთობაში თავი შუამავლად წარმოაჩინოს.

2023 წლის 11 ოქტომბერს N02/2731 წერილით სააგენტომ საქმის გარემოებებთან დაკავშირებით ინფორმაცია გამოითხოვა მომხმარებლისგან, კერძოდ:

1. შპს „გლობალ თრეველი“-ს (ს/ნ 205103788) მიერ რა ფორმით მოხდა მისი როგორც მომხმარებლის ინფორმირება მომხმარებლის შეძენილ სამოგზაურო პაკეტთან დაკავშირებით?

2. იმ ფაქტის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე სააგენტოსთვის გამოგზავნილ კორესპონდენციაში განმარტავს, რომ მომხმარებელთან ურთიერთობისას წარმოადგენს ე.წ. „შუამავალს“ . ხელშეკრულების დადებამდე (ან მის შემდგომ) მიეწოდა თუ არა ინფორმაცია მომხმარებელს შპს „გლობალ თრეველ“-სა და PEGAS Touristik Georgia -ს შორის ურთიერთობის სამართლებრივი ფორმის, მხარეთა პასუხისმგებლობის და „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული უფლებების შესახებ?

3. სამართლებრივ ურთიერთობაში შესვლამდე გააფორმა თუ არა მოვაჭრესთან მომსახურების ხელშეკრულება (ან ზეპირი ფორმით განგემარტათ თუ არა უფლებები და ვალდებულებები), ასევე განემარტა თუ არა მხარეთა შორის დავის წარმოშობისას მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფორმის შესახებ ინფორმაცია?

2023 წლის 18 ოქტომბერს მომხმარებელმა სააგენტოს N01/3529 წერილით განუმარტა რომ მოვაჭრეს მისთვის არც ხელშეკრულების დადებამდე და არც ხელშეკრულების დადების შემდეგ, არც ზეპირად და არც წერილობით, მისთვის არ მიუწოდებია ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ მოვაჭრე წარმოადგენდა Pegasus Touristikis ე.წ შუამავალ კომპანიას, ასევე მომხმარებლის განმარტებით სამომხმარებლო ურთიერთოის არცერთ ეტაპზე მისთვის მოვაჭრეს არ განუმარტავს კანონით დადგენილი მომხმარებლის უფლებებისა და მოვაჭრის ვალდებულებების თაობაზე არსებული დანაწესები.

განმცხადებლის პოზიციით, შპს „გლობალ თრეველის“ (ს/ნ 205103788) ქმედებები არღვევს კანონის მოთხოვნებს.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 1 აგვისტოს №02/2061 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და 5 სამუშაო დღე განესაზღვრა განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. ამავე წერილით სააგენტომ შპს „გლობალ თრეველისგან“ გამოითხოვა ინფორმაცია სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესებისა და პირობები) თაობაზე, მათ შორის სამოგზაურო ხელშეკრულების შესახებ.

მოვაჭრემ 2023 წლის 7 აგვისტოს №01/2621 წერილით სააგენტოს წარმოუდგინა პოზიცია ნატო რუბანოვის განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით. მოვაჭრემ პირველ რიგში იმ გარემოებაზე მიუთითა, რომ მას არ მიუწოდებია მომსახურება მომხმარებლისთვის და ამ ურთიერთობაში ასრულებდა ე.წ „შუამავლის“ ფუნქციას. მოვაჭრის განცხადებით, კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ზეპირად აწვდის ინფორმაციას ყველა მომხმარებელს გასაწევი მომსახურების თაობაზე, ნატო რუბანოვის შემთხვევაში კი მისი ინფორმირება მოხდა როგორც ზეპირად, ასევე წერილობით. (აღნიშნული გარემოების დამადასტურებლად მოვაჭრეს წარმოდგენილი აქვს ნატო რუბანოვის მიერ შეკვეთილი მომსახურების დამადასტურებელი დოკუმენტი #შეკვეთა № E759-2023).

