



N 04/1491
12.12.2025

ბრძანება

1491-01-4-202512121800



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 05 ივნისის №04/573 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 05 ივნისის №04/573 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფის“ (ს/კ 431439311) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლისა და 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფს“ (ს/კ 431439311) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლისა და 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფს“ (ს/კ 431439311) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ

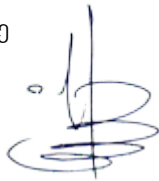


საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

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
2025 წლის 05 ივნისის №04/573 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1 განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	12
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	12
3.2 ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	14
3.3 უსამართლო სტანდარტული პირობები	22
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	29

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) 2025 წლის 27 მაისის N01/3230 განცხადება შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფის“ (ს/კ 431439311) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 05 ივნისის N04/573 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების თანახმად, 2024 წლის 16 სექტემბერს შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფს“ (ს/კ 431439311) მიმართა ავტომობილის ამერიკის შეერთებული შტატებიდან ჩამოყვანის თაობაზე. აღნიშნული მომსახურების თაობაზე მხარეებს შორის გაფორმდა მომსახურების ხელშეკრულება, რომლის საგანს წარმოადგენდა კომპანიის მიერ მომხმარებლისთვის დახმარების გაწევა ხელშეკრულებით განსაზღვრული ავტომობილის ამერიკის შეერთებულ შტატებში მოძიებასა და შეძენაში, გამყიდველთან შეთანხმებით, ასევე, ავტომობილის ტრანსპორტირება საქართველომდე. მიუხედავად იმისა, რომ თავდაპირველად მომხმარებელმა წინასწარ იცოდა სასურველი ავტომობილის ტიპი, შეზღუდული ბიუჯეტის გამო, კომპანიამ შესთავაზა იგივე მარკისა და მოდელის ავტომობილი, განსხვავებული მონაცემებით, რომელიც კომპანიას, რამოდენიმე დღით ადრე, ნაყიდი ჰქონდა ამერიკაში. კერძოდ: Mercedes-Benz GL 550; დამზადების თარიღი 2015 წელი, ფერი რუხი, 118,649 ml გარბენით. ვინ-კოდი: 4JGDF7DE2FA564357.

ავტომობილის შეძენისას კომპანიის წარმომადგენლების მიერ ცალსახად და გარანტირებულად განმარტებული იყო, რომ ავტომობილს არ გააჩნდა არავითარი ვიზუალური დაზიანება და არც ტექნიკური პრობლემები. ამის დასადასტურებლად, კომპანიამ წარმოადგინა ავტომობილის ფოტოები ამერიკის აუქციონიდან და ასევე CARFAX-ის ამონაწერი ავტომობილის ისტორიის თაობაზე, რომელთა მიხედვითაც ავტომობილის მდგომარეობა, როგორც ვიზუალურად ისე ტექნიკურად უნაკლო იყო და სრულად შეესაბამებოდა მომხმარებლის მოთხოვნებსა და მოლოდინებს. ხელშეკრულების 3.4 პუნქტში გათვალისწინებულია, რომ, იმ შემთხვევაში, თუ ავტომობილი დაზღვეულია ტრანსპორტირებისას და მას მიადგება ზიანი, მომხმარებელი მიიღებს ანაზღაურებას სადაზღვევო კომპანიიდან.

ავტომობილის საქართველოში ჩამოსვლის შემდეგ, განმცხადებელმა აღმოაჩინა, რომ იგი არ შეესაბამებოდა მომხმარებლისათვის წინასწარ მიწოდებულ ინფორმაციას და არ იყო ისეთი, როგორც უნდა ყოფილიყო, არამედ იყო არსებითად დაზიანებული. მისი მტკიცებით, ავტომობილს გააჩნია მნიშვნელოვანი გარეგანი ვიზუალური დაზიანებები, კერძოდ, დაზიანებულია ძრავის თავსახური (ე.წ კაპოტი), მისი ამორტიზატორები (ე.წ „დუგები“) და წინა პანელი, (ე.წ.„შიტოკი“) ამასთანავე, ავტომობილი არ აღმოჩნდა ტექნიკურად გამართულ მდგომარეობაში, არ დაიქოქა და ძრავზეც აღმოჩნდა სერიოზული პრობლემები.

განცხადების თანახმად, კომპანიამ არ შეასრულა ნაკისრი ვალდებულება და არ მიაწოდა მომხმარებელს ის ავტომობილი, რომელზედაც მასთან შეთანხმდა. აღნიშნული დაზიანებებითა და ტექნიკური გაუმართაობით, მომხმარებელს, მიადგა ფინანსური ზიანი, რაც დაკავშირებულია ავტომობილის შეკეთებასა და გარკვეული დეტალების შეცვლის აუცილებლობასთან.

