N 04/692
05.10.2023

ბრძანება

692-01-4-202310051013

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 1 აგვისტოს №04/488 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 1 აგვისტოს №04/488 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ჰარვიდენტის“ (ს/ნ 445689933) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ჰარვიდენტს“ (ს/ნ 445689933) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ჰარვიდენტს“ (ს/ნ 445689933) დაევალოს, ამ ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად, განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოს შპს „ჰარვიდენტს“ (ს/ნ 445689933) და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ლევან კალანდაძე

თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 1 აგვისტოს №04/488 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2023

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი 2

1.1 განმცხადებლის პოზიცია 2

1.2. მოვაჭრის პოზიცია 2

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება 3

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი 7

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი 13

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 28 ივლისს წარმოდგენილ იქნა ა(ა)იპ „ბათუმის მუნიციპალური ინსპექციის“ N12-1423209221 (სააგენტოში რეგ. №01/2514) წერილი, რომელიც ეხება რიგი მოვაჭრეების, მათ შორის შპს „ჰარვიდენტის“ (ს/ნ 445689933, შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 1 აგვისტოს №04/488 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

ა(ა)იპ „ბათუმის მუნიციპალური ინსპექციის“ მიერ განხორციელდა მონიტორინგი ქ. ბათუმის ტერიტორიაზე განთავსებულ საზოგადოებრივ კვების ობიექტებში, რის შედეგადაც გამოვლინდა, რომ კვების ობიექტებში, მათ შორის, შპს „ჰარვიდენტის“ კუთვნილ ობიექტში, საცნობარო (კვების) მენიუ შედგენილი და განთავსებულია მხოლოდ არასახელმწიფო ენაზე. გარდა ამისა, ა(ა)იპ „ბათუმის მუნიციპალური ინსპექცია“ განმარტავს, რომ სახელმწიფო ენის არცოდნის გამო, კვების ობიექტებში, ხშირად, მომხმარებლებს უარს ეუბნებიან სახელმწიფო ენაზე მომსახურების გაწევაზე.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

საქმის შესწავლის ფარგლებში, კანონის 32-ე მუხლის მე-5 პუნქტისა და სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით რელევანტური გარემოებების დადგენა-დაზუსტების მიზნით, 2023 წლის 3 აგვისტოს სააგენტომ შპს „ჰარვიდენტს“ გაუგზავნა წერილი (სააგენტოში რეგ. №02/2080), რომლითაც გამოთხოვილი ინფორმაციის წარმოდგენის ვადად წერილის ჩაბარებიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განისაზღვრა. აღნიშნული წერილი საქართველოს ფოსტის

მეშვეობით 2023 წლის 19 აგვისტოს ჩაბარდა მოვაჭრეს შემდეგ მისამართზე: ქ. ბათუმი, კ. გამსახურდიას ქ. N21-23, ატრესოლი, თუმცა, დადგენილ ვადაში მოვაჭრის მხრიდან არ განხორციელებულა შესაბამისი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მოწოდება. ამის შემდეგ, სააგენტოს 2023 წლის 5 სექტემბრის №02/2352 წერილით, მოთხოვნილი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის წარმოსადგენად მოვაჭრეს დამატებით განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა. აღნიშნული წერილი საქართველოს ფოსტის მეშვეობით 2023 წლის 19 სექტემბერს ჩაბარდა ზემოხსენებულ მისამართზე, თუმცა, დამატებით განსაზღვრულ ვადაში მოვაჭრის მხრიდან კვლავ არ განხორციელებულა შესაბამისი ინფორმაციის/დოკუმენტაციის მოწოდება.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

საქართველოს კონსტიტუციის მე-2 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს სახელმწიფო ენა არის ქართული, ხოლო აფხაზეთის ავტონომიურ რესპუბლიკაში – აგრეთვე აფხაზური. სახელმწიფო ენა დაცულია ორგანული კანონით.

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

სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენის არცოდნა არ შეიძლება მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის მოტივი იყოს.

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

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

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 <u>საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია. ეს ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს</u>:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის[1] მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის 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

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

რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე–5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის. საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.[2]

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ლი 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.

[2] ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

საქმის შესწავლის მიზნით სააგენტო უფლებამოსილია განმცხადებლისგან ან/და მოვაჭრისგან გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის 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

აღსანიშნავია, რომ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად.

კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

საქართველოსა და ევროკავშირს შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულებით მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ითანამშრომლებენ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველსაყოფად და მომხმარებელთა დაცვის სისტემების დასაახლოვებლად. ევროპული სამომხმარებლო სამართლის ცენტრალურ პრინციპს კეთილსინდისიერების პრინციპი წარმოადგენს. შესაბამისად მომხმარებელთა დაცვის ევროპულ სისტემასთან დაახლოება, პირველ რიგში, აღნიშნული პრინციპის

სათანადოდ იმპლემენტირებას მოითხოვს მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელ ეროვნულ კანონმდებლობაში.[3]

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

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

მართლმსაჯულების სასამართლო (შემდგომში - სასამართლო) გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.[4]

---

[3] *ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის,* 27/06/2014.

