



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2026 წლის 28 იანვრის №04/105 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

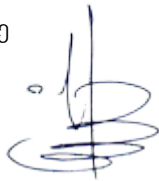
1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 28 იანვრის №04/105 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე ეიბულ ასკაროვის (პ/ნ 20001066602) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრე ეიბულ ასკაროვს (პ/ნ 20001066602) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრეს დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.



5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს 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 ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 28 იანვრის №04/105 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	10
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	10
3.2. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	12
3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა.....	15
3.4. ქმედების შეფასება	19
3.5. ნაკლის მქონე საქონლიდან გამომდინარე ვალდებულებების დარღვევა	24
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	26

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე () 2025 წლის 31 დეკემბრის №01/8182 განცხადება - ეიბულ ასკაროვის (პ/ნ 20001066602) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 28 იანვრის №04/105 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა ონლაინ მაღაზიიდან (მაღაზია „SHOP GEO 24“ ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=61579347634977>) შეიძინა ხორცსაკეპი მანქანა, რომელიც აღმოჩნდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსაბამო/ნაკლიანი. კერძოდ, მომხმარებლის განცხადების მიხედვით, საქონლის აღწერაში მითითებული იყო, რომ საქონელი იყო უკრაინული წარმოების, თუმცა მომხმარებლის მიერ მიღების შემდეგ პროდუქტი ჩინური წარმოების აღმოჩნდა. ამასთან, ნივთის მიღებიდან და გამოყენებიდან ერთ დღეში მასზე გამოვლინდა ჟანგი, რაც მიუთითებს პროდუქტის უხარისხობაზე და ქარხნულ დეფექტზე. მომხმარებელმა არაერთხელ მიმართა მოვაჭრეს ნივთის უკან დაბრუნების მოთხოვნით, თუმცა მოვაჭრეს აღნიშნულ მოთხოვნაზე რეაგირება არ მოუხდენია.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ 2026 წლის 3 თებერვლის №02/681 წერილით მოვაჭრეს აცნობა სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და განუსაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

- პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით;
- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;
- კანონისმიერი (არსებობის შემთხვევაში კომერციული გარანტიის შესახებ) გარანტიის უზრუნველყოფის მიზნით, ნაკლიანი საქონლის შეცვლა/შეკეთება ან/და დაბრუნების პირობების შესახებ.

სააგენტოს 2026 წლის 3 თებერვლის №02/681 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე, თუმცა აღნიშნული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდეგში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, 2026 წლის 3 თებერვლის №02/681 წერილი 2026 წლის 8 აპრილს საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს, 2026 წლის 15 აპრილს. მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს *საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად* მიაწოდოს *უტყუარი და სრული ინფორმაცია*. ეს ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის 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-13 მუხლის მიხედვით, კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისების გარდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში. ეს ვადა აითვლება:

ა) მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში – ხელშეკრულების დადებიდან;

ბ) ნასყიდობის ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან;

გ) მომხმარებლის მიერ საქონლის ნაწილ-ნაწილ შეკვეთის შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) ბოლო ნივთის მფლობელობაში მიღებიდან;

დ) საქონლის რეგულარულად (განსაზღვრული პერიოდულობით) მიწოდების ხელშეკრულების შემთხვევაში – მომხმარებლის ან მის მიერ განსაზღვრული მესამე პირის მიერ (გარდა გადამზიდავისა) ნივთის მფლობელობაში პირველად მიღებიდან.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

კანონის მე-17 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებით დადგენილია, რომ საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში. ხოლო საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს

დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

კანონის 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია შემდეგი მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა:

ამავე მუხლის 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.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი განმარტავს, რას მოიცავს მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია, კერძოდ:

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.

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 2005 წლის 11 მაისის 2005/29 დირექტივის (შემოდგომში 2005/29 დირექტივა) მიზანია ხელი შეუწყოს შიდა ბაზრის გამართულ ფუნქციონირებას და მომხმარებლების დაცვას მაღალ დონეზე მომხმარებელთა ეკონომიკური ინტერესებისთვის საზიანო არაკეთილსინდისიერი კომერციული პრაქტიკის შესახებ წვერი 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.

აღნიშნული დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა, თუკი ის შეიცავს მცდარ ინფორმაციას და არის არასწორი, ნებისმიერ შემთხვევაში, მათ შორის თუ საქონლის/მომსახურების მთლიანი აღწერა არის შეცდომაში შემყვანი ან არსებობს მაღალი ალბათობა იმისა, რომ საშუალო მომხმარებელს შეიყვანს შეცდომაში, მიუხედავად იმისა, რომ ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია, ამ მუხლის ერთ ან რამდენიმე ელემენტთან მიმართებით და იწვევს ან მაღალი ალბათობით გამოიწვევს მომხმარებლის მიერ ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა.

