



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 26 აგვისტოს N04/821 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 ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 26 აგვისტოს N04/821 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ფ/პ ქეთევან შუბითიძის (პ/ნ 35001124670) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ფ/პ ქეთევან შუბითიძეს (პ/ნ 35001124670) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. ფ/პ ქეთევან შუბითიძეს (პ/ნ 35001124670) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ

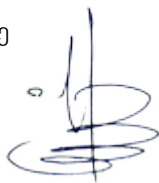


საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

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 2024 წლის 26 აგვისტოს N04/821 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
3. სამოტივაციო ნაწილი	8
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	8
3.2. მოვაჭრის ცნება და იდენტიფიცირება	9
3.3. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	13
3.4. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები.....	17
4. სარეზოლუციო ნაწილი	20

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა ანი გოგალაძის (პ/ნ 57601062954) (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2024 წლის 13 აგვისტოს №01/4104 განცხადება (შემდგომში - განცხადება) მოვაჭრის - ქეთევან შუბითიძის (პ/ნ 35001124670) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, „მოქალაქე ანი გოგალაძის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 26 აგვისტოს N04/821 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

ანი გოგალაძის 2024 წლის 13 აგვისტოს №01/4104 განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2024 წლის 17 ივლისს ფეისბუქ გვერდი - „შოპლაინის“ საშუალებით (გვერდის მისამართი -

https://www.facebook.com/shoplinehere?mibextid=wwXlfr&rdid=tf8MpD3fENBjHYnA&share_url=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fshare%2F15KuTnWjWx%2F%3Fmibextid%3DwwXlfr)

გამოიწერა ფეხსაცმელი, რომლის ღირებულება შეადგენდა 220 ლარს. განცხადების მიხედვით, ანი გოგალაძის მიერ მიღებული ნივთი არ აღმოჩნდა შეთანხმებული ხარისხის, რისი დამადასტურებელი ფოტო და ვიდეომასალა გაეგზავნა „შოპლაინის“ წარმომადგენელს - ქეთევან შუბითიძეს. განცხადებიდან ირკვევა, რომ მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას მოვაჭრის მხრიდან შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. ქეთევან შუბითიძე, თავდაპირველად დაპირდა მომხმარებელს, რომ მწარმოებელთან დააზუსტებდა აღნიშნულ საკითხს, თუმცა, შემდგომ მომხმარებელთან უკუკავშირი აღარ დაუმყარებია.

მომხმარებელმა თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა მოვაჭრესთან მიმოწერისა და მოვაჭრისთვის თანხის გადარიცხვის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდი (ე.წ. screenshot).

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 26 აგვისტოს №02/3176 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოდგენისათვის:

1. ონლაინ ვაჭრობის განხორციელებისას, თქვენ მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;

2. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ;
3. დისტანციურად შეძენილი ნაკლის მექანე ნივთთან მიმართებით მოვაჭრის პოლიტიკის შესახებ;

სააგენტოს 2024 წლის 26 აგვისტოს №02/3176 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2024 წლის 07 ნოემბრის N01/5638 წერილი, რომლის თანახმადაც, მოვაჭრე აცხადებს, რომ მომხმარებლისთვის გაგზავნილი ნივთი იდენტურია ფეისბუქ გვერდზე განთავსებული ნივთის ფოტოსურათისა.

აღნიშნული წერილით ქეთევან შუბითიძე თავს არ აიდენტიფიცირებს მოვაჭრედ. ქეთევან შუბითიძის განმარტებით, „შოპლაინი“ წარმოადგენს ბლოგს, სადაც კონტენტის სახით განთავსებულია გამოწერილი ნივთების განცხადების (ე.წ. ანბოქსინგის) ვიდეოები. ქეთევან შუბითიძის მითითებით, ის არ ეწევა კომერციულ საქმიანობას, მომხმარებლისგან თანხის სახით იღებს მხოლოდ ნივთის თვითღირებულების საფასურს და ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებულ ხარჯებს.

