



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 15 ოქტომბრის №04/1207 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 2025 წლის 15 ოქტომბრის №04/1207 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე - შპს „ფადელ აილენდის“ (ს/ნ:429334393) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, მოვაჭრე - შპს „ფადელ აილენდის“ (ს/ნ:429334393) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში ადადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრე შპს „ფადელ აილენდის“ (ს/ნ:429334393) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

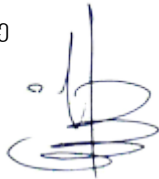


მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

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

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 15 ოქტომბრის №04/1207 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.....	7
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	7
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	8
3.3. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება.....	13
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	14

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილი იქნა მოქალაქე (პ/ნ:) (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2025 წლის 29 სექტემბრის №01/5761 განცხადება (შემდგომში - განცხადება) შპს „ფაღელ აილენდის“ (ს/ნ: 429334393) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 15 ოქტომბრის №04/1207 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

2025 წლის 29 სექტემბრის №01/5761 განცხადების მიხედვით, მან 2025 წლის 25 სექტემბერს, მოვაჭრის ვებგვერდის მეშვეობით (ბმული: <https://www.padelisland.ge/>) დაჯავშნა კორტი 1 საათით, რისთვისაც გადაიხადა 80 ლარი. მომხმარებელმა გააუქმა ჯავშანი მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პროცედურის შესაბამისად, თუმცა მას თანხა დაუბრუნდა კრედიტების სახით და არ შეეძლო აღნიშნული თანხის საკუთარი სურვილის მიხედვით განკარგვა.

მომხმარებელი ითხოვდა თანხის დაბრუნებას.

მომხმარებელმა, სააგენტოს მომართა 2025 წლის 7 ოქტომბრის N01/5968 წერილით, რომლის მიხედვითაც, მას მოვაჭრემ დაუბრუნა გადახდილი თანხა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 16 ოქტომბრის № 02/4836 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და მომხმარებლისთვის განკუთვნილი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;
- მომხმარებლის მიერ დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების გაუქმების წესებისა და პირობების შესახებ.

მოვაჭრისათვის აღნიშნული წერილის ჩაბარება სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართებზე ვერ მოხერხდა.

სააგენტოს 2025 წლის 16 ოქტომბრის № 02/4836 წერილი საქმის მასალებთან ერთად, მოვაჭრეს გაეგზავნა გადასახადის გადამხდელის ავტორიზებული მომხმარებლის გვერდის მეშვეობით, სავალდებულოდ წასაკითხი სტატუსით, აღნიშნულ დოკუმენტს მოვაჭრე გაეცნო 2025 წლის 10 დეკემბერს, თუმცა წერილის პასუხად 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 დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

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, კონფიდენციალურ ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

პროცედურის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

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

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.

მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღწათ.

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 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 მომსახურება მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

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

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

დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა 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, რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს 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.

განსახილველ შემთხვევაში, მპს „ფადელ აილენდი“ (ს/ნ:429334393) კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად, ვებგვერდის „padelisland“-ის (ბმული: <https://www.padelisland.ge/>) მეშვეობით. 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.

როგორც უკვე აღინიშნა, 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.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადების, წარმოდგენილი დოკუმენტებისა და მოვაჭრის ვებგვერდის „padelisland“-ის (ბმული: <https://www.padelisland.ge/>) შემოწმების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, კერძოდ:

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას, აგრეთვე, მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის შემოწმების შედეგად დგინდება, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმებზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ არის.

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტი ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ მოვაჭრე, რომელიც კომერციულ საქმიანობას საქართველოს ტერიტორიაზე ახორციელებს, ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქართველოს სახელმწიფო ენაზე. აღნიშნული დანაწესი ემსახურება ქართულენოვანი მომხმარებლის ინტერესების დაცვას. ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მოვაჭრეს ყველა მომხმარებლისადმი ერთნაირად აქვს, ის ვერ დაეყრდნობა იმ ვარაუდს, რომ მომხმარებელმა შეიძლება იცოდეს არასახელმწიფო ენებიც, არამედ პირიქით, როდესაც მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს საქართველოს ტერიტორიაზე, სავარაუდო სწორედ ის არის, რომ მომხმარებელთა უმეტესობამ სწორედ ქართული ენა იცის. გარდა ამისა, სახელმწიფო ენაზე ინფორმაციის მიწოდებას აქვს სუვერენული მნიშვნელობაც. საქართველოს კონსტიტუციის მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, საქართველოს სახელმწიფო ენა არის ქართული. „სახელმწიფო ენის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის პრეამბულა განამტკიცებს ქართული ენის მნიშვნელობას საქართველოს სახელმწიფოსთვის, უფრო კონკრეტულად კი, პრეამბულის პირველი აბზაცის მიხედვით, ქართული ენა საქართველოს ისტორიულ-კულტურული მემკვიდრეობა და მისი სახელმწიფოებრიობის აუცილებელი პირობაა. იგი საქართველოს ყველა მოქალაქის საერთო-სახელმწიფოებრივი კუთვნილებაა. საქართველოს სახელმწიფო თავის ყველა ფუნქციას ამ ენაზე ასრულებს, იცავს მას და განსაზღვრავს მისი, როგორც სახელმწიფო ენის, ფუნქციონირებისა და განვითარების პოლიტიკას. დამატებით პრეამბულის მე-2 აბზაცის მიხედვით, საქართველოს სახელმწიფო საქართველოს მოქალაქის ენობრივი უფლებების შელახვა და აღკვეთს სახელმწიფო ენობრივი პოლიტიკის კონსტიტუციური პრინციპების საწინააღმდეგო ქმედებას. თითოეული საქართველოს მოქალაქის უფლებაა მიიღოს მომსახურება სახელმწიფო ენაზე, არ შეიძლება სამომხმარებლო მომსახურების მიღების მიზნით, მოქალაქეს უწევდეს არასახელმწიფო ენის შესწავლა. „სახელმწიფო ენის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე. სწორედ