2005/29/EC დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა თუ ფაქტობრივი გარემოებების, ყველა მახასიათებლისა და საკომუნიკაციო საშუალებათა შეზღუდულობის გათვალისწინებით, მომხმარებელს არ მიეწოდება არსებითი ინფორმაცია, რომელიც, კონტექსტის გათვალისწინებით, საშუალო მომხმარებელს სჭირდება ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად და რომელიც იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მიერ ისეთი გარიგების დადება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის (ა) ქვეპუნქტის მიხედვით, შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში, შედეგი ინფორმაცია მიიჩნევა არსებითად, თუკი შინაარსის გათვალისწინებით ის ისედაც ცხადი არ არის: (ა) საქონლის ძირითადი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაცია საქონლისა და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით.

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული 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. ამ შემთხვევაში სააგენტო 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.

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.¹

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.² 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 მიაღდათ.

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

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის

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

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

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

ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, 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. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁴

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

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

⁵ იქვე, აბზაცი 53

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

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია. მომხმარებლების განცხადების და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით: მოვაჭრის მიერ facebook პლატფორმაზე არსებულ სავაჭრო გვერდზე - „SHOP GEO 24“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=61579347634977>) ასახული ინფორმაცია არ არის სრული და კანონთან თავსებადი. სავაჭრო გვერდზე განთავსებული არ არის „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია. კერძოდ:

- მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მოვაჭრის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრისა და მისამართისა (იურიდიული მისამართის) შესახებ რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია, ან/და მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან) შესახებ.
- მოვაჭრე მომხმარებელს, ასევე, არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის

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

ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.

- მოვაჭრის სავაჭრო გვერდზე ასევე არ არის მოცემული დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ ინფორმაცია. ამასთან, გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ არის საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.⁷ მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.⁸ დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალუბის დასადგენად.⁹

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების

⁷ თ.ლაკერბაია, ვ.ზალიძილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსსუ, თბილისი 2018, გვ.247

⁸ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

⁹ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.¹⁰ მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე მომხმარებელს, ასევე, არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამო მომსახურების გაწევის შემთხვევაში, რა უფლებები გააჩნია მომხმარებელს და რა ნაბიჯები შეუძლია გადადგას ხარვეზის აღმოსაფხვრელად. გარდა ამისა, აუცილებელია, მომხმარებელს მიეწოდოს ინფორმაცია, შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020¹¹ სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ კეთილსინდისიერება, როგორც სამართლის უმნიშვნელოვანესი პრინციპი, გულისხმობს კეთილსინდისიერებას ობიექტური გაგებით. სამოქალაქო ბრუნვის სიმყარე და სტაბილურობა მისი მონაწილეების კეთილსინდისიერებაზეა დამოკიდებული.

კეთილსინდისიერება გამოხატავს სამოქალაქო ბრუნვაში, ე.ი. უფლებათა შეძენის, განხორციელების, დაცვის, ასევე ვალდებულებათა შესრულებისას, - სამართლის სუბიექტის ზნეობრივად მოქმედების შესახებ საზოგადოებაში ჩამოყალიბებულ წარმოდგენებს. ყოველი პირი უფლების განხორციელებისა თუ ვალდებულების შესრულების დროს უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერად. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, *სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთ უფლებები და მოვალეობები.*

3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

¹⁰ CJEU, Monika Kušionová v SMART Capital a.s., Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski, para. 34

¹¹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის განჩინება N ას-1252-2020