რაც შეეხება მომსახურების ხარვეზს, მოვაჭრის განმარტებით მსგავსი ფაქტი მოვაჭრის საქმიანობის ისტორიის მანძილზე პირველად დაფიქსირდა, აღნიშნულის თაობაზე პირველ ეტაპზე უშუალოდ მგზავრებისგან მიიღეს ინფორმაცია, ხოლო შემდგომ ტურ-ოპერატორთან დაკავშირებისას მოვაჭრის განმარტებით კომპანიამ მინიმალურ დროში აღმოფხვრა არსებული ხარვეზი.

შპს „გლობალ თრეველს“ აღნიშნული წერილით არ წარმოუდგენია სააგენტოს №02/2061 წერილით გამოთხოვილი ინფორმაცია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ სრულად.

სააგენტოს 2023 წლის 11 აგვისტოს №02/2161 წერილით, სააგენტომ მოვაჭრეს მოსთხოვა დაეზუსტებინა მის მიერ წარმოდგენილ წერილში არსებული გარემოებები, კერძოდ სააგენტოსთვის წარმოედგინა მომსახურების სტანდარტული ხელშეკრულება

რომელიც იდება მომხმარებელსა და კომპანიას შორის მომსახურების მიღების მიზნით, ამასთან ასევე, დაეზუსტებინა მიეწოდა თუ არა (ხელშეკრულების დადებამდე ან მის შემდგომ) მომხმარებელ ნატო რუბანოვს ინფორმაცია, შპს „გლობალ თრეველ“-სა და PEGAS Touristik Georgia -ს შორის ურთიერთობის სამართლებრივი ფორმის, მხარეთა პასუხისმგებლობის და „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული უფლებების შესახებ.

მოვაჭრემ 2023 წლის 25 აგვისტოს №02/2853 წერილით სააგენტოს განუმარტა, რომ მომსახურების თავისებურებების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებელთან ზეპირი ახნა-განმარტებით ხდება, რაც შეეხება ნატო რუბანოვთან კომპანიის კომუნიკაციის ფორმას, მოვაჭრე განმარტავს რომ მომხმარებელს შეკვეთაში არსებული ინფორმაცია უნდა ჩაეთვალა მომხმარებლისთვის ინფორმირებად რომ კონკრეტულ შემთვევაში მოვაჭრე წარმოადგენდა შუამავალ კომპანიას და რომ ნატო რუბანოვმა მისთვის მიწოდებული სამოგზაურო დოკუმენტაციით იცოდა რომ სამოგზაურო მომსახურებები, ტრანსფერი და სასტუმროში განთვსება “Pegasus Touristikis” მეშვეობით მიიღო.

თუმცა ამავე წერილში მოვაჭრე ხაზგასმით აღნიშნავს,რომ ინფორმაცია იმის შესახებ რომ შპს „გლობალ თრეველი“ წარმოადგენს შუამავალს მომხმარებელს მიეწოდა უშუალოდ შემთხვევის დადგომისთანავე, როგორც კი მომხმარებელი დაუკავშირდა შპს „გლობალ თრეველს“ არსებული ხარვეზის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების მიზნით.

დამატებით, ამავე წერილში მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებელმა 7 წლის მანძილზე 3- ჯერ ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით და სამივე შემთხვევაში მისთვის ცნობილი უნდა ყოფილიყო, რომ მოვაჭრე მომსახურებას „Pegasus Touristikis” ადგილობრივი წარმომადგენლის მეშვეობით ახორციელებდა.

ამავე წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს წარუდგინა მას და დამკვეთს შორის გასაფორმებელი შეთანხმების ნიმუში, რომელსაც სავარაუდოდ მოვაჭრე იყენებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში მომხმარებელთან ურთიერთობისას. მნიშვნელოვანია იმაზე ხაზგასმა,რომ უშუალოდ ნატო რუბანოვსა და შპს „გლობალ თრეველს“ შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულება მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია, ასევე არ წარმოუდგენია კომპანიის მიერ შემუშავებული სამომხმარებლო ურთიერთობაში გამოსაყენებელი წესების და პირობების ერთობლიობის განსმსაზღვრელი დოკუმენტი.