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

სასამართლო გადაწყვეტილებაში საქმეზე C-430/17 ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.[5]

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.[6]

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოში წარმოდგენილი ა(ა)იპ „ბათუმის მუნიციპალური ინსპექციის“ 2023 წლის 28 ივლისის N12-1423209221 (სააგენტოში რეგ. №01/2514) წერილით დგინდება, რომ შპს „ჰარვიდენტის“ (ს/ნ 445689933) კუთვნილ კვების ობიექტში, საცნობარო (კვების) მენიუ შედგენილი და განთავსებულია მხოლოდ არასახელმწიფო ენაზე. სააგენტოს 2023 წლის 3 აგვისტოს №02/2080 და 2023 წლის 5 სექტემბრის №02/2352 წერილების პასუხად, შპს „ჰარვიდენტს“ არ წარმოუდგენია არანაირი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია, არ მოუთხოვია ინფორმაციის წარმოდგენის ვადის გაგრძელება და არ შეუტყობინებია სააგენტოსთვის ინფორმაციის მოუწოდებლობის რაიმე შესაძლო საპატიო მიზეზ(ებ)ის არსებობის თაობაზე. აღსანიშნავია, რომ 2011/83 დირექტივის მე–6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

როგორც ა(ა)იპ „ბათუმის მუნიციპალური ინსპექციის“ 2023 წლის 28 ივლისის N12-1423209221 (სააგენტოში რეგ. №01/2514) წერილით დგინდება, რომ შპს „ჰარვიდენტის“ (ს/ნ 445689933) კუთვნილ კვების ობიექტში, საცნობარო (კვების) მენიუ შედგენილი და განთავსებულია მხოლოდ არასახელმწიფო ენაზე, ხოლო მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცებულებები.

---

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

[6] თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შზსუ, თბილისი 2018, გვ.122

მიუხედავად იმისა, რომ მოვაჭრისათვის ცნობილი იყო მის მიმართ არსებული ეჭვისა და სახელმწიფო უწყებაში მიმდინარე შესწავლის პროცესის შესახებ, კომპანიას არც კი უცდია წარმოედგინა რაიმე საწინააღმდეგო პოზიცია და ემტკიცებინა, რომ მისი მხრიდან კანონის დარღვევას არ ჰქონია ადგილი. ამ პირობებში, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ხსენებულ კვების ობიექტში შესულ მომხმარებლებს არ აქვთ შესაძლებლობა, კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიიღონ ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ელ და მე-2 პუნქტების თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენის არცოდნა არ შეიძლება მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის მოტივი იყოს.

მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულება არის ფუნდამენტური პრინციპი, რომელიც მიზნად ისახავს გამჭვირვალობის, სამართლიანობისა და ეთიკური ქცევის უზრუნველყოფას. მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ზუსტი, მკაფიო და ამომწურავი ინფორმაცია მისი პროდუქტებისა და სერვისების შესახებ. აღნიშნული ვალდებულება მიზნად ისახავს მომხმარებლების გაძლიერებას, გააკეთონ ინფორმირებული არჩევანი, დაიცვან თავიანთი უფლებები და გააძლიერონ საერთო ბაზრის ეფექტურობა. თავის მხრივ, ზუსტი, მკაფიო და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება აყალიბებს ნდობას ბიზნესსა და მომხმარებლებს შორის, რაც ხელს უწყობს სამართლიან და კონკურენტუნარიან ბაზარს.

მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულების მიღებამ შეიძლება გამოიწვიოს ბრენდის რეპუტაციის გაძლიერება, მომხმარებელთა ლოიალობა და მდგრადი ზრდა. გამჭვირვალე პრაქტიკა ხელს უწყობს მომხმარებელთა ნდობას, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს პოზიტიური მარკეტინგი. თავის მხრივ, სათანადო ინფორმირება იწვევს მომხმარებელთა კმაყოფილების უფრო მაღალ დონეს, რადგან პროდუქტები და სერვისები აკმაყოფილებს ან აღემატება მათ მოლოდინს. გარდა ამისა, მკაფიო და გასაგები ინფორმაცია ამცირებს შესყიდვის შემდგომი სინანულის რისკს და ხელს უწყობს მომხმარებელთა უფლებების დაცვას.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ სამომხმარებლო ხელშეკრულებებში მოვაჭრესთან შედარებით მომხმარებლის პოზიცია სუსტია. ივარაუდება, რომ ეს უკანასკნელი ნაკლებად ინფორმირებული,

ეკონომიკურად უფრო სუსტი და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გათვითცნობიერებულია, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.[7]

ამასთან, მკაფიო და გასაგები ინფორმაციის მიწოდებით, ბიზნესი ხელს უწყობს სამართლიან, კონკურენტუნარიან და მდგრად ბაზარს. ამ პრინციპის გათვალისწინება ხელს უწყობს ნდობას, აძლიერებს მომხმარებლებს და ქმნის საფუძველს ბიზნესსა და მათ მომხმარებლებს შორის ჰარმონიული ურთიერთობისთვის.

კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

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

იმის შეფასებამდე, ადგება ან შესაძლოა მიადგეს თუ არა ზიანი მოვაჭრის საქმიანობის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს, მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტომ ჯგუფის ინტერესის შინაარსზე იმსჯელოს.

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.[8]

---

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

[8] Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.[9] დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას 2023 წლის ივნისიდან გააუქმებს.[10] (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ევროპულ დეფინიციასთან შესაბამისობაშია პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული განმარტებაც, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს.

---

[9] 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.

[10] Directive (EU) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC, OJ L 409, 4.12.2020, p. 1–27, Art. 3.3.

ამგვარად, ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, შპს „ჰარვიდენტის“ მიერ კვების ობიექტში საცნობარო (კვების) მენიუს მხოლოდ არასახელმწიფო ენაზე შედგენა და განთავსება ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან. ხსენებულ კვების ობიექტში შესულ მომხმარებლებს არ აქვთ შესაძლებლობა, კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიიღონ უტყუარი და სრული ინფომრაცია საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ჰარვიდენტის“ (ს/ნ 445689933) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17[1] მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ჰარვიდენტის“ (ს/ნ 445689933) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.