განცხადებაში, ასევე, მითითებულია, რომ მომხმარებლის მხრიდან არაერთხელ განხორციელდა კომპანიასთან კომუნიკაცია, მათ შორის, შედგა შეხვედრაც კომპანიის ოფისში. მოლაპარაკებების პროცესში კომპანიის წარმომადგენელი მომხმარებელს დაპირდა რეაგირებასა და პრობლემის მოგვარებას, თუმცა ეს დაპირება არ შესრულებულა. კომპანიის წარმომადგენლები განმარტავენ, რომ ზიანის ასანაზღაურებლად, კომპანია აანაზღაურებდა 300 დოლარს, რომელიც არ კმარა მიყენებული ზიანის სრულად ასანაზღაურებლად. განმცხადებელი ითხოვს ვიზუალური დაზიანების აღმოფხვრას.

განცხადებასთან ერთად, მომხმარებელმა მტკიცებულების სახით წარმოადგინა ავტომობილის დაზიანებების ამსახველი ფოტოსურათები, 2024 წლის 16 სექტემბრის ხელშეკრულება საშუამავლო მომსახურების შესახებ, სს „კორპორაცია ფოთის საზღვაო ნავსადგურის“ 2025 წლის 06 თებერვლის აქტი და CARFAX (ავტომობილის ისტორიის თაობაზე ინფორმაცია).

ამასთან, შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფის“ (ს/კ 431439311) მიერ, 2025 წლის 26 ივნისის N01/3802 წერილით წარმოდგენილი პოზიცია სააგენტოს 2025 წლის 30 ივნისის N 02/2783 წერილით მიეწოდა მომხმარებელს, რომელზე პასუხიც წარმოდგენილ იქნა 2025 წლის 02 ივლისის N01/3910 წერილით.

წერილის თანახმად, მომხმარებელმა დაადასტურა, რომ მომხმარებელს მოვაჭრისათვის გაგზავნილი აქვს მხოლოდ ე.წ „კაპოტის“ ფოტო, თუმცა, „შიტოკისა“ და „დუგის“ დაზიანების ამსახველი ფოტო გადაღებულია, იქვე, პორტში, ნახვისთანავე, რომელიც დადასტურებადია. კერძოდ, მობილური ტელეფონით გადაღებული ფოტოს საინფორმაციო ველიდან ჩანს დეტალური მონაცემები, თუ როდის არის გადაღებული ფოტო, ასევე ფორმატი, ზომა, ლოკაცია და სხვა. მომხმარებლის მითითებით, მოვაჭრისთვის თავიდანვე ცნობილი იყო აღნიშნული დაზიანებების შესახებ და მეტიც, ნანახი აქვს, ვინაიდან გადაგზავნილია მომხმარებლის მიერ. ამიტომ, თეორიულად, მოსაზრება, რომ, შესაძლოა, მერე მომხმარებელი

დაზიანება, გამორიცხულია, რადგან დეტალურად ჩანს როდის არის ფოტოები გადაღებული. მომხმარებელმა, ასევე, წარმოადგინა აღნიშნულის დამადასტურებელი ფოტოები.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

2025 წლის 06 ივნისის N 02/2421 წერილით შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფს“ (ს/კ 431439311) ეცნობა განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

- პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით;
- მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის შესახებ (სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ სრულად);

სააგენტოს 2025 წლის 06 ივნისის N 02/2421 წერილზე პასუხი შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფმა“ სააგენტოში წარმოადგინა 2025 წლის 26 ივნისის N01/3802 წერილით.