2023 წლის 4 სექტემბრის №02/2340 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დაევალა წარმოდგინა მტკიცებულება ხელშეკრულების

დადებამდე ან/და მის შემდგომ, მომხმარებელ ნატო რუბანოვს რა ფორმით მიეწოდა ინფორმაცია „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული უფლებების და მომსახურების გამწევის ვალდებულებების შესახებ ინფორმაცია.

მოვაჭრემ 2023 წლის 6 სექტემბერს №01/2984 წერილით სააგენტოს განუმარტა, რომ ნატო რუბანოვს არაერთხელ უსარგებლია კომპანიის მომსახურებით და სააგენტოს წარუდგინა 2017 წელს ნატო რუბანოვთან გაფორმებული ხელშეკრულების ნიმუში, რომელიც მოვაჭრის განმარტებით როგორც შინაარსობრივად, ისე ინფორმაციულად არის 2023 წლის ხელშეკრულების იდენტური. რაც შეეხება ინფორმაციას კომპანიის როლის როგორც შუამავლის შესახებ, მოვაჭრე განმარტავს, რომ ამის შესახებ ცნობილი იყო მისთვის კომპანიასთან წარსულში არსებული უერთიერთობიდან გამომდინარე.

2023 წლის 2 ნოემბრის №02/2959 წერილით სააგენტომ მოვაჭრეს წარუდგინა მომხმარებელის 2023 წლის 18 ოქტომბერს N01/3453 წერილით სააგენტოსთვის წარდგენილი პოზიცია და მოითხოვა საქმესთან დაკავშირებით ინფორმაცია/მტკიცებულება რაც დაადასტურებდა, აღნიშნული შემთხვევის გამოწვევა შესაძლოა გამოწვეული ყოფილიყო ავიაკომპანიის ბაზის ხარვეზით.

სააგენტოს მიერ მოთხოვნილ ამ ინფორმაციასთან დაკავშირებით მოვაჭრემ წარმოადგინა „Pegasus Touristikis” -ის წარმომადგენლის წერილი, რომლითაც კომპანია განმარტავს, რომ პრობლემის აღმოსაფხვრელად დამატებითი ხარჯები სრულად „Pegasus Touristikis” -მა აიღო თავის თავზე.

შპს „გლობალ თრეველს“ პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი სხვა სახის მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია. ასევე საქმის წარმოების არცერთ ეტაპზე, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის სრული სახით არ წარმოუდგენია კომპანიის მიერ შემუშავებული მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განსაზღვრული წესებისა და პირობების განმსაზღვრელი დოკუმენტი-სავაჭრო პოლიტიკა.

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 შემდეგი ***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-18 მუხლის 1-ელი პუქნტის მიხედვით მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

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.

დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის[1] 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 მე-3 თავის მე–5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე–5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე–6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე–6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე–5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას,

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

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 (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

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს შეთავაზებული საქონლისა და მომსახურების შესახებ. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე მიიღოს. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაჰენტს, მოვაჭრეს ევალება მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. ამ უკანასკნელს უნდა ჰქონდეს სრული და სანდო ინფორმაცია, რომ გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევაც. ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში საგულისხმოა ის

გარემოებაც რომ ეჭვქვეშ დგება რამდენად მოქმედებს მოვაჭრე პროფესიული გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების პრინციპის შესაბამისად.

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

მართლმსაჯულების სასამართლო (შემდგომში - სასამართლო) გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.[2]

სასამართლო C-430/17 საქმეზე მიღებულ გადაწყვეტილებაში ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.[3]

იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა, შპს “გლობალ თრეველის“ ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლის ინფორმირების სტანდარტი კანონით გათვალისწინებულ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია.

---

[2] CJEU, *absoluts-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH, C-179/21*, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML, C-529/19,* 21 October 2020, para. 26.

[3] CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV,* Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ მრავალჯერ წერილობითი მოთხოვნის მიუხედავად სრულად არ წარმოუდგენია ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როგორ/ რა ფორმით ხდება მომხმარებლის ინფორმირება კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის თაობაზე, მათ შორის შეთავაზებული მომსახურების ძირითადი მახასიათებლებისა და მათი ფასის შესახებ.