უმთავრესად საგულისხმოა კანონის პირველი მუხლი, რომელიც განსაზღვრავს კანონის მიზნებს. კერძოდ, ამ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. ყურადსაღებია, რომ კანონის მიზანს წარმოადგენს მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. თავის მხრივ, კონტრაქტისადმი პატივისცემას არამხოლოდ კანონი, არამედ სამოქალაქო კოდექსიც განამტკიცებს. საგულისხმოა საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2024 წლის 4 ოქტომბრის გადაწყვეტილება Nას504-2024 04. წინამდებარე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს, სამოქალაქო ურთიერთობის პრინციპებსა და მხარეთა ფუნდამენტურ მოვალეობებს. გადაწყვეტილებაში სასამართლო აღნიშნავს: საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობანი. კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით, ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას. საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებით სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. ასეთ შემთხვევაში, ორივე მხარე იქნება კმაყოფილი: კრედიტორი - ვალდებულების შესრულების მიღებით, ხოლო მოვალე - ვალდებულებისაგან გათავისუფლებით.¹² ამდენად ნათელია, რომ კონტრაქტის პატივისცემა, ზოგადად კერძო სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილეთა ვალდებულებაა. იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებელი თავისი ეკონომიკური, სოციალური, დარგობრივი თუ სამართლებრივი ცოდნის გათვალისწინებით უთანასწორო მდგომარეობაში იმყოფება მოვაჭრესთან მიმართებით, მოვაჭრეს კიდევ უფრო მეტად მართებს მომხმარებლის ინტერესისადმი პატივისცემის გამოჩენა.

სამომხმარებლო ურთიერთობაში მხარეთა უთანასწორობა განმარტებულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილებაში. სასამართლო განმარტავს, რომ მიუხედავად იმისა, რომ იურისტმა წარმოაჩინა მაღალი ტექნიკური ცოდნა, ის არ შეიძლება არ იქნას მიჩნეული გარიგების სუსტ მხარედ, გამყიდველთან/მოვაჭრესთან მიმართებით.¹³ სასამართლო აღნიშნულ გადაწყვეტილებას ასაბუთებს იმით, რომ მომხმარებელი სუსტ პოზიციაშია მოვაჭრესთან მიმართებით, მისი სავაჭრო ძალაუფლებისა თუ ცოდნის დონის გათვალისწინებით. აღნიშნული გარემოება განაპირობებს იმას, რომ მომხმარებელი ეთანხმება მოვაჭრის მიერ წინასწარ დადგენილ პირობებს და მას არ შესწევს უნარი ზეგავლენა მოახდინოს მათზე.¹⁴ სასამართლომ დამატებით

¹² 2024 წლის 4 ოქტომბრის სუსგ: Nას-504-2024 04

¹³ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილება.

¹⁴ იქვე.

განმარტა, რომ ცოდნა არის ერთ-ერთი გარემოება, რატომაც მომხმარებელი მიიჩნევა სუსტ მხარედ, მაგრამ არა ერთადერთი, მხარეთა პოზიციურ დისბალანსს მათ შორის განაპირობებს სავაჭრო ძალაუფლებათა დისბალანსი.¹⁵

იქედან გამომდინარე, რომ სამომხმარებლო ურთიერთობის დროს ერთ მხარეს გვყავს დარგში გათვინცობიერებული პირი - მოვაჭრე (მოვაჭრის ნებისმიერი მოქმედება, უმოქმედობა, ქცევა, ახსნა-განმარტება, კომერციული კომუნიკაცია, მათ შორის, რეკლამა და მარკეტინგი, რომლებიც უშუალოდ დაკავშირებულია მომხმარებლისთვის საქონლის ან მომსახურების მიყიდვასთან ან მიწოდებასთან ან საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობასთან.) და ის მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, ხოლო მეორე მხარეს გვყავს მომხმარებელი (ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომელსაც სთავაზობენ ან რომელიც იძენს ან შემდგომ იყენებს საქონელს ან მომსახურებას უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით და არა სავაჭრო, სამეწარმეო, სახელობო ან სხვა პროფესიული საქმიანობის განსახორციელებლად), გარიგების მხარეთა შორის დისბალანსი თავისთავად წარმოიშობა, ხოლო მათი გათანაბრება ხდება, ერთი მხრივ მომხმარებლის უფლებებით აღჭურვილ, მეორე მხრივ მოვაჭრისთვის ვალდებულებების დაწესებით.

მხარეთა დისბალანსის არსებობა განაპირობებს იმას, რომ რიგ შემთხვევებში, თუკი მოვაჭრე დაარღვევს კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპებს, მისი ქმედება ცალკე სამართალდარღვევად კვალიფიცირდება. კანონში ცალკე თავად გამოიყოფა უსამართლო კომერციული საქმიანობა. კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განმარტავს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ცნებას. კერძოდ, 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.

შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ მოვაჭრეს ეკრძალება მისი უფლებების განხორციელება და მოგების მიღება მომხმარებლის ინტერესების ხელყოფის ხარჯზე.

კანონის VI თავიდან გამომდინარე, გამოიყოფა უსამართლო კომერციული საქმიანობის 3 ფორმა: მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა (მუხლი 25); უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა (მუხლი 26); აგრესიული კომერციული საქმიანობა (მუხლი 27).