აღნიშნული წერილის თანახმად, ავტომობილის ჩამოსვლისას და მისი კონტეინერიდან გადმოღებისას, კომპანიას შეეხმინა განმცხადებლის, და აცნობა, რომ ავტომობილს (2015 MERCEDES BENZ GL 550 VIN:4JGDF7DE2FA564357) ჰქონდა ტრანსპორტირებისას მიღებული დაზიანება. კომპანიის დირექტორმა, გიორგი გიორგაძემ მას სთხოვა, რომ დეტალურად გადაეღო დაზიანებები და გადაეგზავნა მისთვის, შემდგომში სატრანსპორტო კომპანიაში გადასაგზავნად. აღნიშნულმა პიროვნებამ მას მხოლოდ სამი ფოტო გაუგზავნა, სადაც ჩანს მხოლოდ ძრავის თავსახურის (ე.წ. „კაპოტის“) დაზიანება და კომპანიის ინფორმაციით, სხვა დაზიანებების თაობაზე მათთვის ინფორმაცია მიწოდებული არ ყოფილა. განცხადების თანახმად, კომპანიის დირექტორმა აღნიშნულ პირს სთხოვა, რომ მანქანა, თუ მას სხვა დაზიანებაც აღენიშნებოდა, არ გამოეყვანა პორტიდან, დეტალურად გადაეღო დაზიანებები და მისთვის გამოეგზავნა, წინააღმდეგ შემთხვევაში, ვეღარ დაამტკიცებდა, რომ ეს დაზიანება ტრანსპორტირებისას იყო მიღებული, თუმცა, მას მხოლოდ ზემოაღნიშნული 3 ფოტო მიეწოდა. სხვა დაზიანებების შესახებ მისთვის უცნობია და ინფორმაცია აღნიშნულზე მხოლოდ სააგენტოს წერილის მეშვეობით შეიტყო.

ვინაიდან კომპანიასთან იყო მხოლოდ ძრავის თავსახურის (ე.წ. „კაპოტის“) დაზიანების დამადასტურებელი მტკიცებულებები, აღნიშნული ზარალი შეფასდა 150\$, ან ალტერნატივით რომ კომპანიას აღედგინა დაზიანებული დეტალი. მხარემ უარი განაცხადა როგორც თანხის მიღებაზე, ასევე დეტალის აღდგენაზე. კომპანია თვლის, რომ მომხმარებელთან სამტკიცებელი არაფერი აქვს და მან პირნათლად შეასრულა ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება.

ასევე, მომხმარებლის მიერ, 2025 წლის 02 ივლისის N01/3910 წერილით წარმოდგენილი პოზიცია სააგენტოს 2025 წლის 11 ივლისის N02/3046 წერილით, პოზიციის წარმოსადგენად, გადაეგზავნა შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფს“ (ს/კ 431439311), რომლის საპასუხო პოზიციაც,

მოვაჭრის მიერ, სააგენტოში წარმოდგენილ იქნა 2025 წლის 23 ივლისის N01/4385 წერილით. წერილის თანახმად, მოვაჭრემ, კიდეც ერთხელ მიუთითა, რომ ე.წ კაპოტის დაზიანების გარდა, ავტომობილის სხვა ნაწილების დაზიანების ამსახველი ფოტოები, მისთვის მიწოდებული არ ყოფილა. ფოტო გადაღებულია მეორე დღეს, შესაბამისად მტკიცება იმისა, თუ როდის მოხდა დაზიანება, შეუძლებელია და კომპანიას რომ სცოდნოდა აღნიშნული დაზიანების თაობაზე, შესაბამის საკითხს დააყენებდა დღის წესრიგში, ამასთან, არც ბოლო ფოტოში ასახული დაზიანების თაობაზე არ ჰქონია ინფორმაცია. ანაზღაურებასთან მიმართებით კი მოვაჭრემ განმარტა, რომ ელოდებოდნენ პასუხს, დაახლოებით 1 თვის ჭრილში ჰქონდათ პასუხი, რომლის შესახებაც აცნობეს მომხმარებელს, ხოლო შეხვედრის დროს შესთავაზეს, რომ თუ მას თანხა არ სურდა, კომპანია აღუდგენდა მას აღნიშნულ დეტალს (ე.წ კაპოტს), თუმცა აღნიშნულზე მომხმარებელმა უარი განაცხადა.

ამასთან, 2025 წლის 08 აგვისტოს N01/4719 წერილით მოვაჭრემ წარმოადგინა ავტომობილის შეძენის წესები/გარანტიები.

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, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დადუპკას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებას და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლებისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

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

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 ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა. თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანჭურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

კანონის 22-ე მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამოდად. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა, და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის

არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

ბათილია ხელშეკრულების შემდეგი უსამართლო სტანდარტული პირობები:

ა) დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა;

ბ) დებულება, რომელიც უსამართლოდ ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის ან მესამე პირის მიმართ მოთხოვნის წარდგენას მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის ან ნაკლიანი შესრულების გამო, ან დებულება, რომელიც გამორიცხავს მოთხოვნათა ურთიერთგაქვითვის შესაძლებლობას;

გ) დებულება, რომელიც მომხმარებელს ავალდებულებს, შეასრულოს ხელშეკრულების პირობა მაშინ, როდესაც მოვაჭრის მიერ ვალდებულების შესრულება მხოლოდ მის ნებაზე დამოკიდებული პირობის დადგომით არის განპირობებული;

