N 04/1026
29.12.2023

ბრძანება

1026-01-4-202312291053

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 8 აგვისტოს N04/513 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 8 აგვისტოს N04/513 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/ნ 205243048) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 24-ე მუხლისა და 26-ე მუხლის პირველი და მე-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით სს „თითიელ აშშ ჯგუფს“ (ს/ნ 205243048) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის 24-ე მუხლისა და 26-ე მუხლის პირველი და მე-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. სს „თითიელ აშშ ჯგუფს“ (ს/ნ 205243048) 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 ვებ-გვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ.თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: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.
7. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 8 აგვისტოს N04/513 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

2023

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 3

1.1 განმცხადებლის პოზიცია 3

1.2 მოვაჭრის პოზიცია 4

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 6

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 8

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 15

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 17 ივლისს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე [redacted] (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) N01/2377 განცხადება სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/ნ 205243048) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

2023 წლის 17 ივლისის N01/2377 განცხადების საფუძველზე სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს (შემდგომში - სააგენტო) თავმჯდომარის 2023 წლის 8 აგვისტოს N04/513 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განმცხადებლის განმარტებით, მან ისარგებლა მოვაჭრის მიერ თურქეთიდან ამანათების ჩამოტანის მომსახურებით. იქიდან გამომდინარე, რომ აშშ-დან მოცულობითი წონით ტრანსპორტირების ღირებულების დაანგარიშებისას გაცილებით დიდი თანხის გადახდევინების გამოცდილება არსებობდა, იგი ყურადღებით გაეცნო მოვაჭრის ვებ-გვერდზე არსებულ ინფორმაციას თურქეთიდან ამანათების ტრანსპორტირების ღირებულებასთან დაკავშირებით. როგორც განმცხადებელი განმარტავს, მოვაჭრის ვებ-გვერდზე, გრაფაში „ფასები“ განთავსებულია შემდეგი შინაარსის ჩანაწერი: „თურქეთი: 50კგ-მდე: 1კგ=$4 - ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება სასწორის წონით. 50კგ და მეტი: 1კგ=$4 - ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება მოცულობით და სასწორის წონებს შორის მაქსიმალურით. ტრანსპორტირებაზე იმოქმედებდა აქცია 1 კილოგრამისთვის 2 აშშ დოლარის ოდენობით.“

როგორც განმცხადებელი განმარტავს, ზემოაღნიშნული პირობა აღქმული იქნა იმგვარად, რომ 50 კგ.-მდე ამანათი დაანგარიშდებოდა რეალური წონის და არა მოცულობითი წონის მიხედვით, სწორედ ამიტომ გადაწყვიტა მოვაჭრის მომსახურებით სარგებლობა.

მომხმარებლის განმარტებით, ამანათის საწყობში მისვლისა და მისი საქართველოში გამოგზავნისას აღმოჩნდა, რომ სისტემაში ნაცვლად 33 კილოგრამისა ორივე ამანათზე, დაანგარიშებულ იქნა წონა ჯამურად 117.2 კილორგამის ოდენობით.

განმცხადებელმა საკითხის გარკვევის მიზნით მიმართა მოვაჭრეს, რომელმაც მიუთითა „ტვირთების საერთაშორისო გადაზიდვისა და ექსპედიციის ხელშეკრულების“ (შემდგომში - ხელშეკრულება) 2.3. პუნქტზე. აღნიშნული პუნქტის თანახმად „თურქეთიდან, ***50კგ-მდე მოცულობითი*** წონის ამანათების ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება სასწორის (რეალური) წონის მიხედვით, ხოლო 50კგ-ზე მეტი მოცულობითი წონის ამანათების შემთხვევაში, ტრანსპორტირების ღირებულება დაანგარიშდება მოცულობით და რეალურ წონებს შორის მაქსიმალურით. გადასახდელი წონის ფასი შეადგენს $4 აშშ დოლარს 1კგ–ზე, გადახდის დღისთვის არსებული დოლარის შესყიდვის კომერციული კურსით ლარებში.“ მომხმარებლის განმარტებით, ვებ-გვერდზე არსებული ფასების განყოფილებაში წარმოდგენილი ინფორმაცია თურქეთიდან ტრანსპორტირებული ამანათის ფასებთან დაკავშირებით, შინაარსობრივად რადიკალურად განსხვავდება ხელშეკრულების 2.3 პუნქტში მოცემული პირობისგან, კერძოდ ერთადერთი სიტყვა, რომელიც ამ ორ პირობას ერთმანეთისგან განასხვავებს არის სიტყვა „მოცულობითი“, რამაც განმცხადებელი შეიყვანა შეცდომაში.