კანონის 25-ე მუხლის დებულებებიდან გამომდინარე, პირობითად შეიძლება გამოიყოს ნორმის 2 ნაწილი: I კომერციული საქმიანობა, რომელიც ყველა შემთხვევაში შეცდომაში

¹⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილება.

შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა; II ზოგადი ნაწილი, რა დროსაც შესაფასებელია კომერციული საქმიანობის შეცდომაში შემყვანი ბუნება და მისი გავლენა მომხმარებელზე.

აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირში უსამართლო კომერციული საქმიანობა რეგულირდება 2005/29/EC დირექტივით. წინამდებარე დირექტივის სახელმძღვანელოში აღნიშნულია, რომ დირექტივა შეიცავს ე.წ. „შავ სიას“, რა დროსაც კომერციული საქმიანობა თავისთავად მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა თუკი ის ექცევა, რომელიმე აღწერილი ქმედების ფარგლებში.¹⁶ აღნიშნული მითითების მიხედვით, შესაბამის უწყებას აღარ უწევს დამატებით შეაფასოს რა გავლენა ექნება კონკრეტულ კომერციულ საქმიანობას მომხმარებელთა ჯგუფის ეკონომიკურ ქცევაზე.¹⁷ ზემოხსენებული განმარტებიდან გამომდინარე, მსგავსად დირექტივისა, ქართული კანონიც ითვალისწინებს მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ზოგად და კონკრეტულ შემადგენლობებს. იმის გათვალისწინებით, რომ 25-ე მუხლის პირველი, მე-4 და მე-5 პუნქტები ადგენენ მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ე.წ. „შავ სიას“, სააგენტო ვალდებულია ყოველ შემთხვევაში ჯერ შეამოწმოს, საქმიანობა ხომ არ ექცევა, 25-ე მუხლის ზემოხსენებული პუნქტების ფარგლებში და მხოლოდ ამის შემდგომ გადავიდეს 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების შემოწმებაზე, რა დროსაც თავის მხრივ მოუწევს ქმედება შეაფასოს ე.წ. „ეკონომიკური ქცევის ტესტით“.¹⁸ აღნიშნული ტესტის გამოყენებით სააგენტო შეძლებს შეაფასოს მოვაჭრის ქმედება ხომ არ ცვლის ან ხომ არ შეიძლება შეცვალოს, მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა, საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით არსებითად უარყოფითად.

საგულისხმოა უსამართლო კომერციული საქმიანობის დირექტივის სახელმძღვანელოს განმარტება თუ რას ემსახურება „შავი სიის“ არსებობა. სახელმძღვანელოს თანახმად, სია ემსახურება სამართლებრივი სიცხადის არსებობას.¹⁹ სია შექმნილია, რათა სამომხმარებლო კანონმდებლობის აღმასრულებლებს, მომხმარებლებსა თუ მოვაჭრეებს საშუალება მიეცეთ მყისიერად დაადგინონ ამა თუ იმ ქმედების უსამართლობა და შედეგად მოხდეს მყისიერი რეაგირება აღნიშნულ ქმედებასთან დაკავშირებით.²⁰ განმარტების მიხედვით, თუკი დასტურდება, რომ მოვაჭრის მხრიდან განხორციელდა „შავი სიით“ გათვალისწინებული ქმედება, აღმასრულებელს შეუძლია ქმედების ჩამდენს დააკისროს სანქცია ქმედების ინდივიდუალურად შეფასების გარეშე.²¹ აქვე განმარტებულია რა შეიძლება მოიაზრებოდეს ინდივიდუალურ შეფასებაში. ინდივიდუალური შეფასების საგანი შესაძლოა იყოს ის, თუ რა გავლენა აქვს ან შეიძლება ჰქონდეს მოვაჭრის ქცევას საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე.²²

¹⁶ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.25.

¹⁷ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ. 25.

¹⁸ იქვე. გვ. 30-31.

¹⁹ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.61.

²⁰ იქვე.

²¹ იქვე.

²² იქვე.

3.4. ქმედების შეფასება

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.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტი აკონკრეტებს, თუ რა იგულისხმება ინფორმაციაში, კერძოდ ინფორმაცია მოიცავს: საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვის შემდგომი 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. სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოცემულ შემთხვევაში გასაზიარებელია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა და შესაბამისად მოვაჭრის ქცევა უნდა შეფასდეს „ეკონომიკური ქცევის ტესტით“.

მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე გავლენის შეფასება

სააგენტო მიიჩნევს, რომ სანამ უშუალოდ ქმედების შეფასება მოხდება, მანამდე საჭიროა განიმარტოს, რა იგულისხმება ეკონომიკური ქცევის ტესტში. 2005/29/EC დირექტივის სახელმძღვანელოში აღნიშნულია ის ამოსავალი წერტილი, რასაც ტესტი ეფუძნება. განმარტების თანახმად, დირექტივის 5-9 მუხლები უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევენ საქმიანობას, რომლებსაც შეუძლიათ შეცვალონ მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა უარყოფითად. რაც თავის თავში მოიაზრებს, იმას, რომ საქმიანობა იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მიერ ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა.²³

ნიშანდობლივია, ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიდგომა „ეკონომიკურ ქცევასთან“ მიმართებით იმდენად, რამდენადაც სასამართლოს განმარტებით აღნიშნული ტერმინი უნდა განიმარტოს ფართოდ. ეკონომიკური ქცევა გულისხმობს არა მხოლოდ უშუალოდ საქონლის შეძენის გადაწყვეტილებას, არამედ მომხმარებლის ყოველ იმ

²³ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) 83.31.

გადაწყვეტილებას, რომელიც უშუალოდ უკავშირდება საქონლის შეძენის გადაწყვეტილების მიღებას.²⁴ შემდგომში დირექტივის სახელმძღვანელოში განმარტებულია რა შეიძლება მოიაზრებოდეს აღნიშნულში. მაგალითად, განმარტების თანახმად, აღნიშნულ ტერმინში ექცევა მათ შორის შემთხვევა, როდესაც მომხმარებელი გადავიდა მოვაჭრის ვებგვერდზე, რაც გამოიწვია მოვაჭრის კომერციულმა შეთავაზებამ; ასევე მარკეტინგი (რეკლამა), რის გამოც მომხმარებელი შევიდა მოვაჭრის მაღაზიაში; ან კომერციული საქმიანობიდან გამომდინარე, დააჭირა სარეკლამო ბმულს.²⁵ განმარტების თანახმად, „ეკონომიკური ქცევის“ ცნება თავის თავში მოიცავს, როგორც შემენამდე, ისე შეძენის შემდგომ ქცევებს/გადაწყვეტილებებს, რომელიც უკავშირდება საქონლის/მომსახურების შეძენის გადაწყვეტილებას.²⁶

საინტერესოა აგრეთვე დიდი ბრიტანეთისა და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული სამეფოს მართლმსაჯულების უმაღლესი სასამართლოს (High Court of Justice) 2011 წლის 2 თებერვლის [2011] EWHC 106 (Ch) გადაწყვეტილება.²⁷ სასამართლო ყურადღებას ამახვილებს დირექტივის ტერმინზე „იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს“ (causes or is likely to cause). აღნიშნულთან დაკავშირებით სასამართლომ განმარტა, რომ მტკიცების აღნიშნული სტანდარტის შესაბამისი, ინგლისური სტანდარტი არის „ალბათობის მაღალი ხარისხი“. (balance of probabilities). აღნიშნული განმარტება გასაზიარებელია იმდენად, რამდენადაც, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 24-ე და 26-ე მუხლები ჩანაწერები ([...]არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო[...], [...]შესაძლოა დადოს გარიგება[...]) სწორედ ალბათობის მაღალი ხარისხის არსებობაზე უთითებენ.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტი ადგენს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ცნებას, რაც იყოფა 3 სახედ: მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა; უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა და აგრესიული კომერციული საქმიანობა. კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ჩანაწერი არის ზოგადი სახის, ის განმარტავს ზოგადად ცნებას. ხოლო უშუალოდ მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნება რას მოიაზრებს, აღნიშნულზე პასუხი უნდა ვეძებოთ კანონის 25-ე მუხლის მე-2 და შემდგომ პუნქტებში.

იმას, თუ რას უნდა მიეცეს ყურადღება მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის კვალიფიკაციისთვის, განმარტავს კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტი, ხოლო კონკრეტულად მოქმედებით გამოხატული კომერციული საქმიანობის შემადგენლობას 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტები იძლევა. იმისთვის, რომ საკითხი

²⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 19 დეკემბრის C-281/12 გადაწყვეტილება.

²⁵ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.31-32.

²⁶ იქვე. გვ. 31.

