



სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 6 ივლისის N04/1059
ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე
მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის პირველი 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 ა:

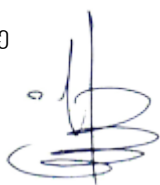
1. დამტკიცდეს საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 6 ივლისის N04/1059 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ფ/პ ნინო შურდაიას (პ/ნ 62001041513) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, ფ/პ ნინო შურდაიას (პ/ნ 62001041513) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.



4. ფ/პ ნინო შურდიას (პ/ნ 62001041513) 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 ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 6 ივლისის N04/1059 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	2
1.1 განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	8
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	8
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	10
3.3. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება.....	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	17

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე 2026 წლის 2 ივლისის №01/6013 განცხადება ფ/პ ნინო შურდაიას (პ/ნ 62001041513) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 6 ივლისის N04/1059 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე 2026 წლის 2 ივლისის №01/6013 განცხადების თანახმად, ფეისბუქის დახურული გვერდიდან - „only original from France“ (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>) შეიძინა ნივთები, რომლებიც არ აღმოჩნდა ხელშეკრულებით შეთანხმებული პირობების შესაბამისი. კერძოდ, მომხმარებელმა შეიძინა 2 ცალი NIKE-ს ფირმის ქურთუკი, რომელიც აღმოჩნდა შეთანხმებულ ზომაზე ბევრად დიდი. მომხმარებელმა გადაწყვიტა ნივთების დაბრუნება, თუმცა მის მოთხოვნას დაბრუნების უფლებაზე მოვაჭრის მხრიდან შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. მომხმარებელი ითხოვს გადახდილი თანხის უკან დაბრუნებას.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 7 ივლისის N02/4477 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მოქალაქე

2026 წლის 2 ივლისის №01/6013 განცხადებაში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2026 წლის 7 ივლისის N02/4477 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე და ჩაბარდა 2026 წლის 13 ივლისს.

სააგენტოს წერილის პასუხად მოვაჭრემ 2026 წლის 13 ივლისის 01/6273 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მის მიერ აღმინისტრირებული ფეისბუქის დახურული ჯგუფი „Only Originals from France“ (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>) არ წარმოადგენს ონლაინ მაღაზიას, არამედ ემსახურება მომხმარებელთა ინფორმირებას საფრანგეთის/ევროკავშირის ტერიტორიაზე არსებულ ონლაინ მაღაზიებში გასაყიდად წარმოდგენილი ნივთების თაობაზე და უცხოეთში შეძენილი პროდუქციის საქართველოში ტრანსპორტირების ორგანიზებას. მოვაჭრე აცხადებს, რომ თავად ეძებს სხვადასხვა ონლაინ მაღაზიაში განთავსებულ ნივთებს, აქვეყნებს თავის ფეისბუქ გვერდზე, რათა მომხმარებელს გააცნოს ხელმისაწვდომი შეთავაზებები, ხოლო ცალკეულ შემთხვევებში მომხმარებელი თავად უგზავნის მისთვის სასურველი ნივთის ბმულს ან ინფორმაციას. ორივე შემთხვევაში,

კონკრეტული პროდუქტის შეძენა ხორციელდება მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მისი არჩევისა და შესაბამისი დავალების გაცემის შემდეგ, რის შემდეგაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს ნივთის შეძენის, მიღების და საქართველოში ტრანსპორტირების პროცესის ორგანიზებას. ამდენად, მოვაჭრის პოზიციით, ის არ არის ნივთების გამყიდველი, არ ფლობს გასაყიდ საქონელს და მისი საქმიანობა შემოიფარგლება მომსახურებით, რაც გულისხმობს მომხმარებლის დავალებით შესყიდვას და მიწოდების პროცესის ადმინისტრირებას.