დ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხა, როდესაც მომხმარებელი უარს ამბობს ხელშეკრულების დადებაზე ან ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებაზე, თუ ხელშეკრულებიდან გასვლა მოვაჭრის ინიციატივით ხდება და ის, რასაც მომხმარებელი მისი შესრულებით იღებს, ამ თანხის შესაბამისი არ არის;

ე) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს ათავისუფლებს ვალდებულებისგან, მომხმარებელს თავისი ვალდებულების შესასრულებლად დამატებითი ვადა განუსაზღვროს;

ვ) დებულება, რომელიც ნაკისრი ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს ზიანის ოდენობაზე მეტი თანხის გადახდის ვალდებულებას აკისრებს ან მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, მომხმარებელს გაწეული ხარჯების ანაზღაურებისთვის შეუსაბამოდ დიდი თანხა მოსთხოვოს;

ზ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ცალმხრივად თქვას უარი ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც მომხმარებელს არ ეძლევა ასეთივე უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობა, ან დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ ისეთი მომსახურების მიღებისთვის გადახდილი თანხა, რომელიც მოვაჭრეს ჯერ არ გაუწევია, მაშინ, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარი მოვაჭრემ თქვა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც დებულება კანონით გათვალისწინებულ ვალდებულებაზე უთითებს;

თ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, უარი თქვას განუსაზღვრელი ვადით დადებულ ხელშეკრულებაზე მომხმარებლისთვის წინასწარი შეტყობინების გონივრულ

ვადაში გაგზავნის გარეშე, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარის თქმის მნიშვნელოვანი საფუძველი არსებობს;

ი) დებულება, რომლითაც განსაზღვრული ვადით დადებული ხელშეკრულება მომხმარებლის თანხმობის გარეშე, ავტომატურად გრძელდება ან რომლითაც მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულების შეწყვეტის ან გაგრძელების ნების გამოსავლენად არაგონივრულად მცირე ვადაა დადგენილი;

კ) დებულება, რომლითაც მოვაჭრე მომხმარებელს ამა თუ იმ სამუშაოს შესრულებისთვის შეუსაბამოდ დიდ ან აშკარად მცირე ვადას უწესებს ან რომლითაც მოვაჭრე საკუთარ ვალდებულებათა შესასრულებლად კანონით დადგენილი ნორმებით გათვალისწინებულისგან განსხვავებულ, შეუსაბამოდ დიდ ვადებს აწესებს ან რომლითაც ვადები ბუნდოვნად არის განსაზღვრული;

ლ) დებულება, რომელიც მომხმარებელს ბოჭავს იმ პირობებით, რომელთა გაცნობის რეალური შესაძლებლობა მას ხელშეკრულების დადებამდე არ ჰქონდა;

მ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ხელშეკრულებით განსაზღვრული საფუძვლიანი მიზეზის გარეშე, ცალმხრივად შეცვალოს ხელშეკრულების პირობები, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ხელშეკრულება განუსაზღვრელი ვადით არის დადებული და მოვაჭრე ხელშეკრულების პირობების ცვლილების შესახებ შეტყობინებას მომხმარებელს გონივრულ ვადაში გაუგზავნის, ხოლო მომხმარებელს უფლება ექნება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე;

ნ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ყოველგვარი მნიშვნელოვანი საფუძვლის გარეშე, ცალმხრივად შეცვალოს საქონლის ან მომსახურების თვისებები/მახასიათებლები;

ო) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, საქონლის ან მომსახურების მიწოდების მომენტში დაადგინოს საქონლის ან მომსახურების ფასი ან მისი ფასი ისე გაზარდოს, რომ მომხმარებელს არ მიეცეს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესაძლებლობა, თუ საქონლის ან მომსახურების საბოლოო ფასი ხელშეკრულების დადების მომენტში დადგენილ ფასს მნიშვნელოვნად აღემატება, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ფასის ინდექსირება კანონით ნებადართულია და წინასწარ დადგენილი მეთოდოლოგიით ხორციელდება;

პ) დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, განსაზღვროს, შეესაბამება თუ არა საქონელი ან მომსახურება ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს, ან ხელშეკრულების ნებისმიერი პირობა ცალმხრივად განმარტოს;

ჟ) დებულება, რომელიც ზღუდავს მოვაჭრის ვალდებულებას, უზრუნველყოს მისი წარმომადგენლის მიერ აღებული ვალდებულების შესრულება ან ნაკისრი ვალდებულებები ფორმალურ მოთხოვნებს დაუქვემდებაროს;