მოვაჭრე სააგენტოსთვის წარმოდგენილ ყველა წერილში განმარტავს რომ მიმდინარე ურთიერთობაში წარმოადგენს ე.წ „შუამავალ" კომპანიას და იგი მხოლოდ გამტარია მომხმარებელსა და Pegasus Touristik-ს შორის.

მოვაჭრის განმარტებით ნატო რუბანოვის შემთხვევაში მისი ინფორმირება მოხდა როგორც ზეპირად, ასევე წერილობით. აღნიშნული გარემოების დამადასტურებლად მოვაჭრეს წარმოდგენილი აქვს ნატო რუბანოვის მიერ შეკვეთილი მომსახურების დამადასტურებელი დოკუმენტი #შეკვეთა № E759-2023. მხოლოდ ამ დოკუმენტის შეფასებითაც ცალსახად შეიძლება იმის დასკვნა, რომ მომხმარებლისთვის ინფორმაცია იმის თაობაზე რომ შპს „გლობალ თრეველი" წარმოადგენდა შუამავალ კომპანიას მიწოდებული არ ყოფილა. აღნიშნულ დოკუმენტში ხელშეკრულების მხარეებად მითითებულია შპს „გლობალ თრეველი" და ნატო რუბანოვი. მომხმარებელი ამ დოკუმენტით ვერანაირად ვერ ჩათვლიდა მოვაჭრეს შუამავლად, რადგან ამავე დოკუმენტზე დატანილი მოვაჭრის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემები ეკუთვნის შპს „გლობალ თრეველს" და არცერთ გრაფაში არ არის ინფორმაცია იმის თაობაზე რომ ურთიერთობის მხარე შესაძლოა იყოს/ჩაითვალოს Pegasus Touristik-ი.

ამასთან სააგენტოსთვის 2023 წლის 25 აგვისტოს №02/2853 გამოგზავნილ წერილში მოვაჭრე ადასტურებს რომ მომხმარებელს ინფორმაცია იმის თაობაზე რომ მოვაჭრე ამ ურთიერთობაში წარმოადგენდა შუამავალს მიეწოდა უშუალოდ შემთხვევის დადგომის შედეგად. შესაბამისად სააგენტოში მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციები უერთიერთგამომრიცხავად უნდა ჩაითვალოს.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია. ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული, ეკონომიკურად უფრო სუსტი და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.[4]

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

ამასთან იმ გარემოებაზე მითითება, რომ მომხმარებელმა 7 წლის მანძილზე 3 ჯერ ისარგებლა კომპანიის მომსახურებით, არ შეიძლება ჩაითვალოს იმ გარემოების დამადასტურებელ მტკიცებულებად რომ მომხმარებელი სრულად იყო ინფორმირებული მოვაჭრის მიერ გასაწევი მომსახურების თაობაზე და მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში პასუხისმგებლობის Pegasus Touristik-ზე გადაკისრების თაობაზე.

მხარეთა შორის საქმის შესწავლის ფარგლებში წარმოდგენილი დოკუმენტაციებით დასტურდება რომ ნატო რუბანოვი სამომხმარებლო ურთიერთობაში შევიდა შპს „გლობალ თრეველთან“ ტურისტული მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებით და სწორედ აღნიშნულ მოვაჭრეს გადაუხადა მომსახურების მიღებისთვის განსაზღვრული ღირებულება.

როგორც მომხმარებელი სააგენტოსთვის წარდგენილ განცხადებაში და წერილში განმარტავს ხელშეკრულების არცერთ ეტაპზე არ მიუღია არათუ ამომწურავი ინფორმაცია მისაღები მომსახურების შესახებ, არამედ მოვაჭრის მიერ მინიმალურადაც არ არის დაცული ინფორმაციის მიწოდების კანონით განსაზღვრული ვალდებულების სტანდარტი.