²⁷ ხელმისაწვდომია: <https://e-justice.europa.eu/caseDetails.do?plang=en&clang=en&idTaxonomy=6620&idCountry=28>

სრულყოფილად იქნეს შესწავლილი სააგენტო მიიჩნევს, რომ უმჯობესია წინამდებარე მუხლებიდან გამოიყოს ის ნაწილები, რომლებიც ქმედების მაკვალიფიცირებელ გარემოებას წარმოადგენს.

კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, კომერციული საქმიანობის უსამართლოდ მიჩნევისათვის, საჭიროა შემდეგი გარემოებების კუმულატიურად არსებობა: I. კეთილსინდისიერების პრინციპის საწინააღმდეგოობა; II საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის არსებითად უარყოფითი ცვლილება საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი (ეკონომიკური ქცევა ფართო გაგებით) ან; III. მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე არსებითად უარყოფითი გავლენის მოხდენა ან ასეთი გავლენის მოხდენის შესაძლებლობა, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტიდან შესაძლოა გამოიყოს შემდეგი კრიტერიუმები, რომელთა არსებობაც განაპირობებს კომერციული საქმიანობის შეცდომაში შემყვან ბუნებას (მოქმედებით გამოხატულს). ესენია: I. მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება; II. 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; III. რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა. წინამდებარე ნორმის ანალიზიდან ჩანს, რომ გამოყოფილი ელემენტების პირველი და მე-2 კრიტერიუმი ალტერნატიულია და მათი კუმულატიურად არსებობა აუცილებელი არაა.

აქვე, აღსანიშნავია კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტების ურთიერთმფარავ ბუნებაზე ხაზგასმა. აღნიშნული განპირობებულია იმით, რომ 25-ე მუხლით კონკრეტდება უსამართლო კომერციული საქმიანობის ცალკეული სახე. რაც შეეხება მათ ურთიერთმიმართებას, 25-ე მუხლის დებულებიდან გამომდინარე, მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის მცდარ ინფორმაციას ან იმგვარად აწვდის ინფორმაციას, რომ მომხმარებელი შედის შეცდომაში, ანუ მოვაჭრე არღვევს კეთილსინდისიერების პრინციპს. 25-ე მუხლის მე-3 კრიტერიუმის მიხედვით, მომხმარებელი დებს ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა, ამდენად მისი ეკონომიკური ქცევა აშკარად უარყოფითად იცვლება საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით. ამდენად ნათლად ჩანს, რომ კანონის 25-ე მუხლი აკონკრეტებს უსამართლო კომერციული საქმიანობა როგორ შეიძლება გამოიხატოს მოქმედებით.

მას შემდეგ, რაც კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ქმედების შემადგენლობები გამოიყო, სააგენტომ უნდა დაადგინოს, ექცევა თუ არა მოვაჭრის ქმედებები წინამდებარე კრიტერიუმებში.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტომ უპირველესად უნდა დაადგინოს წინამდებარე ნორმის მიზნებისთვის, მოვაჭრემ მომხმარებელს მიაწოდა მცდარი ინფორმაცია თუ ინფორმაცია მიაწოდა იმგვარად, რომ ამან გამოიწვია ან შესაძლოა გამოეწვია მომხმარებლის მოტყუება.

აღნიშნულის დასადგენად სააგენტო მიზანშეწონილად მიჩნევს, განმარტოს რა შეიძლება მოიაზრებოდეს თითოეულ მათგანში. აღნიშნულისთვის სააგენტო თვლის, რომ გაზიარებულ უნდა იქნას ევროკავშირის საუკეთესო პრაქტიკა.

მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება

სანამ განიხილება ევროკავშირის კანონმდებლობა და წევრ ქვეყნებში დანერგილი პრაქტიკა, საჭიროა განიმარტოს ნორმის მნიშვნელობა. ეტიმოლოგიური მნიშვნელობით სიტყვა მცდარი შესაძლოა განიმარტოს, როგორც „შეცდომაზე დამყარებული, შეცდომიდან გამომდინარე, არასწორი, უმართებულო“.²⁸ ამდენად მცდარი ინფორმაციის მიწოდება თავის თავში გულისხმობს არასწორი (რეალობას აცდენილი) ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლისთვის. მსგავსი შინაარსისაა 2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის პირველი წინადადება. უნდა აღინიშნოს, რომ წინამდებარე დირექტივის ჩანაწერი უფრო მეტ კონკრეტიკას შეიცავს. ნორმის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია კომერციული საქმიანობა, თუ ის შეიცავს ცრუ ინფორმაციას და მაშასადამე არის მცდარი.²⁹