მომხმარებლის განმარტებით, კომპანიის მთავარ გვერდზე განთავსებული ფასების განყოფილებაში მოცემულ ინფორმაციასა და ხელშეკრულებაში მოცემულ ინფორმაციას შორის არის შინაარსობრივი სხვაობა. მან როგორც მომხმარებელმა ისარგებლა ფასების განყოფილებაში მითთებული ინფორმაციით, რამაც საბოლოოდ შეიყვანა შეცდომაში, აღნიშნულმა გამოიწვია, ის, რომ განმცხადებელს უწევს ტრანპორტირების საფასურის გადახდა 84 კგ.-თვის და დამატებით, ზედმეტად გადასახდელი თანხის გამო საბაჟო მოსაკრებლის გადახდა.

განმცხადებელს მტკიცებულების სახით წარმოდგენილი აქვს USA2GEORGIA-ს ვებ-გვერდზე ფასების განყოფილების ეკარანის ანაბეჭდები (ე.წ screen shot) და ხელშეკრულების 2.3 პუნქტის ამონარიდი.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ მოვაჭრისგან 2023 წლის 24 ივლისის N02/1982 წერილით გამოითხოვა ინფორმაცია N01/2377 განცხადებაში მითითებულ ფაქტობრივ გარემოებებთან დაკავშირებით. სააგენტომ, მოვაჭრეს, ასევე, სთხოვა განემარტა რა განსხვავება იყო ვებ-გვერდზე ფასების განყოფილებაში განთავსებულ პირობას: „50კგ-მდე: 1კგ=$4 - ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება სასწორის წონით“ და ხელშეკრულების 2.3 პუნქტით გათვალიწინებულ პირობას შორის „თურქეთიდან, 50კგ მდე მოცულობითი წონის ამანათების ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება სასწორის (რეალური) წონის მიხედვით, ხოლო 50კგ-ზე მეტი

მოცულობითი წონის ამანათების შემთხვევაში, ტრანსპორტირების ღირებულება დაანგარიშდება მოცულობით და რეალურ წონებს შორის მაქსიმალურით“
მოვაჭრემ 2023 წლის 1 აგვისტოს N01/2558 წერილით სააგენტოში წარმოადგინა პოზიცია, სადაც განმარტავს, რომ მომხმარებელმა (U40226) თურქეთის საწყობში, 2023 წლის 12 ივლისს მიიღო დიდი ზომის ამანათები, რომელთა ე.წ tracking ნომრებია: 7270009203215736 და 2636780-133. პირველი ამანათის (tracking: 7270009203215736) რეალური წონა შეადგენდა 15.5 კილოგრამს, ხოლო, მოცულობითი წონა - 61 კგ.-ს. რაც შეეხება მეორე ამანთს (2636780-133), მისი რეალური წონა შეადგენდა - 17.5 კილოგრამს, ხოლო, მოცულობითი - 56.2 კგ.-ს.

მომხმარებელმა საკითხი მოვაჭრის ელექტრონულ ფოსტაზე დააფიქსირა 2023 წლის 13 ივლისს. მან განაცხადა, რომ მოვაჭრის ინტერნეტ ვებ-გვერდზე განთავსებული ინფორმაციის თანახმად, 50 კილოგრამამდე ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულების გამოთვლა სასწორის წონით ხდებოდა, შესაბამისად, შეუძლებლად მიაჩნდა, რომ მისი კუთვნილი ამანათის წონა 50 კილოგრამზე მეტი ყოფილიყო.

მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მათ ვებ-გვერდსა და ხელშეკრულების პირობებში მკაფიოდ არის მითითებული ამანათების ტრანსპორტირების საფასურის გამოთვლის წესი. ასევე, მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელს მიეწოდა ინფორმაცია, რომ ტრანსპორტირების ღირებულების დაანგარიშება ორგვარად ხდება, რეალური და მოცულობითი წონის მიხედვით. მოვაჭრის ინფორმაციით, მომხმარებელი ელ-ფოსტით მიმოწერისას (რომელიც განხორციელდა მას შემდეგ, რაც მომხმარებელს პირად ოთახში აესახა ამანათი) არაერთხელ იქნა ინფორმირებული, რომ ხელშეკრულების თანახმად, თურქეთიდან 50 კილოგრამამდე მოცულობითი წონის ამანათების ტრანსპორტირების ღირებულების გამოთვლა სასწორის (რეალური) წონის მიხედვით, ხოლო 50 კილოგრამზე მეტი მოცულობითი წონის ამანათების შემთხვევაში, ტრანსპორტირების ღირებულება ანგარიშდება მოცულობით და რეალურ წონებს შორის მაქსიმალურით, რასაც მომხმარებელი გაეცნო და დაადასტურა კიდეც.

მოვაჭრემ, დამატებით, განმარტა, რომ კომპანია ***ხელმძღვანელობს ხელშეკრულების პირობებით*** და ტრანსპორტირების საფასურიც ამ პირობების შესაბამისად გამოითვლება. მოცემულ ***შემთხვევაშიც, მათ მიერ მომხმარებლის ამანათის წონა დაანგარიშდა ხელშეკრულების 2.3. პუნქტის საფუძველზე.*** შესაბამისად, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ მათი მხრიდან რაიმე გადასცდომას ადგილი არ ჰქონია.

სააგენტომ 2023 წლის 9 აგვისტოს N02/2141 წერილით, მოვაჭრისგან გამოითხოვა დაზუსტებული ინფორმაცია მომხმარებლის ამანათებთან დაკავშირებით. კერძოდ, განახორციელა თუ არა მათი ტრანსპორტირება თურქეთიდან საქართველოში, ასევე, მოვაჭრეს კიდევ ერთხელ ეთხოვა მის ვებ-გვერდზე არსებულ ფასების განყოფილებაში მოცემულ ინფორმაციასა და ხელშეკრულების 2.3 პირობას შორის განსხვავების დასაბუთებული პოზიციის წარმოდგენა, რაზე პასუხიც მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია.

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 (შემდგომში- კანონი) მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა.

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

კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტის თანახმად შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული უსამართლო კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის

თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

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

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

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

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

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC (UCPD) (შემდგომში - დირექტივა) დირექტივა წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის გამო. დირექტივა ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას. ***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, 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“ კონკურენციის 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 2. სამოტივაციო ნაწილი

უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

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

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

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

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

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

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

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის

გამო. დირექტივა ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. ***დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო,*** შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას. აღნიშნულ დეფინიციასთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანია ის გარემოება, რომ ევროკავშირის სამართალი არ მოითხოვს, რომ მომხმარებელი იყოს უკვე დაზარალებული უსამართლო კომერციული პრაქტიკისგან. ამ შემთხვევაში, მთავარია კომერციული პრაქტიკა ნეგატიურად ეხებოდეს მომხმარებელს.