მომხმარებლის განმარტებით შპს „გლობალ თრეველს“ მასთან წერილობითი ფორმით ხელშეკრულება არ გაუფორმებია. სააგენტოს მიერ არაერთხელ იქნა მოვაჭრისგან გამოთხოვილი ინფორმაცია იმის თაობაზე რა ფორმით მოხდა მხარეთა შორის შეთანხმება, ის გარემოება, რომ მხარეთა შორის წერილობითი ფორმით შეთანხმება არ არსებობს გარდა მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციისა, დასტურდება იმითაც, რომ მოვაჭრემ სააგენტოს წარმოუდგინა 2017 წელს სხვა სამოგზაურო პაკეტთან დაკავშირებით მომხმარებელ ნატო რუბანოვთან გაფორმებული ხელშეკრულების ნიმუში, იმ დასაბუთებით, რომ შინაარსობრივად ორივე ხელშეკრულება იდენტურია, თუმცა საქმეში წარმოდგენილი არ არის 2023 წელს გაფორმებული ხელშეკრულება, მხოლოდ ამ ფაქტზე მითითება კი ვერ ჩაითვლება მყარ მტკიცებულებად რომ მოვაჭრე მომხმარებელს კანონის შესაბამისად განსაზღვრული წესით ხელშეკრულების დადებამდე შეუთანხმდა ხელშეკრულების საგანთან დაკავშირებით არსებულ ყველა არსებით პირობაზე.

ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობა იმითაც არის განპირობებული რომ სრული და გასაგებად მიღებული ინფორმაციის შემთხევაში მომხმარებელი მეტად დაზღვეულია იმ რისკისგან რამაც შეიძლება ხელი შეუშალოს ხელშეკრულების პირობების შესაბამისად შესრულებას. თუ მომხმარებელს სრული ინფორმაცია ექნება ხელშეკრულების დადებამდე ხელშეკრულების შესრულების

ხარვეზის ან შეუსრულებლობის შემთხვევაში მოვაჭრის ვალდებულებების თაობაზე, იგი უკვე გააზრებული არჩევანის ფარგლებში გადაწყვიტს დადოს თუ არა ხელშეკრულება მოვაჭრესთან. მსგავსი ურთიერთობა ურთიერთსსასარგებლო ფორმად შეიძლება ჩაითვალოს და მხარეებს შორის უფლება-ვალდებულების მხრივ ერთგვარი სამართლიანი ბალანსის გარანტიაა.

საქმეზე C-149/15[5] სასამართლომ განმარტა, რომ აუცილებელია მომხმარებლებს ჰქონდეს სათანადო ინფორმაცია მოვაჭრის ვინაობის შესახებ, რაც გულისხმობს ინფორმაციას იმის თაობაზე სამომხმარებლო ურთიერთობაში მეორე მხარე მოქმედებს თუ არა როგორც შუამავალი. ამ ინფორმაციის მიწოდების მნიშვნელობა განპირობებულია, მომხმარებელთა დაცვის ეფექტური უზრუნველყოფისთვის, რომ დავის არსებობისას მომხმარებელმა შეძლოს დირექტივით მინიჭებული დაცვის საშუალებებით სარგებლობა.

ამასთან სამომხმარებლო ურთიერთობაში (ტურისტული მომსახურება) მომსახურების ხელშეკრულების მიზნებისთვის შუამავლად უნდა ჩაითვალოს პირი, რომელიც ყიდის ან გასაყიდად სთავაზობს მომხმარებელს ტუროპერატორის მიერ შექმნილ მომსახურების პაკეტს. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია, რომ გასაყიდი მომსახურება არ იყოს შექმნილი შუამავლის მიერ. კონკრეტული საქმის გარემოებების შეფასებით, კი შპს“ გლობალ თრეველმა“ სააგენტოს ვერ წარმოუდგინა შესაბამისი მტკიცებულებები, რითაც დადასტურდებოდა რომ მომხმარებლისთვის მიწოდებული მომსახურება Pegasus Touristik-ის მიერ შექმნილი მომსახურების პაკეტს წარმოადგენდა, შესაბამისა „გლობალ თრეველის“, როგორც შუამავლის როლი აღნიშნულ სამომხმარებლო ურთიერთობაში გამოირიცხება.