2026 წლის 1 ივნისს მოვაჭრემ თავის ფეისბუქ გვერდზე განათავსა NIKE-ის ორი მოდელის ქურთუკი, რომლებიც იმ დროისთვის ხელმისაწვდომი იყო საფრანგეთში მოქმედ ონლაინ მაღაზიაში. იმავე დღეს მოვაჭრეს დაუკავშირდა მომხმარებელი და დააზუსტა ზომები. მას შემდეგ, რაც მოვაჭრემ სრულად და ზუსტად მიაწოდა ინფორმაცია ზომების თაობაზე (ორიგინალი გამყიდველის - showroomprive.com-ის ვებგვერდზე მითითებული ინფორმაცია), მომხმარებელმა დამოუკიდებლად აირჩია ორივე მოდელის ზომა. მოვაჭრემ მოხმარებელს წინასწარ აცნობა, რომ ერთი მოდელი იყო oversize მოდელი და რეკომენდებული იყო ერთი ზომით პატარას არჩევა, ხოლო მეორე მოდელის შემთხვევაში დაუზუსტა, რომ მას ჰქონდა „დიდი მორგება“ (runs large). შესაბამისად, საბოლოო და სრულად გაცნობიერებული არჩევანი გააკეთა მომხმარებელმა პირადად.

მომხმარებლის დავალების საფუძველზე 2026 წლის 2 ივნისს მოვაჭრემ შეიძინა ორი ქურთუკი L და XXL ზომის, რომლებიც მას მიაწოდეს 11 ივნისს და საქართველოში გამოგზავნა 13 ივნისს. მომხმარებელს ნივთები ჩაბარდა 26 ივნისს. აღნიშნულიდან გამომდინარე მოვაჭრე აცხადებს რომ მან სრულად და ჯეროვნად შეასრულა მასზე დაკისრებული ვალდებულება და „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-14 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, მომხმარებელს არ აქვს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის სამართლებრივი საფუძველი.

მოვაჭრემ ასევე წარმოადგინა სავაჭრო გვერდზე განთავსებული წესები და პირობები, რომლებიც ხელმისაწვდომია ჯგუფის ყველა წევრისთვის. კერძოდ, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა გულისხმობს შემდეგს:

- ყველა ნივთი ორიგინალია;
- გამოგზავნა უფასოა;
- საქართველოში ფოსტით იგზავნება ყოველ შაბათს და საქართველოში ჩადის 8 სამუშაო დღეში;
- ნივთები ადგილზე არ არის. იგზავნება საფრანგეთიდან, გამონაკლისი ნივთები არის საქართველოში და დადებისას ეთითება რომ ადგილზეა;
- იგზავნება ყველგან;
- შესაძლებელია ნაწილ-ნაწილ გადახდა. ბეს სახით ირიცხება შეკვეთისთანავე და მეორე ნახევრის ჩარიცხვის შემდეგ იგზავნება ნივთი;
- გაყიდული და გაგზავნილი ნივთი არ ბრუნდება.

ამასთანავე მოვაჭრე განცხადებაში აფიქსირებს, რომ მისი მხრიდან კომერციული გარანტია არ გაიცემა.

მოვაჭრე ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ ის ეწევა მხოლოდ მომსახურებას, რაც გულისხმობს მომხმარებლისთვის საფრანგეთის ან/და ევროკავშირის ტერიტორიაზე არსებული ონლაინ მაღაზიებიდან პროდუქტის მოძიების, მომხმარებლის დავალებით მისი შეძენისა და საქართველოში ტრანსპორტირების პროცესის ორგანიზებას.

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.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

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.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის¹ (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

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

2011/83/EC 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 2019/771² დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავედროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის 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.

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 წევრი 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

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.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0771>

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.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის 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 გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური 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.

საკითხის არსებით შეფასებამდე 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.

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.³

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.⁴ 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) 2020/1828⁵ 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 ამკარას 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.

³ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

⁴ 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.