სანამ უშუალოდ მოვაჭრის ქმედების შეფასებაზე გადავალთ მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებელი", რადგან როგორც კანონი, ისე დირექტივა (UCPD), უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, ამოსავალ ნიშნულად სწორედ საშუალო მომხმარებელს მიიჩნევს. ევროკავშირის რეგულაციების თანახმად, საშუალო მომხმარებელი შეფასებულია, როგორც ***საკმარისად კარგად ინფორმირებული და საკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული.*** ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ, საქმეზე Gut Springenheide vs Germany, 1998 წლის 16 ივლისს, პრეცედენტული სამართლის მითითებით დაადგინა, რომ ***ქმედების შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნას „საშუალო" მომხმარებლის სავარაუდო მოლოდინები, რომელიც გონივრულად კარგად ინფორმირებულია და გონივრული დაკვირვების შედეგად შეიძენს პროდუქტს/მომსახურებას.*** შემძენის ცოდნის რეალიზება პროდუქციის არჩევისას, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის დიზაინს და აქვს უნარი გაეცნოს მასზე მითითებულ ინფორმაციას. იმიტომ არის მნიშვნელოვანი „საშუალო" მომხმარებლის ჰორიზონტიდან დანახული საქონელი, რომ „საშუალო" მომხმარებლის მიერ პროდუქციის შეფასება ხორციელდება თანაბარზომიერად, საქონლისა და მომსახურების დონის გათვალისწინებით. აქვე უნდა აღინიშოს, რომ საშუალო მომხმარებლის ცნება არ არის სტატისტიკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტული საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.[1] გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ ახალი კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს მანამდე არ არსებობდა ამ სფეროს მომწესრიგებელი სრულყოფილი კანონმდებლობა და საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამაღლებული არ არის, შესაძლოა საქართველოს მოსახლეობა მიჩნეული იქნას მოწყვლად მომხმარებლად.

[1]დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

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

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

როგორც საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებიდან ირკვევა მოვაჭრის ვებ-გვერდზე „ფასების“ განყოფილებაში მოცემულია ამანათების ტრანპორტირების ღირებულების გამოთვლის წესი შემდეგი ფორმულირებით

„თურქეთი: 50კგ-მდე: 1კგ=$4 - ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება სასწორის წონით.

50 კგ და მეტი: 1კგ=$4 - ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება მოცულობით და სასწორის წონებს შორის მაქსიმალურით. “

ხელშეკრულების 2.3 პუნქტში კი მითითებულია, რომ

„თურქეთიდან, 50კგ-მდე ***მოცულობითი*** *წონის ამანათების ტრანსპორტირების ღირებულება გამოითვლება სასწორის (რეალური) წონის მიხედვით, ხოლო 50კგ-ზე მეტი* ***მოცულობითი*** *წონის ამანათების შემთხვევაში, ტრანსპორტირების ღირებულება დაანგარიშდება მოცულობით და რეალურ წონებს შორის მაქსიმალურით. გადასახდელი წონის ფასი შეადგენს $4 აშშ დოლარს 1კგ–ზე, გადახდის დღისთვის არსებული დოლარის შესყიდვის კომერციული კურსით ლარებში.“*

აღნიშნული პუნქტებს შორის განსხვავებულია მხოლოდ ერთი სიტყვა ***„მოცულობითი“.*** კერძოდ, „ფასების“ განყოფილებაში მოცემულ ფორმულირებაში გამოტოვებულია სიტყვა „მოცულობითი“. პირველ რიგში უნდა აღინიშნოს ის, რომ როდესაც ჩვეულებრივი მომხმარებელი კითხულობს ფორმულირებას ***„50კგ-მდე“, „50 კგ და მეტი“***, მას აღიქვამს, ისე, როგორც წერია - 50 კგ. რეალური ანუ სასწორის წონა. ასევე, მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული ის გარემოება, რომ განსახილველი ფორმულირება, მთლიანი პირობის შინაარსის გათვალიწინებით, არ აჩენს იმის ეჭვს, რომ ეს ინფორმაცია შეიძლება იყოს არასწორი და ფორმულირებაში ***„50კგ-მდე“, „50 კგ და მეტი“*** შეიძლება იგულისხმებოდეს არა სასწორის წონა, არამედ მოცულობითი წონა, როგორც ამას მოვაჭრე ამტკიცებს და როგორც მითითებულია ხელშეკრულების 2.3 პუნქტში.