ზემოაღნიშნულ სულისკვეთებას ემსახურება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის ჩანაწერი. მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს საქართველოს ტერიტორიაზე. მის მიერ გამოყენებული ვებ-გვერდის მისამართი არის padelisland.ge თავად მისამართის დასახელებაც მოწმობს, რომ მოვაჭრე წინამდებარე გვერდის მეშვეობით კომერციული საქმიანობის მიზანს წარმოადგენს სწორედ საქართველოს ტერიტორია. დამატებით, კომპანია არის საქართველოში დარეგისტრირებული და მასზე სრულად ვრცელდება ქართული კანონმდებლობა. უმთავრესად კი, აღსანიშნავია, რომ ამავე ვებ-გვერდის მეშვეობით მომხმარებელს შეუძლია მხოლოდ საქართველოს ტერიტორიაზე არსებული მოვაჭრის კორტების დაჯავშნა. ამდენად ცალსახაა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია კანონმდებლობით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს ქართულ ენაზე მიაწოდოს. მოვაჭრის ვებ-გვერდის შემოწმების შედეგად კი, დადგინდა, რომ მომხმარებელს სახელმწიფო ენაზე არცერთი ინფორმაცია არ მიეწოდება, შესაბამისად გამოდის, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებულ ინფორმაციას არ აწვდის.

უფრო კონკრეტულად კი:

მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართის (იურიდიული მისამართის), ტელეფონის ნომრისა და მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია ან/და მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან) შესახებ.

მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით. აგრეთვე არც, მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას.

მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.

გარდა ამისა, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის, მის მიერ დადგენილი, პირობების, ვადის და წესის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის 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 შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით გარიგების დადების შემდგომ გადაწყვიტოს მომსახურების ხელშეკრულების დადების საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი. 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, გარიგების საბოლოოდ დადების შესახებ გადაწყვეტილების მისაღებად მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით. დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების 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. მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ უარი თქმასთან დაკავშირებით არ უნდა შეზღუდოს.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა ექცევა კანონის მე-14 მუხლით გათვალისწინებულ გამონაკლისებში, და მასზე მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უპირობოდ უარის თქმის უფლება არ ვრცელდება. ამის მიუხედავად, განცხადების მიხედვით, მოვაჭრეს ხელშეკრულების გაუქმებისთვის დადგენილი აქვს სპეციალური წესები, რომლებიც აგრეთვე არ მიეწოდება ინფორმაცია მომხმარებელს. მომხმარებელს არც იმის შესახებ მიეწოდება ინფორმაცია, რომ მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა ექცევა კანონით დადგენილ გამონაკლისებში.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის ვებგვერდის შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციები, გარდა მოვაჭრის დასახელების, საკონტაქტო ინფორმაციისა და მისამართის შესახებ, არასახელმწიფო ენაზეც არ არის განთავსებული მოვაჭრის ვებ-გვერდზე.

3.3. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება

2025 წლის 29 სექტემბრის №01/5761 განცხადების მიხედვით, მან 2025 წლის 25 სექტემბერს, მოვაჭრის ვებგვერდის მეშვეობით (ბმული: <https://www.padelisland.ge/>) დაჯავშნა კორტი 1 საათით, რისთვისაც გადაიხადა 80 ლარი. მომხმარებელმა გააუქმა ჯავშანი მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პროცედურის შესაბამისად, თუმცა მას თანხა დაუბრუნდა კრედიტების სახით და მას არ შეეძლო აღნიშნული თანხის საკუთარი სურვილის მიხედვით განკარგვა. დამატებით მომხმარებელმა, სააგენტოს მომართა 2025 წლის 7 ოქტომბრის N10/5968 წერილით, რომლის მიხედვითაც, მას მოვაჭრემ დაუბრუნა გადახდილი თანხა.

კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანხამად, ამ 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 მომსახურების ხელშეკრულების შემთხვევაში – ხელშეკრულების დადებიდან.