წერილზე თანდართულია მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის შესაბამისი ინვოისი და გადაზიდვასთან დაკავშირებული ხარჯების ამსახველი დოკუმენტაცია.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს **საქართველოს სახელმწიფო ენაზე**

მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ეს ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია

ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ რატომაუნდა სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

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

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

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

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/EC 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/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.

სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

2011/83/EC დირექტივის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუკი მხარეები სხვა რამეზე არ შეთანხმებულან, მოვაჭრემ მომხმარებელს საქონელი უნდა მიაწოდოს, საქონელზე ფაქტობრივი ფლობის გადაცემის გზით, დაყოვნების გარეშე, მაგრამ, არაუგვიანეს 30 დღისა, თუკი ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის განსაზღვრული.

ამავე პუნქტის მე-2 წინადადების თანახმად, თუკი მომხმარებელს არ გადაეცა საქონელი, პირველი პუნქტით განსაზღვრულ ვადაში, მომხმარებელმა უნდა მოითხოვოს, საქონლის გადაცემა დამატებით განსაზღვრულ ვადაში, რომელიც უნდა იყოს გარემოებათა შესაბამისი. თუკი მოვაჭრე მომხმარებელს, დამატებით განსაზღვრულ ვადაში არ მიაწვდის საქონელს, მომხმარებელს უფლება აქვს უარი თქვას ხელშეკრულებაზე.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, სააგენტო შეისწავლის მომხმარებლის კანონით დადგენილი უფლების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევა.

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

საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ (შემდგომში - პროცედურა) საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს (ამჟამად - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და 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.

3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) 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, რომლებზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს

მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.¹

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.² დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღდათ.

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

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

განსახილველ საქმეში, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადებიდან გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე სოციალური ქსელების - ინსტაგრამის (Instagram) (გვერდის ბმული - https://www.instagram.com/shopline_n1/?igsh=bW1wd2tkYno4bnF2) და ფეისბუქის (facebook) პლატფორმების მეშვეობით, საქონლის რეალიზაციისას, მომხმარებლებს სათანადო ფორმით არ აწვდიდა ინფორმაციას თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ და მოთხოვნის მიუხედავად, არც სააგენტოში წარმოადგინა აღნიშნული ინფორმაცია.

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

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

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

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის, რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან შეეძინა საქონელი ან მომსახურება. შესაბამისად სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 26 აგვისტოს N04/821 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებაში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

3.2. მოვაჭრის ცნება და იდენტიფიცირება

კანონის მე-4 მუხლის „თ“ პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე არის ნებისმიერი ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი ან პირთა გაერთიანება, რომელიც მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, აგრეთვე ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც მოქმედებს მოვაჭრის სახელით ან დავალებით.

ამავე მუხლის „ზ“ პუნქტის მიხედვით, კომერციული საქმიანობაა – მოვაჭრის ნებისმიერი მოქმედება, უმოქმედობა, ქცევა, ახსნა-განმარტება, კომერციული კომუნიკაცია, მათ შორის, რეკლამა და მარკეტინგი, რომლებიც უშუალოდ დაკავშირებულია მომხმარებლისთვის საქონლის ან მომსახურების მიყიდვასთან ან მიწოდებასთან ან საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობასთან.

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ საქონლის შესაძენად საჭირო თანხა ჩარიცხულია ქეთევან შუბითიძის (პ/ნ 35001124670) საბანკო ანგარიშზე და ნივთის შესაძენად გამოყენებულია ქეთევან შუბითიძის მფლობელობაში არსებული ფეისბუქ პლატფორმა „შოპლაინი“. ქეთევან შუბითიძის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი 2024 წლის 07 ნოემბრის N01/5638 წერილით, იგი უარყოფს ეკონომიკური და კომერციული საქმიანობის განხორციელების ფაქტს და აღნიშნავს, რომ მისი გამომწერებისთვის მას უსასყიდლოდ ჩამოაქვს ნივთები, რაც ხელს უწყობს მისი ბლოგის კონტენტის განვითარებას.