გარდა აღნიშნულისა, აუცილებლად უნდა აღინიშნოს, ის გარემოება, რომ თუ „ფასების“ განყოფილებაში განთავსებულ პირობაში გამოტოვებული არ იქნებოდა სიტყვა „მოცულობითი“, მომხმარებელი, იმ პირობებში, რომ მან წინასწარ იცოდა, რომ მის მიერ გამოსაწერი ნივთი იყო მოცულობითი, როგორც ამას განცხადებაში აღნიშნავს, გაითვალისწინებდა, იმ გარემობას, რომ მცირე რეალური წონის მქონე ამანათიც კი შეიძლებოდა მიჩნეულიყო მოცულობით 50 კგ-ზე მეტი წონის მქონე ამანათად, თავისი ზომის გათვალისწინებით, რაც გამოიწვევდა ტრანპორტირების ღირებულების მოცულობითი წონის მიხედვით დათვლას. ამ წესით დათვლის შედეგად ტრანსპორტირების ღირებულება გამოვიდოდა გაცილებით მეტი, ვიდრე იმ შემთხვევაში, თუ 50 კგ-ში მოვაჭრე იგულისხმებდა ამანათის რეალურ წონას.

სწორედ ზემოაღნიშნულ შემთხვევას ჰქონდა ადგილი, განმცხადებლის შემთხვევაშიც. კერძოდ, როგორც საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით დგინდება განმცხადებლის ერთი ამანათის რეალური წონა შეადგენდა 15.5 კილოგრამს, ხოლო, მოცულობითი წონა - 61 კგ.-ს. მეორე ამანთის რეალური წონა შეადგენდა - 17.5 კილოგრამს, ხოლო, მოცულობითი - 56.2 კგ.-ს. ამ შემთხვევაში ორი ამანათის დაჯამებული რელური წონა იყო 33 კგ. ხოლო, მოცულობითი წონა - 117.2 კგ. ამ შემხვევაში თუ მოვაჭრე საფასურს გამოიანგარიშებდა იმ წესის მიხედვით, რაც განთავსებულია „ფასების“ განყოფილებაში, მომხმარებელს მოუწევდა 33 კგ-ს საფასურის გადახდა, ხოლო ხელშეკრულების 2.3 პუნქტის მიხედვით უწევს 117.2 კგ-ს საფასურის და განბაჟების მოსაკრებლის გადახდა, რაც გამოიწვია, იმან, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მიაწოდა მომსახურების ფასის გამოთვლის წესი იმგვარად, რომ მასში გამოტოვებული იყო არსებითი ხასიათის მქონე ინფორმაცია.

მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ მოვაჭრემ თავის წერილობით პოზიციაში არ განმარტა თუ რა განსხვავება იყო „ფასების“ განყოფილებაში და ხელშეკრულებაში

მითითებულ ფორმულირეებს შორის, მან უბრალოდ აღნიშნა, რომ მომსახურების ღირებულების გამოთვლისას იხელმძღვანელა ხელშეკრულებით.