დისტანციური ხელშეკრულების მნიშვნელობაზე ზემოთ ვრცალდ იქნა ნამსჯელი. მეტი სიცხადისთვის სააგენტო კიდევ ერთხელ ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმით მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით ხელშეკრულების დადების შემდგომ გადაწყვიტოს სურს თუ არა ხელშეკრულების გაგრძელება. სამომხმარებლო სამართლის არსი მდგომარეობს იმაში, რომ გარიგების მონაწილე მხარეებს შორის არსებობს დისბალანსი, რაც ინფორმაციათა ასიმეტრიაში, სავაჭრო ძალაუფლებასა თუ სხვა ასპექტებში გამოიხატება. მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს, სწორედ ამიტომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება, მომხმარებელს საშუალებას აძლევს მიიღოს ინფორმირებული გადაწყვეტილება, რაც საბოლოოდ გამორიცხავს მისი ეკონომიკური ინტერესის შელახვას.

აღსანიშნავია, რომ სამომხმარებლო სამართლებრივი ურთიერთობებში მნიშვნელოვანია როგორც მომხმარებლის ისე მოვაჭრის ინტერესების დაცვა. ხელშეკრულებაზე უარის თქმის დათქმის უპირობობა მოვაჭრის ეკონომიკურ ინტერესს მნიშვნელოვან ზიანს მოუტანდა. სწორედ ამიტომ, კანონი ითვალისწინებს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისებს. კანონის მე-14 მუხლის მე-2 ნაწილი ჩამოთვლის ხელშეკრულებაზე უარის თქმის ამომწურავ ჩამონათვალს. თავის მხრივ ჩამონათვალის ამგვარ ბუნებას (ამომწორავი ჩამონათვალი) განაპირობებს ის, რომ მომხმარებლის უფლებების შეზღუდვის საფუძველი იყოს არა ნორმის ინტერპრეტირება, არამედ რეალურად ის შემთხვევები, როდესაც მოვაჭრის პატივსაღებ ინტერესს ზიანი მიადგება, და შესაბამისად მომხმარებლის უფლების შეზღუდვა მოემსახურება ლეგიტიმურ მიზანს.

მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა მოიცავს პაღელის სათამშო მოედნისა და შესაბამისი ატრიბუტიკის მიქირავეების მომსახურებას მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის შესახებ მოწვევა ოფერტზე ფარავს

მომხმარებელთა ფართო წრეს, მათ შორის ისეთ პირებსაც, რომლებიც უბრალოდ მოყვარულები არიან აღნიშნული სპორტის, არ არიან პროფესიონალები და აღნიშნული სპორტით კავდებიან თავისუფალ დროს. ამგვარი აქტივობის მიზანი კი, მათ შორის არის დასვენება. დამატებით აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის ვებგვერდით ფადელის მოედინის დაჯავშნა ხდება კონკრეტულ დღესა და საათს. ამდენად თავის მხრივ განისაზღვრება ხელშეკრულების შესრულების განსაზღვრული თარიღი და პერიოდი. აღნიშნული შემთხვევა კი, ექვევა დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უპირობოდ უარის თქმის გამონაკლისებში.

თუმცა თავის მხრივ, თუკი მოვაჭრე შესაძლებელს ხდის ხელშეკრულებაზე უარის თქმას, აღნიშნული მას დამატებით ვალდებულებას წარმოუშობს, რომ მის მიერ ნაკისრი ვალდებულებები კეთილსინდისიერად და ჯეროვნად შეასრულოს, რაც პირველ რიგში იმას გულისხმობს, რომ აღნიშნული პირობის შესახებ მომხმარებელს სრული და ამომწურავი ინფორმაცია მიაწოდოს, კანონის შესაბამისად. თავის მხრივ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის დანაწესი არ უნდა იყოს ილუზორული, მომხმარებელს რეალურად უნდა შეეძლოს ხელშეკრულებაზე უარი თქვას, რაც თავის მხრივ გულისხმობს იმას, რომ უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელს თანხა უნდა დაუბრუნდეს იმ მეთოდით როგორც გადაიხდა. იმგვარი პირობა, რომ მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმისას თანხა მომხმარებელს დაუბრუნდეს მოვაჭრის მიერვე განსაზღვრული კრედიტების სახით, რეალურად არ წარმოადგენს ხელშეკრულებაზე უარის თქმას, რადგან მომხმარებელს არ უბრუნდება გადახდილი თანხა და თანხის განკარგვის რეალური შესაძლებლობა მას არ აქვს. ამ შემთხვევაში, ვინაიდან მოვაჭრემ მომხმარებელს დაუბრუნა გადახდილი თანხა, სააგენტო ადარ შეაფასებს მოვაჭრის ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობას ამ კუთხით.

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრის ინტერესებზე სავარაუდო ზიანის მიყენების ფაქტი ვლინდება მოვაჭრის ისეთი ქმედებებით, როდესაც მის სავაჭრო ონლაინ პლატფორმაზე ინფორმაცია არ არის განთავსებული კანონის მოთხოვნების შესაბამისად. აღნიშნულის შედეგად კი, მომხმარებლები მოვაჭრისგან ვერ იღებენ გარიგების დადებისთვის საჭირო ინფორმაციას მათ შორის, მის მიერ განსაზღვრული პირობების შესახებაც.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე შპს „ფადელ აილენდის“ (ს/ნ:429334393) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი 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 შპს „**ფადელ აილენდის**“ (ს/ნ:429334393) მიერ „**მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ**“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.