ქეთევან შუბითიძემ 2024 წლის 07 ნოემბრის N01/5655 წერილით წარმოადგინა ნივთის შეძენის ინვოისი, რომლის შესაბამისადაც, ნივთის თვითღირებულებისა და მომხმარებლისგან ნივთის საფასურის სახით აღებული თანხის სხვაობა გამორიცხავს ფასნამატს.

აღსანიშნავია, რომ დირექტივები და ევროპული პრაქტიკა „კომერციულ საქმიანობას“ საკმაოდ ფართო სპექტრში განმარტავს, რითაც მოცულია ნებისმიერი ქცევა, წარმომადგენლობა, კომერციული კომუნიკაცია, მათ შორის რეკლამა და მარკეტინგი, რომელიც უშუალოდ არის დაკავშირებული პროდუქტის პოპულარიზაციასთან.⁴

2005/29/EC დირექტივის გაიდლაინში განმარტებულია, რომ მარტოოდენ არაკომერციული (Non-profit) ორგანიზაციული სტრუქტურა არ გამორიცხავს მოვაჭრედ იდენტიფიცირებას.⁵

⁴ CJEU, C-435/11, CHS Tour Services

⁵ COMMISSION NOTICE Guidance on the interpretation and application of Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლო 2018 წლის 04 ოქტომბრის გადაწყვეტილებაში განსაზღვრავს, რომ მოვაჭრის ცნებას დირექტივის მიზნებისთვის, უნდა განიმარტოს მომხმარებლის ცნებასთან კორელაციაში, თუმცა მომხმარებლის ცნების დიამეტრიულად საპირპირპირო ცნებად.⁶ ამავე გადაწყვეტილებით სასამართლომ გაიზიარა ადვოკატის მოსაზრება, რომლის მიხედვით, მოვაჭრედ იდენტიფიცირება მოითხოვს ინდივიდუალურ მიდგომას.

მოვაჭრის ცნების განსაზღვრების ნაწილში საინტერესოა ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლო გადაწყვეტილება (საბრინა ვატელიე, ბიტერესის ავტოსახელოსნო & Fils SPRL -ის წინააღმდეგ) სადაც განსაზღვრულია, რომ მოვაჭრის ცნება დირექტივის მიზნებისათვის, უნდა განიმარტოს ფართოდ და ყველა გარემოების შეფასებით. ცნების ქვეშ უნდა მოექცეს ნებისმიერი პირი, რომელიც სათანადო წესით არ აცნობებს მომხმარებელს, რომ საქონლის რეალური მესაკუთრე სხვა პირია. ევროსასამართლო დამატებით განმარტავს, რომ ზემოაღნიშნული ინტერპრეტაცია არ არის დამოკიდებული იმაზე იღებს თუ არა პირი შუამავლის ანაზღაურებას.⁷

გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ სასამართლომ უნდა გაითვალისწინოს საქმის ყველა გარემოება: საქონლის გაყიდვაში შუამავლის ჩართულობისა და ძალისხმევის ხარისხი, რა გარემოებებში მოხდა გასაყიდი საქონლის წარდგენა მომხმარებლისთვის. ასევე, თავად მომხმარებლის ქცევა, რასაც შეიძლება მნიშვნელობა ჰქონდეს იმის დასადგენად, რამდენად აღქმადი იყო მომხმარებლისთვის, რომ შუამავალი მოქმედებდა კერძო პირის სახელით.⁸

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, 1999/44 დირექტივის 1(2)(გ) მუხლში მოცემული „მოვაჭრის“-ს ცნება უნდა განიმარტოს იმ მნიშვნელობით, რომ იგი ასევე მოიცავდეს პირს, რომელიც მოქმედებს, როგორც კერძო პირის შუამავალი, თუმცა სათანადოდ არ აცნობებს მომხმარებელს, რომ გასაყიდი საქონლი რეალურად სხვა პირის კუთვნილებაა - აღნიშნული უნდა დაადგინოს საქმის განმხილველმა სასამართლომ საქმის ყველა ფაქტობრივ გარემოების გათვალისწინებით. აღნიშნული განმარტება არ არის დამოკიდებული იმაზე, იღებს თუ არა შუამავალი ანაზღაურებას საშუამავლო საქმიანობისთვის.⁹