საკითხის სწორად შეფასებისთვის მნიშვნელოვანია განისაზღვროს, იყო თუ არა საშუალო მომხმარებელი ვალდებული, რომ „ფასების“ გრაფაში არსებული ინფორმაციის გაცნობის შემდგომ, კვლავ გაეგრძელებინა ინფორმაციის მოძიება, გაცნობოდა ძირითად ხელშეკრულებასაც. აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების **11.3** პუნქტის თანახმად ყველა ინფორმაცია და პირობა რომელიც www.USA2GEORGIA.com ვებ–გვერდზეა განთავსებული, მათ შორის ტექსტური მასალა ხშირად დასმულ კითხვების განყოფილებიდან და მომსახურების პირობების გვერდიდან, ნამდვილია და **წარმოადგენს წინამდებარე ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.** მომსახურების პირობები ითვლება კომპანიასა და მომხმარებელს შორის დადებულ შეთანხმებად. აღნიშნული პირობები ან მასში ცვლილებები მომხმარებლისთვის ითვლება შეთანხმებულად ექსპედიტორის ვებ–გვერდზე გამოქვეყნების ან მომხმარებლის მიერ ექსპედიტორის სერვისით (ამანათის შეძენისას ექსპედიტორის მისამართის მითითება) სარგებლობის მომენტიდან. აღნიშნული პუნქტის გათვალიწინებით ცხადია, რომ „ფასების“ განყოფილებაში მოცემული ინფრმაცია არის ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილი, რაც იმას ნიშნავს, რომ ამ ინფორმაციასა და ხელშეკრულების 2.3 პუქნქტით გათვალისწინებულ ინფორმაციას აქვს თანაბარი იურიდიული ძალა, შესაბამისად გაუგებარია რატომ არის ისინი სხვადასხვა შინაარსის შემცველი და რატომ მიანიჭა მოვაჭრემ უპირატესობა ხელშეკრულების 2.3 პირობას და არა „ფასების“ განყოფილებაში მოცემულ ინფორმაციას.

ასევე, ყურადღება უნდა გამახვილდეს რამდენიმე ფაქტობრივ გარემოებაზე. პირველ რიგში, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს მოვაჭრის მიერ სად და როგორ იყო განთავსებული თურქეთიდან ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულების გამოთვლის წესი. მომხმარებლის N01/2377 განცხადებით, მოვაჭრის N01/2558 წერილით და სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ვებ-გვერდის (URL: www.usa2georgia.com) შემოწმებით დგინდება, რომ მომსახურების ფასის გამოთვლის წესი მითითებულია ორგან: 1. მოვაჭრის ვებ-გვერდის მთავარი გვერდის მარცხენა ქვედა კუთხეში შედარებით მცირე შრიფტით განთავსებულია ბმული სახელწოდებით „მომსახურების პირობები“. აღნიშნულ ბმულზე გადასვლით მომხმარებელს წვდომა ეძლევა მოვაჭრის ხელშეკრულებაზე, სადაც გაწერილია მომსახურების შესახებ მოვაჭრისა და მომხმარებლის უფლება-მოვალეობების შესახებ ყველა დეტალი. ხელშეკრულების მე-2 პუნქტით მოწესრიგებულია ტრანსპორტირების ღირებულების, ამანათის ზომა-წონის დამრგვალებისა და გადახდის წესები. აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ საკმაოდ მოცულობითია როგორც მთლიანად ხელშეკრულება, ისე, ამ ხელშეკრულების მე-2 მუხლი. აღნიშნული პუნქტი შედგება

ათი ქვეპუნქტისგან და მასში დარეგულირებულია არა მხოლოდ ამანათის წონის და შესაბამისად, ტრანსპორტირების ღირებულების გამოთვლის წესი, არამედ ღირებულების გადახდის, ამანათის წონის დამრგავლების, წონის მიხედვით ამანათის გამოგზავნის/არგამოგზავნის წესი და ა.შ. 2. მომსახურების ღირებულების გამოთვლის წესი, ასევე, განთავსებულია მოვაჭრის ვებ-გვერდის მთავარი გვერდის ზედა შუა ნაწილში, შედარებით დიდი და გამუქებული ასოებით გრაფაში სახელწოდებით „ფასები“. აღნიშნულ გრაფაზე გადასვლით, მომხმარებელი ნახულობს მხოლოდ მომსახურების ღირებულების გამოთვლის წესის შესახებ ინფორმაციას, რომელიც დაყოფილია პუნქტებად ქვეყნების, წონის და ღირებულების მიხედვით.

ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, სააგენტოს შეუძლია დაასკვნას, რომ პირველ შემთხვევაში, რომლითაც ტარიფის გამოთვლისას იხელმძღვანელა მოვაჭრემ და სადაც, მისი განმარტებით განთავსებულია სწორი ინფორაცია, მომხმარებლისთვის არის შედარებით რთულად მისაგნები მისი ვებ-გვერდზე განთავსების ადგილისა და ფორმის გათვალისწინებით, რთულად წასაკითხი და აღსაქმელი მისი მოცულობის გათვალისწინებით. ხოლო, მეორე შემთხვევაში, პირიქით, ინფორმაცია განთავსებულია, ცალკე გამოყოფილ ველში „ფასები“, და განთავსებულია ვებ-გვერდის ისეთ ადგილას, სადაც დაკვირვებული მომხმარებელი აუცილებლად შეამჩნევს და თავად ტექსტი მოცემულია იმდენად კონკრეტულად, რომ მომხმარებელი მას მიიჩნევს უფრო ადვილად აღსაქმელად. შესაბამისად, გამომდინარე იქიდან, რომ ორივე ინფორმაცია განთავსებულია მოვაჭრის ვებ-გვერდზე, მომხმარებელს ჰქონდა მოლოდინი, რომ „ფასების“ გრაფაში მითითებული ინფორმაცია იყო სწორი და ის განსხვავებული არ იქნებოდა ხელშეკრულებაში მითითებული ინფორმაციისგან. მითუმეტეს იმ პირობებში, რომ ვებ-გვერდზე განთავსებული ყველა ინფორმაცია წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.

აქვე, ხაზი უნდა გაესვას იმას, რომ გონივრულმა, იგივე, ჩვეულებრივმა მომხმარებელმა, მომსახურების ფასის გამოთვლის წესის ხელშეკრულების დადებამდე გასაცნობად გამოიჩინა გონივრული ძალისხმევა და სიფრთხილე, ვებ-გვერდზე შესვლისას მოიძია ინფორმაცია მომსახურების ტარიფის შესახებ, გაეცნო და ისე მიიღო გადაწყვეტილება. შესაბამისად, მას ჰქონდა მოლოდინი, რომ ტრანსპორტირების ღირებულება დაითვლებოდა ამ წესის შესაბამისად. ამასთან, უნდა აღინიშნოს ისიც, რომ მომხმარებელს, „ფასების“ გრაფაში ინფორმაციის გაცნობის შემდგომ, არ ჰქონდა არანაირი სამართლებრივი ვალდებულება, რომ დამატებით გაცნობოდა ძირითად ხელშეკრულებას, მითუმეტეს აღმოეჩინა მათ შორის განსხვავება, რომელიც მხოლოდ ერთი სიტყვაში გამოიხატება და გაეკეთებინა ამ ორი ფორმულირების ანალიზი.

ფაქტობრივი გარემოებების შეფასების საფუძველზე დგინდება, რომ მომსახურების ფასის შესახებ ინფორმაცია განთავსებულია მოვაჭრის ვებ-გვერდზე ორ ადგილას, რომელთაგან ერთი არის ადვილად მისაგნები და აღსაქმელი, ხოლო მეორე პირიქით - მისი მოძიება და აღქმა საჭიროებს პირველთან შედარებით მეტ ძალისხმევას. პირველ შემთხვევაში, რომელსაც ეცნობა საშუალო მომხმარებელთა უმრავლესობა, გამოტოვებულია ისეთი მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, რომლის ცოდნის შემთხვევაში მომხმარებელი არ დადებდა მომსახურების ხელშეკრულებას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალიწინებით დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალიწინებულ არსებით ინფორმაციას - მომსახურების ფასის გამოთვლის შესახებ ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელი არ დადებდა ხელშეკრულებას.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/ნ 205243048) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 24-ე მუხლისა და 26-ე მუხლის პირველი 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 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 სს „თითიელ აშშ ჯგუფის“ (ს/ნ 205243048) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 24-ე მუხლისა და 26-ე მუხლის პირველი და მე-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.