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

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. 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 დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁶

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,⁷ 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

⁶ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁷ იქვე, აბზაცი 53

სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁸

განსახილველ შემთხვევაში, ფ/პ ნინო შურდია (პ/ნ 62001041513) კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად, ფეისბუქ გვერდის საშუალებით (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>). 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/EC 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.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებული ფეისბუქ გვერდის (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>) მეშვეობით. მოვაჭრემ წარმოადგინა სავაჭრო გვერდზე განთავსებული სავაჭრო პოლიტიკის წესები და პირობები, რომლებიც ხელმისაწვდომია ჯგუფის ყველა წევრისთვის:

- ყველა ნივთი ორიგინალია;
- გამოგზავნა უფასოა;
- საქართველოში ფოსტით იგზავნება ყოველ შაბათს და საქართველოში ჩადის 8 სამუშაო დღეში;
- ნივთები ადგილზე არ არის. იგზავნება საფრანგეთიდან, გამონაკლისი ნივთები არის საქართველოში და დადებისას უთითება რომ ადგილზეა;
- იგზავნება ყველგან;
- შესაძლებელია ნაწილ-ნაწილ გადახდა. ბეს სახით ირიცხება შეკვეთისთანავე და მეორე ნახევრის ჩარიცხვის შემდეგ იგზავნება ნივთი;
- გაყიდული და გაგზავნილი ნივთი არ ბრუნდება.

ამასთანავე მოვაჭრე განცხადებაში აფიქსირებს, რომ მისი მხრიდან კომერციული გარანტია არ გაიცემა.

⁸ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლის განცხადების, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერებისა და მოვაჭრის ფეისბუქ გვერდის (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>) შესწავლის საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, კერძოდ, მოვაჭრის ფეისბუქ გვერდზე (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>) ასახული ინფორმაცია არ არის კანონთან თავსებადი.

სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა და ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო კერძოდ:

- მომხმარებელს წინასწარ არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის მაილენტიფიცირებული მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობისა და საიდენტიფიკაციო ნომრის) შესახებ;
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის სრულ ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა შესახებ;
- გარდა ამისა, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ მომხმარებელს აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ ფეისბუქ გვერდზე (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>) მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი იყო საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. საქმის შესწავლის ეტაპზე, სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის ფეისბუქ გვერდი (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>), რის შედეგადაც დადგინდა, რომ მოვაჭრის გვერდზე აღნიშნული ინფორმაცია არ მოიპოვება. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეჩის 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. 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.⁹ მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის

⁹ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

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.¹⁰ დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83/EC 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 ფუნქციონალების დასადგენად.¹¹

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.¹² 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.

ამდენად, ზემოაღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრის მხრიდან ადგილი აქვს მომხმარებლისთვის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნების დარღვევას.

¹⁰ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

¹¹ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

¹² 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

3.3. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების ნაწილი.

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.

ამასთან, ამავე მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილია, რომ თუ მოვაჭრე მომხმარებელს არ მიაწვდის ინფორმაციას ამ კანონით გათვალისწინებული საქონლის ან მომსახურების დაბრუნების უფლების შესახებ, აღნიშნული საქონლის ან მომსახურების დაბრუნება შესაძლებელია ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი ვადის გასვლიდან 12 თვის განმავლობაში.

მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრე არათუ არ აწვდის მომხმარებლებს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ ინფორმაციას, არამედ მის მიერ განთავსებული წესებით საერთოდ უარს აცხადებს გაყიდული ნივთის უკან დაბრუნებაზე.