ლათვიის ეროვნულმა სასამართლომ, მოვაჭრედ სცნო კომპანია, რომელიც ვებსივრცეში ათავსებდა კომერციული ხასიათის რეკლამებს სხვა კომპანიის სასარგებლოდ.¹⁰

აღნიშნული განმარტებით, მოვაჭრის დეფინიცია მეტწილად დაკავშირებულია მომხმარებლის აღქმასთან. გამომდინარე აქედან, იმისათვის, რომ განხილული იქნეს ქეთევან შუბითიძის მიერ განხორციელებული საქმიანობა კომერციულ საქმიანობის ფარგლებში, სადაც ის წარმოდგენილია როგორც მოვაჭრე მნიშვნელოვანია ობიექტური აღქმით შეფასდეს როგორ პოზიციონირებს ის მომხმარებლთან ურთიერთობისას.

⁶ CJEU, C-105/17, Iveta Kamenova v. Commission for Consumer Protection

⁷ CJEU, C-149/15, Sabrina Wathelet v. Garage Bietheres & Fils SPRL

⁸ იქვე.

⁹ იქვე.

¹⁰ Judgment of the Latvian Administrative court, Case No. A420632710, 8 March 2012.

კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა, რაც უპირველეს ყოვლისა, მოიაზრებს იმას, რომ ხელოვნურად არ შეიზღუდოს მომხმარებლისთვის კანონით მინიჭებული უფლებები. აღნიშნული უფლებების რეალიზაცია კი პირდაპირ გადის მოვაჭრისათვის მოთხოვნის გაცხადებაზე, თუ კი მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის იდენტიფიცირება შეუძლებელია ან არსებობს შეცდომით იდენტიფიცირების საფრთხე აღნიშნული პირდაპირ ართმევს მომხმარებლებს კანონით მინიჭებული უფლებების გამოყენების საშუალებას. აღნიშნულზე კი პასუხისმგებელია სწორედ ის პირი, ვინც მომხმარებელთან კომუნიცირებდა, რის შედეგადაც განხორციელდა საქონლის გადაცემა თანხის სანაცვლოდ. მოცემულ შემთხვევაში მნიშვნელობას მოკლებულია ის ფაქტი, უშუალოდ აღნიშნული ნასყიდობის საფუძველზე მოვაჭრემ ნახა თუ არა კონკრეტული თანხის სახით გამოხატული მოგება, ვინაიდან მოვაჭრედ იდენტიფიცირებისათვის ამოსავალი წერტილია სუბიექტური კრიტერიუმი (რომელსაც ქვემოთ განვიხილავთ), ასევე კონკრეტულ შემთხვევაში ნივთის თვითღირებულების ფასად გადაცემა შესაძლოა დაკავშირებული იყოს სამომავლო გაყიდვების ხელშეწყობასთან, შესაბამისად, მართოდენ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ინოვაციის ვერ განიხილება ქეთევან შუბითიძის მიერ კომერციული საქმიანობის გამომრიცხავ მტკიცებულებად.

ყოველივე ზემოთთქმულის შესაბამისად, მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ კანონის ზოგადი კონცეფციის მიხედვით, პირის მოვაჭრედ იდენტიფიცირება დამოკიდებულია ორ წინამდვარზე: პირველი გულისხმობს ობიექტურ კრიტერიუმს, და განსაზღვრავს, რომ მოვაჭრედ მიიჩნევა პირი, რომელიც მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, რასაც წარმოადგენს ნებისმიერი მოქმედება, უმოქმედობა, ქცევა, ახსნა-განმარტება, კომერციული კომუნიკაცია, მათ შორის, რეკლამა და მარკეტინგი, რომლებიც უშუალოდ დაკავშირებულია მომხმარებლისთვის საქონლის ან მომსახურების მიყიდვასთან ან მიწოდებასთან ან საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობასთან;