ევროკავშირის პრაქტიკაზე დაყრდნობით მცდარი ინფორმაციის მიწოდება შეიძლება იყოს, შემთხვევა, როდესაც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია, კომპიუტერული პროდუქციის მეხსიერების მოცულობის შესახებ მნიშვნელოვნად განსხვავდება საქონლის რეალური მოცულობისგან.³⁰

პოლონეთის სასამართლოს გადაწყვეტილებით, შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად იქნა მიჩნეული, ბანკის განცხადება, რომ ის გასცემდა სესხებს ყველაზე დაბალ პროცენტად. ამასთან ბანკის განცხადების მიხედვით, ის გასცემდა სესხებს მომხმარებელთა საკრედიტო ისტორიის მიუხედავად.³¹

ამდენად, შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას რომ მცდარი არის ისეთი ინფორმაცია, რომელიც აშკარად არ შეესაბამება სიმართლეს.

ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება, რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება

²⁸ <http://www.nplg.gov.ge/gwdict/index.php?a=term&d=14&t=150644>

²⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:02005L0029-20220528>

³⁰ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05))

³¹ იქვე.

აღნიშნული ჩანაწერიდან გამომდინარე, ამ დროს შეცდომაში შემყვანი არის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა. კანონის მიხედვით, შესაძლებელია ისიც, რომ ფაქტობრივი მოცემულობით ინფორმაცია იყოს სწორი, თუმცა მიწოდების ფორმიდან გამომდინარე მან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება. მსგავსად განიმარტება 2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტი.³²

მალტის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველმა ტრიბუნალმა დაადგინა, რომ ინფორმაციის ორაზროვნად მიწოდება არის შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ინფორმაციის მიწოდების ფორმიდან გამომდინარე.³³

საკანონმდებლო ჩანაწერიდან გამომდინარე, იმისთვის, რომ დადგინდეს 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების დარღვევა საჭიროა შეფასდეს რა ინფორმაცია იქნა მიწოდებული მცდარ ან იმგვარი ფორმით, რომ გამოიწვია მომხმარებლის მოტყუება. კანონის 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ქვეპუნქტები ჩამოთვლის რა შეიძლება მოაზრებულ იქნას ამავე მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულ ინფორმაციაში.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოცემული შემთხვევისთვის რელევანტურია აღნიშნული პუნქტის ა) ქვეპუნქტი, რომელიც განსაზღვრავს შემდეგს: ინფორმაცია მოიცავს - საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვის შემდგომი 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.

მას შემდეგ რაც დაადგინა, აკრძალული ქმედების შემადგენლობის ელემენტები, სააგენტო შეაფასებს რატომ არის მოვაჭრის ქმედება, მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციულ საქმიანობა.

მცდარი წარმოების ადგილის მითითება

განცხადების მიხედვით, მან მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის „SHOP GEO 24“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=61579347634977>) მეშვეობით შეიძინა საქონელი - ხორცსაკეპი. განმცხადებლის მითითებით, მან მიიღო შეკვეთილისგან განსხვავებული საქონელი, კერძოდ, უკრაინული წარმოების ნაცვლად, მას მიაწოდეს ჩინური წარმოების საქონელი, ამასთან, ხორცსაკეპს შეძენიდან მეორე დღესვე გაუჩნდა ჟანგი.

³² [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) 83.40.

³³ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) 83.39.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს აღნიშნულის შესახებ პოზიცია არ წარმოუდგენია, სააგენტო ეყრდნობა მართლოდენ მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილ მტკიცებულებებსა და მოვაჭრის სავაჭრო გვერდებზე განთავსებულ ინფორმაციას, რის საფუძველზეც ადგენს, რომ:

საქმის შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ მოვაჭრე იყენებდა სხვა მწარმოებელ ქვეყანას რეალურად კი, მომხმარებელმა მიიღო ჩინური წარმოების საქონელი. ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს აწვდის მცდარ ინფორმაციას საქონლის მწარმოებლის შესახებ.

ზემოთ აღნიშნული ინფორმაციის მცდარად მიწოდება კი, გამოიწვევს მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანას და ეს უკანასკნელი დადებს ისეთ გარიგებას, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა. აღნიშნულს ადასტურებს წინამდებარე საქმეც, რადგან მომხმარებელმა საქონელი სწორედ იმიტომ შეიძინა, რომ ის უნდა ყოფილიყო უკრაინული წარმოების. ამდენად, სააგენტო ადგენს, რომ მომხმარებლებისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება და საქონლის ისე წარმოჩენა, თითქოს ის სხვა ქვეყნის მიერ არის წარმოებული, მაშინ, როდესაც აღნიშნული რეალობას არ შეესაბამება, წარმოადგენს მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობას. ამდენად, მოვაჭრის - ეიბულ ასკაროვის ქმედება შეუსაბამოა კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტთან.