სააგენტოში წარმოდგენილ 2026 წლის 13 ივლისის 01/6273 წერილში დაფიქსირებული პოზიციით, მოვაჭრის მიერ ადმინისტრირებული ფეისბუქის დახურული ჯგუფი „Only Originals from France“ (<https://www.facebook.com/groups/598304480023268>) არ წარმოადგენს ონლაინ მაღაზიას, არამედ ემსახურება მომხმარებელთა ინფორმირებას საფრანგეთის/ევროკავშირის ტერიტორიაზე არსებული ონლაინ მაღაზიებში გასაყიდად წარმოდგენილი ნივთების თაობაზე და უცხოეთში შეძენილი პროდუქციის საქართველოში ტრანსპორტირების ორგანიზებას. მოვაჭრე აცხადებს, რომ თავად ეძებს სხვადასხვა ონლაინ მაღაზიაში განთავსებულ ნივთებს, აქვეყნებს თავის ფეისბუქ გვერდზე, რათა მომხმარებელს გააცნოს ხელმისაწვდომი შეთავაზებები, ხოლო ცალკეულ შემთხვევებში მომხმარებელი თავად უგზავნის მისთვის სასურველი ნივთის ბმულს ან ინფორმაციას. ორივე შემთხვევაში, კონკრეტული პროდუქტის შეძენა ხორციელდება მხოლოდ მომხმარებლის მიერ მისი არჩევისა და შესაბამისი დავალების გაცემის შემდეგ, რის შემდეგაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს ნივთის შეძენის, მიღების და საქართველოში ტრანსპორტირების პროცესის ორგანიზებას. ამდენად, მოვაჭრის პოზიციით, ის არ არის ნივთების გამყიდველი, არ ფლობს

გასაყიდ საქონელს, მისი საქმიანობა შემოიფარგლება მომსახურებით, რაც გულისხმობს მომხმარებლის დავალებით შესყიდვას და მიწოდების პროცესის ადმინისტრირებას.

მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მოვაჭრესთან კომუნიკაციის ამსახველი ფოტო მასალისა და მოვაჭრის გვერდის შესწავლით, დგინდება, რომ წინასახელშეკრულებო ეტაპზე მოვაჭრე მხოლოდ საქონლის შესახებ ინფორმაციას აწვდის მომხმარებლებს, რაც არ გულისხმობს კონკრეტული მაღაზიის/გამყიდველის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას. ცალკეულ შემთხვევებში ნივთების ნაწილი საქართველოშია და ამის შესახებ მითითებულია ნივთის აღწერაში.

მოცემულ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია განისაზღვროს მოვაჭრის საქმიანობის სახე, არის ეს საქონლის მიწოდება (ვაჭრობა) თუ მომსახურების გაწევა. ასეთ შემთხვევაში, პირის საქმიანობის სამართლებრივი კვალიფიკაციისთვის გადამწყვეტი მნიშვნელობა უნდა მიენიჭოს არა მის მიერ საქმიანობისთვის განსაზღვრულ სახელწოდებას, არამედ მომხმარებელთან არსებული ურთიერთობის რეალურ შინაარსს.

იმ პირობებში, როდესაც მოვაჭრე საკუთარ ელექტრონულ გვერდზე მომხმარებელს სთავაზობს კონკრეტულ საქონელს, უთითებს მის ფასს, იღებს მომხმარებლის შეკვეთას, იღებს მისგან საქონლის საფასურს, საკუთარი სახელით უზრუნველყოფს აღნიშნული საქონლის მესამე პირისგან შეძენას და საბოლოო მომხმარებლისთვის მიწოდებას, მომხმარებლის მიერ შეძენილი პროდუქტის უშუალო საგანს წარმოადგენს საქონელი და არა მომსახურება.

ის გარემოება, რომ მოვაჭრე საქონელს საბოლოო მომხმარებლის შეკვეთის მიღებამდე არ ფლობს და მას მესამე პირისგან შეკვეთის მიღების შემდეგ იძენს, თავისთავად ვერ შეცვლის მომხმარებელთან არსებული ურთიერთობის სამართლებრივ ბუნებას. აღნიშნული წარმოადგენს საქონლის რეალიზაციის ორგანიზების ფორმას და არა იმ გარემოებას, რომელიც საქონლის მიწოდებას მომსახურების გაწევად აქცევს. მით უფრო, როდესაც მომხმარებელი არ შედის სახელშეკრულებო ურთიერთობაში იმ მესამე პირთან, რომლისგანაც მოვაჭრე საქონელს იძენს და საქონლის შეთავაზება, შეკვეთა, ფასის განსაზღვრა, თანხის მიღება და მომხმარებლისთვის საქონლის მიწოდება ხორციელდება უშუალოდ მოვაჭრის მეშვეობით.