მეორე კი გულისხმობს სუბიექტურ კრიტერიუმს და განსაზღვრავს მოვაჭრის ქმედებებს მომხმარებლის აღქმიდან გამომდინარე. ეს უკანასკნელი კრიტერიუმი გადათარგმნილია მოდელურ ქმედებებში, სადაც მოვაჭრის ქმედებები გამოხატულია ორ ასპექტში: 1. პირი მოქმედებს ისე, იმგვარად და იმ ფორმით როგორც იმოქმედებდა მოვაჭრე (სახეზეა ქცევის მოდელის პოზიტიური აღწერილობა). 2. პირი არ აწვდის მომხმარებელს სათანადო ფორმით იმის შესახებ ინფორმაციას, რომ არ წარმოადგენს მოვაჭრეს/ ან მის მიერ ნივთის გადაცემა არ არის დაკავშირებული ეკონომიკურ საქმიანობასთან/ ან რამე სხვაგვარი ინფორმაციის მიწოდებით არ გამორიცხავს მომხმარებლის აღქმაში სამომხმარებლო ურთიერთობის არსებობას. (სახეზეა ქცევის მოდელის ნეგატიური აღწერილობა).

პირველი კრიტერიუმის შესაფასებლად გამოსადგეგია ზემოაღნიშნული ევროპული სასამართლოს მიერ განსაზღვრული ინდიკატორები: საქონლის გაყიდვაში შუამავლის ჩართულობისა და ძალისხმევის ხარისხი, რა გარემოებებში მოხდა გასაყიდი საქონლის წარდგენა მომხმარებლისთვის და თავად მომხმარებლის ქცევა, რასაც შეიძლება მნიშვნელობა ჰქონდეს იმის დასადგენად, აღქმადი იყო თუ არა მომხმარებლისთვის, რომ კომუნიცირებდა შუამავალთან. ხოლო მეორე კრიტერიუმი ფაქტობრივ კატეგორიას წარმოადგენს და დაკავშირებულია ინფორმაციის მიწოდების/არმიწოდების ფაქტთან. თავის მხრივ მიწოდებულმა ინფორმაციამაც უნდა დააკმაყოფილოს მკაფიოობის და უტყუარობის სტანდარტი.

ყოველივე ზემოთ თქმულიდან გამომდინარე, მომხმარებლის მატერიალურ-სამართლებრივი უფლების რეალიზაციისა და მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობის მიზნებისათვის, უნდა ვიხელმძღვანელოთ ზემოაღნიშნული კრიტერიუმებით, რის შესაბამისადაც, მოვაჭრის ცნება უნდა განიმარტოს ფართო გაგებით და დეფინიციის ქვეშ მოექცეს ნებისმიერი ფიზიკური ან იურიდიული პირი, რომელიც მომხმარებლისთვის ქმნის იმის ობიექტურ აღმას, რომ არის მოვაჭრე ან მოქმედებს მისი სახელით.

სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის პროცესში გამოკვლეული იქნა ფეისბუქ პლატფორმა „შოპლაინი“, (შემდგომში - სავაჭრო პლატფორმა) ასევე მხედველობაში იქნა მიღებული ქეთევან შუბითიძესა და ანი გოგალაძეს შორის განხორციელებული მიმოწერა.

სავაჭრო პლატფორმაზე განთავსებულია სხვადასხვა ტიპის საქონლის ფოტო/ვიდეომასალა შესაბამისი აღწერილობით, რაც ემსახურება ნივთის გაყიდვის ხელშეწყობას. ინსტაგრამ პლატფორმის შეფასებისას კი სააგენტომ შეაფასა გვერდზე ე.წ. highlight-ის ველში განთავსებული წესები და პირობები. აღნიშნულ პირობებში წარმოდგენილია ისეთი ჩანაწერები, როგორიცაა, „ჩვენთვის ხარისხი არის უმნიშვნელოვანესი“. „თქვენი კმაყოფილება არის ჩვენი მოტივაციის უპირველესი წყარო“. პირობებში ასევე ასახულია ინფორმაცია თანხის ჩარიცხვასთან, საკურიერო მომსახურებასთან და მიწოდების დროსთან დაკავშირებით. ყველა ზემოთ თქმული ობიექტური აღქმით ქმნის არა საინფორმაციო ბლოგის, არამედ სავაჭრო პლატფორმის ასოციაციას.