3.5. ნაკლის მქონე საქონლიდან გამომდინარე ვალდებულებების დარღვევა

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ფაქტობრივი გარემოებების მიხედვით, მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის მეშვეობით

შეიძინა ხორცსაკეპი, რომელიც უნდა ყოფილიყო უკრაინული წარმოების და აღმოჩნდა ჩინური, ამასთან ნივთს შეძენიდან მეორე დღეს გაუჩნდა ჟანგი.

მოვაჭრეს მომხმარებელთან შეთანხმების შესაბამისად ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების არანაირი მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია.

აღნიშნული მოცემულობა ცხადყოფს, რომ მოვაჭრემ არ შეასრულა მის მიერ ნაკისრი ვალდებულება, გადაეცა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საქონელი მომხმარებლებისთვის. სამოქალაქო კოდექსის 488-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ნივთი ნივთობრივად უნაკლოა, თუ იგი შეთანხმებული ხარისხისაა. თუ ხარისხი არ არის წინასწარ შეთანხმებული, მაშინ ნივთი უნაკლოდ ჩაითვლება, თუკი იგი ვარგისია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ან ჩვეულებრივი სარგებლობისათვის. იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებლებს არ გადასცემია შეთანხმებული საქონელი, დგინდება, რომ საქონელი არის ნაკლის მქონე. თავის მხრივ, ნაკლის მქონე საქონლის გადაცემისას მოვაჭრე ვალდებულია გამოასწოროს ნაკლი. აღნიშნულს განამტკიცებს, როგორც სამოქალაქო

კოდექსის 490-ე მუხლის პირველი ნაწილი, ისე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტი, რომლის მიხედვითაც, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საგულისხმოა, რომ სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებულნი არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობანი, შესაბამისად ნათლად დგინდება, რომ კანონმდებელი სამოქალაქო ურთიერთობის ერთ-ერთ საფუძვლად განსაზღვრავს კეთილსინდისიერებას. კეთილსინდისიერების ვალდებულებიდან გამომდინარე, გარიგების მხარეებს ევალებათ მათ მიერ ნაკისრი ვალდებულება შეასრულონ ჯეროვნად, დათქმულ დროსა და ადგილას (სსკ-ის 361(2)). თუკი აღნიშნული ვალდებულება არ/ვერ სრულდება, გარიგების მხარეებს წარმოეშობათ მეორეული ვალდებულებები. ნივთის ნაკლის შემთხვევაში, მეორეული ვალდებულება გულისხმობს საქონლის შეკეთებას, შეცვლას ხელშეკრულების შესაბამისი საქონლით. თუკი ნაკლის აღმოფხვრა ვერ ხდება, საქონლის ფასი ნაკლის პროპორციულად უნდა შემცირდეს, ხოლო თუკი აღნიშნულიც ვერ ხდება, მომხმარებელს აქვს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება (ultima ratio). საგულისხმოა, რომ კეთილსინდისიერების ვალდებულება მხარეებს მეორეული ვალდებულების შესრულების დროსაც ეკისრებათ, აღნიშნული კი გულისხმობს იმას, რომ მათ მეორეული ვალდებულება უნდა განახორციელონ ნებაყოფლობით, კონტრაქტის ინტერესების გათვალისწინების საფუძველით. იმის გათვალისწინებით, რომ წინამდებარე მოცემულობა არის სამოქალაქო ურთიერთობათა სახასიათო, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა უნდა იყოს აღნიშნული წესის შესაბამისი. აღნიშნული კი გულისხმობს იმას, რომ თუკი მომხმარებელი ნაკლის არსებობის შესახებ პრეტენზიას განუცხადებს მოვაჭრეს, ეს უკანასკნელი ვალდებულია შეამოწმოს საქონელი, მოახდინოს ნაკლის იდენტიფიცირება და თუკი ის თავდაპირველია, შეასრულოს მისი კანონით გათვალისწინებული ვალდებულებები.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოში საქმის შესწავლის პერიოდში, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომლითაც უდავოდ დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლებისთვის გადაცემული ნივთები შესაბამისი იყო მხარეთა შორის არსებულ ხელშეკრულების პირობებთან.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრის, ეიბულ ასკაროვის (პ/ნ 20001066602), მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს ეიბულ ასკაროვის (პ/ნ 20001066602) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.