აქვე აღსანიშნავია, რომ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს პრაქტიკის¹³ თანახმად, მომსახურების ტიპის, მათ შორის საშუალოდ ურთიერთობის საგანს წარმოადგენს კონკრეტული საქმიანობის განხორციელება, რომლის მიზანია შესაბამისი სამართლებრივი ან ფაქტობრივი შედეგის მიღწევა. ამასთან, შუამავლობის შემთხვევაში ძირითადი ხელშეკრულება უნდა დაიდოს შემკვეთსა და მესამე პირს შორის. განსახილველ შემთხვევაში კი მომხმარებლისთვის შეთავაზებული საქმიანობის უშუალო საგანს წარმოადგენს არა მესამე პირის მოძიება, ინფორმაციის მიწოდება ან ხელშეკრულების დადების ხელშეწყობა, არამედ კონკრეტული საქონლის მომხმარებლისთვის მიყიდვა და მიწოდება. მომხმარებელი არ უკავშირდება მესამე პირს (უცხოელ გამყიდველს), არ ღებს მასთან ხელშეკრულებას და არ უხდის მას საქონლის საფასურს. პირიქით, მომხმარებელი

¹³ https://www.supremecourt.ge/ka/fullcase/75379/1?utm_source=chatgpt.com

კონკრეტულ საქონელს ირჩევს მოვაჭრის გვერდზე, შეკვეთას აძლევს უშუალოდ მას, უხდის მას შეთანხმებულ თანხას და მისგან იღებს საქონელს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოცემულ შემთხვევაში, ცალსახაა, რომ მოვაჭრის მხრიდან აღგილი აქვს საქონლის მიწოდებას და არა მომსახურების გაწევას.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობისას მნიშვნელოვანი როლი ენიჭება კეთილსინდისიერების ფაქტს. საქართველოს უზენაესი სასამართლო Nას-1252-2020¹⁴ 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 თავიანთი უფლებები და მოვალეობები.**

საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მომხმარებლის პრეტენზიას კონკრეტული ნივთის დაბრუნების თაობაზე, კერძოდ, დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებას მოვაჭრე სათანადოდ არ პასუხობს. საგულისხმოა, რომ კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, მოვაჭრემ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემიდან წარმომდგარი მისი ვალდებულებები უნდა შეასრულოს არა იძულების, არამედ ნებელობის საფუძველზე. მოვაჭრე ვალდებული იყო დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებასთან დაკავშირებით კანონით გათვალისწინებული ვალდებულება დროულად შეესრულებინა.

ამდენად, წარმოდგენილი დოკუმენტაციის შესწავლითა და მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის ანალიზით, სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრის საქმიანობის სახეა საქონლის მიწოდება (საცალო ვაჭრობა) და არა მომსახურების გაწევა. შესაბამისად, მომხმარებელს უფლება ჰქონდა მის მიერ საქონლის მიღებიდან 14 კალენდარული დღის ვადაში „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე ესარგებლა, დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებით და მოვაჭრე ვალდებული იყო დაებრუნებინა მის მიერ გაყიდული ნივთი.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ფ/პ ნინო შურღაია (პ/ნ 62001041513) ვალდებულია აღადგინოს მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა. რაც შეეხება მომხმარებელს - მოქალაქე მოვაჭრე ვალდებულია აღუდგინოს დარღვეული უფლება და დაუბრუნოს საქონელში გადახდილი თანხა (370 ლარი - სრულად).

¹⁴ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 29 სექტემბრის განჩინება N ას-1252-2020

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე, ფ/პ ნინო შურდაიას (პ/ნ 62001041513) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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 ფ/პ ნინო შურდაიას (პ/ნ 62001041513) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.