ქეთევან შუბითიძისა და ანი გოგალაძეს შორის არსებული კომუნიკაციის შედეგად კი დგინდება, ერთის მხრივ ქეთევან შუბითიძე მიმოწერისას პოზიციონირებს როგორც მოვაჭრე, რაც გამოიხატება იმაში, რომ მომხმარებელს აწვდის ნივთის ფასის შესახებ ინფორმაციას, უხსნის შეკვეთის წესებს, მომხმარებელს აცნობებს ინფორმაციას ნივთის მიწოდების სავარაუდო ვადასთან დაკავშირებით. მეორეს მხრივ კი, სათანადო ფორმით არ აწვდის მომხმარებელს ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ ის არ მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში. ყოველივე ზემოთ თქმულის მიხედვით, დაკმაყოფილებულია მოვაჭრედ იდენტიფიცირებისათვის საჭირო კრიტერიუმები.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტო ვერ გაიზიარებს ქეთევან შუბითიძის მიერ წარმოდგენილ პოზიციას, ვინაიდან მხოლოდ და მხოლოდ სიტყვიერი ახსნა-განმარტება იმასთან დაკავშირებით, რომ მომხმარებლისთვის თანხის სანაცვლოდ საქონლის გადაცემა არ არის დაკავშირებული კომერციულ საქმიანობასთან, შექმნის ნებისმიერი მოვაჭრისათვის მასზე დაკისრებული პასუხისმგებლობების არიდების მარტივ გზას.

ასევე აღსანიშნავია, რომ მიუხედავად ქეთევან შუბითიძის მიერ ეკონომიკური საქმიანობის განხორციელების უარყოფისა, 2024 წლის 07 ნოემბრის N01/5638 წერილით იგი კვალიფიციურ შედავებას ახორციელებს ნივთის ნაკლთან მიმართებით, შედის დავის შინაარსში და უთითებს გადაცემული ნივთის შეკვეთილ ნივთთან იდენტურობაზე, რაც კიდევ ერთხელ ადასტურებს, რომ ის წარმოადგენს და პოზიციონირებს როგორც მოვაჭრე.

ყოველივე აღნიშნულიდან გამომდინარე, ფ/პ ქეთევან შუბითიძე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის საფუძველზე იდენტიფიცირდება როგორც მოვაჭრე.

3.3. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

განსახილველ საქმეში მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრეზე მოვაჭრის უარყოფითი გავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, რა ნაწილში არ შეესაბამება მოვაჭრის საქმიანობა კანონის მოთხოვნებს.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ადგენს ინფორმირებული მომხმარებლის მაღალ სტანდარტს, ვინაიდან მომხმარებელმა სწორედ მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე უნდა მიიღოს გააზრებული და მისი ნების შესაბამისი გადაწყვეტილება.

გასათვალისწინებელია, სამომხმარებლო ურთიერთობების ყოველდღიური, საყოფაცხოვრებო ხასიათი, რამაც შესაძლოა საშუალო მომხმარებლისთვის შექმნას არაგონივრული ტვირთი ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად. აღნიშნულს აბალანსებს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი, რომელიც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. საქმეზე Content Service Ltd v. Bundesarbeitskammer¹¹ ევროკავშირის სასამართლომ განმარტა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია იმ მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას და მომხმარებლები პასიურები უნდა რჩებოდნენ ინფორმაციის მოპოვების თვალსაზრისით.¹¹

სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლამდე, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს სრული ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; ასევე მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან; არსებობის შემთხვევაში - მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ, კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში - კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი

¹¹ Case C-49/11 Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer

ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს საქონლის დაბრუნების ხარჯი, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია.

კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 მუხლის ანალოგს წარმოადგენს, რომელიც ინტერპრეტირებულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთ გადაწყვეტილებაში. მათ შორის, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე NC-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.¹²

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაქტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს 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 ქცევა. ქართული კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო №C-649/17 საქმეზე აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.¹³

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები¹⁴, რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

№C-430/17 საქმეზე სასამართლო განმარტავს №2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების

¹² ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

¹³ იქვე.

¹⁴ იქვე.

შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.¹⁵

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.¹⁶

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.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ ფეისბუქ და ინსტაგრამ გვერდზე (დასახელებით - „შოპლაინი“), მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას. აგრეთვე, სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის ზემოაღნიშნული სავაჭრო გვერდები, რის შედეგადაც დადგინდა, რომ ასახული ინფორმაცია არ არის სრული და კანონთან თავსებადი. სავაჭრო პლატფორმების შეფასების შედეგად დგინდება, რომ მათზე განთავსებულია მხოლოდ შემდეგი სახის ინფორმაცია:

- მოვაჭრის ბრენდის სახელწოდება - „შოპლაინი“, რომელიც წარმოადგენს მოვაჭრის ფეისბუქ გვერდის დასახელებას და არა მოვაჭრის დასახელების ან საიდენტიფიკაციო კოდის შესახებ ინფორმაციას;
- განთავსებულია ე.წ პოსტების სახით კონკრეტული ნივთის ფოტოსურათი, ზოგიერთ შემთხვევაში ფასი და მახასიათებლები.
- საკონტაქტო ინფორმაცია სატელეფონო ნომრის სახით;

გვერდზე არ არის განთავსებული საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია, კერძოდ:

- მომხმარებელს არ მიეწოდებოდა ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების),

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

¹⁶ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შხსუ, თბილისი 2018, გვ.122

საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ ინფორმაცია.

- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. მეტიც, პლატფორმაზე განთავსებულ წესებსა და პირობებში, ვხვდებით, ჩანაწერს, რომელიც წინააღმდეგობაში მოდის აღნიშნულ პუნქტთან, კერძოდ, „შეკვეთილი ნივთები უკან არ ბრუნდება“. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.
- პლატფორმების შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ მომხმარებელს, სრულად არ მიეწოდებოდა ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ რაც, თავის მხრივ, წინააღმდეგობაშია კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტთან.
- გარდა ამისა, მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა შესაბამისი მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდებოდა, რომ მომხმარებელს აწვდიდა ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. ამასთან, არ იქნა წარმოდგენილი მტკიცებულება, რომ გვერდზე მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი იყო საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და 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 შემენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.¹⁷ მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შემენილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.¹⁸ დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

¹⁷ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

¹⁸ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალუბის დასადგენად.¹⁹

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.²⁰ 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.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის ინფორმირებულობის ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ განმცხადებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრის სავაჭრო გვერდიდან.

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

3.4. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულებები

საქმის შესწავლის პროცესში სააგენტომ ასევე გამოიკვლია მოვაჭრის მიერ ანი გოგალაძის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტი. ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით.

¹⁹ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

²⁰ 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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ამავე მუხლის მეორე პუნქტის შესაბამისად, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

კანონის მე-17 მუხლის შესაბამისად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს არ მიაწოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

საქმეზე C-52/18 ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, რომ 1999/44²¹ დირექტივის მე-3 მუხლი მიზნად ისახავს სამართლიანი ბალანსის შენარჩუნებას მომხმარებლისა და მოვაჭრის ინტერესებს შორის. საქონლის შესაბამისობაზე მსჯელობისას მნიშვნელოვანია საქონლის ბუნების, მახასიათებლების მხედველობაში მიღება, ასევე იმ მიზნის განსაზღვრა, რა მიზნითაც მომხმარებელი იძენს კონკრეტულ საქონელს. ამავე მუხლის მე-3 და მე-5 პუნქტით განსაზღვრულია უფლების აღდგენის საშუალებები იმ შემთხვევაში, თუ შეძენილი საქონელი ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამო აღმოჩნდება.