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები მომსახურების ნაკლის აღმოფხვრის თვალსაზრისით. კერძოდ, კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

მოვაჭრე სააგენტოსთვის წარდგენილ წერილებში განმარტავს რომ აღნიშნულ ურთიერთობაში წარმოადგენდა „შუამავალს“ და პასუხისმგებელ მხარედ უნდა ჩაითვალოს Pegasus Touristik-ი. უპირველესად მნიშვნელოვანია, განიმარტოს რომ მხარეთა შორის ურთიერთობის არცერთ ეტაპზე არ იკვეთება რომ ამის თაობაზე მომხმარებლისთვის ცნობილი იყო, ამ გარემოებას მნიშვნელობა აქვს იმ კუთხითაც,

[5] იხ.სრულად https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:62015CJ0149

რომ თუ ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ცნობილი იქნებოდა პასუხისმგებელი მხარის შესახებ, შესაძლოა მას აღარ გასჩენოდა სურვილი სამომხმარებლო ურთიერთობაში შესულიყო მოვაჭრესთან. ასევე, ხელშეკრულების შეუსაბამობისას პასუხისმგებელ მხარეზე მსჯელობისას ვალდებულების გადაკისრება ვერ მოხდება მოვაჭრის მხრიდან Pegasus Touristik-ზე. საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარემოებების შეფასებისა და შეჯერების შედეგად კონკრეტულ ურთიერთობაში მოვაჭრედ ვერ ჩაითვლება Pegasus Touristik-ი, რადგან სწორედ შპს „გლობალ თრეველმა“ საკუთარი კომერციული საქმიანობის ფარგლებში გასწია მომსახურება მომხმარებელთან და შეთანხმებაც ამ მომსახურების შესრულებასთან დაკავშირებით მოხდა შპს „გლობალ თრეველსა“ და ნატო რუბანოვს შორის.

ამასთან, საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით ცალსახაა, რომ მომხმარებელმა ნაკლიანი მომსახურება მიიღო, ხაზგასასმელია ისიც, რომ რეისი, რომელზე მოხვედრაც მომხმარებელმა ვერ შეძლო არც გაუქმებულა და არც გადადებულა, ხოლო მოვაჭრემ ვერც მომხმარებელს განუმარტა და ვერც სააგენტოს წარუდგინა დასაბუთებული განმარტება აღნიშნული ხარვეზის გამოწვევის მიზეზის შესახებ. მოვაჭრის მიერ სააგენტოსთვის წარმოდგენილი წერილი სადაც „Pegasus Touristik” -ის წარმომადგენელი განმარტავს, რომ პრობლემის აღმოსაფხვრელად დამატებითი ხარჯები სრულად „Pegasus Touristik” -მა აიღო თავის თავზე არ შეიძლება ჩაითვალოს არც იმის დამადასტურებლად რომ შპს „გლობალ თრეველი“ ამ ურთიერთობაში შუამავალს წარმოადგენს, ასევე ამ ინფორმაციით ვერ გამოირიცხება შპს „გლობალ თრეველის“ კანონით განსაზღვრული ვალდებულება ხელშეკრულების პირობების შეუსაბამო მომსახურების გაწევის შემთხვევაში.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებით დადასტურდა, რომ მოვაჭრემ ვერ გააქარწყლა შეძენილი მომსახურების ნაკლის თაობაზე მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი პრეტენზია, ისევე როგორც, ვერ წარმოადგინა წონადი მტკიცებულებები იმის თაობაზე რომ კომერციული საქმიანობის ფარგლებში მოქმედებს, ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების შესრულების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს. ასევე, ვერ დაადასტურა, რომ გაწეული მომსახურების ფარგლებში ხელშეკრულების პირობების შეუსაბამოდ შესრულების გამო გამოწვეული დაყოვნების პერიოდში დაცული იყო მომხმარებლის უფლებები.

როგორც უკვე აღინიშნა კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის

მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.[6]

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.[7] დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას 2023

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

[7] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0022-20220101 OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

წლის ივნისიდან გააუქმებს.[8] (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „გლობალ თრეველის“ მიერ კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის 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 მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „გლობალ თრეველ“-ის (ს/ნ 205103788) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და მე-18 მუხლის 1-ელი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

[8] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828 OJ L 409, 4.12.2020, p. 1–27, Art. 3.3.