სასამართლო განმარტავს, რომ მომხმარებელს პირველ რიგში შეუძლია საქონლის ბუნებისა და გამოყენების მიზნის შეუსაბამობის აღმოფხვრა მოითხოვოს ნივთის შეკეთებით ან შეცვლით, ხოლო თუ ნივთის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია, ან არათანაზომიერ/შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს, მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულებიდან გასვლა.

თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17–მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, **თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში გამოვლინდა.**

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის

²¹ შენიშვნა: აღნიშნული დირექტივა ჩანაცვლდა 2019/771 ევროკავშირისა და საბჭოს დირექტივით.

ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ასევე აღსანიშნავია ევროკავშირის პრაქტიკა, კერძოდ ევროკავშირის სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13). სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას.

მტკიცების ტვირთის განაწილების კუთხით ასევე აღსანიშნავია, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება, სადაც სასამართლომ იმსჯელა იმის შესახებ, რომ *შესაძლებელია მხარის მოთხოვნა საფუძვლიანი იყოს, მაგრამ შეუძლებელია მხარემ მიიღოს თავისი სასარგებლო გადაწყვეტილება, თუ ვერ დაამტკიცებს თავის სასარგებლო გარემოებებს საპროცესო სამართლით დადგენილი წესით. ამიტომაც, ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ფაქტორს წარმოადგენს ფაქტების მითითების ტვირთისა და ფაქტების დამტკიცების ტვირთის სწორი განაწილება მოდავე მხარეებს შორის.*²²

²²საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 04 მაისის გადაწყვეტილება №ას-236-2023

უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 07 ივლისის გადაწყვეტილებაში ავითარებს შემდეგ მსჯელობას: „ფაქტის დამტკიცებლობის არახელსაყრელი შედეგები უნდა დააკისროს იმ მხარეს, რომელსაც ამ ფაქტის დამტკიცება ევალებოდა.“²³

აღნიშნულ შემთხვევაში, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს ნასყიდობის საგნის უნაკლოობა, თუმცა მოვაჭრემ ვერ დაძლია მტკიცების ტვირთი ამ ნაწილში. ერთის მხრივ, მოვაჭრე უთითებს შეკვეთილი ნივთისა და მომხმარებლისთვის გადაცემული ნივთის იდენტურობაზე, მეორეს მხრივ უთითებს საწარმოს პასუხისმგებლობაზე. მოვაჭრე იუწყება, რომ ნივთი გამოგზავნამდე შემოწმდა და მომხმარებელთან გაიგზავნა უნაკლო მდგომარეობაში. მოვაჭრე 2024 წლის 07 ნოემბრის N01/5638 ასევე უთითებს ფაქტზე, რომ მომხმარებლის მიერ მიღებული ნივთი იმ ფოტოსურათის იდენტურია, რაც განთავსებული იყო სავაჭრო პლატფორმაზე. შესაბამისად, ამ განცხადების საფუძველზე მოვაჭრე არათუ კვალიფიციურ შედავებას ახორციელებს იმასთან მიმართებით, რომ ნივთს თავდაპირველი ნაკლი არ აღენიშნებოდა, არამედ საერთოდ უარყოფს, რომ ნივთს მომხმარებლის მიერ პრეტენზიის დაფიქსირებისას ჰქონდა ნაკლი.

ყოველივე ზემოთ თქმულიდან გამომდინარე, მოვაჭრის პოზიცია ნივთის ნაკლთან მიმართებით არათანმიმდევრული და დაუსაბუთებელია, შესაბამისად, მოვაჭრემ ვერ დაძლია მასზე დაკისრებული მტკიცების ტვირთი, რის საფუძველზეც სააგენტო დადგენილ გარემოებად მიიჩნევს, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე, ფ/პ ქეთევან შუბითიძის (პ/ნ 35001124670) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

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, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გ ა დ ა წ ყ ვ ი ტ ა

დადასტურდეს მოვაჭრის ქეთევან შუბითიძის (პ/ნ 35001124670) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევა.

²³ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 07 ივლისის №ას-1408-2022