რ) დებულება, რომელიც მომხმარებელს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებას ავალბებს, იმის მიუხედავად, ასრულებს თუ არა მოვაჭრე მისთვის დაკისრებულ

ვალდებულებას, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი ვალდებული იყო, თავისი ვალდებულება წინასწარ შეესრულებინა, ან დებულება, რომელიც მომხმარებელს უზღუდავს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას, სხვა საფუძვლით თქვას უარი ვალდებულების შესრულებაზე;

ს) დებულება, რომლითაც მოვაჭრე ხელშეკრულებით მინიჭებულ უფლებებს და ნაკისრ ვალდებულებებს სხვა პირს გადასცემს, რასაც შესაძლოა მოჰყვეს ხელშეკრულების პირობების შესრულების გარანტიის შესუსტება და რაზედაც მომხმარებელს თანხმობა არ მიუცია;

ტ) დებულება, რომელიც ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის სამართლებრივი დაცვის უფლებას, მათ შორის, დებულება, რომელიც მომხმარებელს ავალდებულებს, თავისი უფლებები მხოლოდ ისეთ არბიტრაჟში დაიცვას, რომელიც საქართველოს კანონმდებლობით არ რეგულირდება, ან მომხმარებელს უზღუდავს შესაძლებლობას, მოიპოვოს მტკიცებულებები, ან მომხმარებელს აკისრებს მტკიცების ტვირთს მაშინ, როდესაც, კანონის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ხელშეკრულების მეორე მხარეს ეკისრება.

ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობის ბათილობა არ იწვევს მისი სხვა ნაწილების ბათილობას, თუ უსამართლო სტანდარტული პირობა ხელშეკრულების არსებითი პირობა არ არის და სავარაუდოა, რომ ხელშეკრულება მისი ბათილი ნაწილის გარეშეც დაიდებოდა.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

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

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა

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

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771 დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს 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.¹

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

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.

¹ 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 გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს კანონით უფლება მიეცათ

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.²

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.³ 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 მიაღება.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁴ 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, როგორც მოკვლევის შედეგად დადგინდა, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ავტომობილის შეძენის წესები/გარანტიები არ არის თანხვედრაში კანონის მოთხოვნებთან, შესაბამისად, მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის რა კანონით განსაზღვრულ, ზემოაღნიშნულ 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.

² Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

³ [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.

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

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 დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

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,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁶ იქვე, აბზაცი 53

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს ადგილზე. 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-5 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. ამდენად, მისი ვალდებულებაა, სააგენტოს წარმოუდგინოს ყველა მტკიცებულება, რომლითაც დადასტურდება, რომ იგი მოქმედებდა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად.

საქმის შესწავლის ეტაპზე მოვაჭრის მხრიდან წარმოდგენილ იქნა „ავტომობილის შეძენის წესები/გარანტიები“, რომელშიც გაწერილი წესები ეხება დაზღვევასა და გარანტიას.

აღნიშნულის შესწავლის შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი „ავტომობილის შეძენის წესები/გარანტიები“ სრულყოფილი არ არის და იგი არ ითვალისწინებს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს. კერძოდ, წარმოდგენილი მასალით:

- მომხმარებელს არ მიეწოდებოდა ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართის (იურიდიული მისამართის), ტელეფონის ნომრისა და მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია ან/და მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან) შესახებ.
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.

ამდენად, ზემოაღნიშნული გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფის“ (ს/კ 431439311), მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3 მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

იმისათვის, რათა შეფასდეს, მოვაჭრის მხრიდან ჰქონდა, თუ არა ადგილი ხელშეკრულების ნაკლიან შესრულებას, მის მიერ განხორციელებული ქმედება უნდა შეფასდეს ზემოაღნიშნულ, მე-18 მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებით.

აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია „მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს დირექტივასა 93/13/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივაში 1999/44/EC შესწორებების შეტანის და საბჭოს დირექტივისა 85/577/EEC და ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივის 97/7/EC გაუქმების შესახებ“ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - N2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ N2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

N2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველჰყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველჰყოფს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროკომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც

მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნული მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან (მაგ.: Marcel Burmanjer-ის საქმე.).⁸

განსახილველ შემთხვევაში, ხელშეკრულების 1.1 მუხლის თანახმად, წინამდებარე ხელშეკრულებით შუამავალი იღებს ვალდებულებას დამკვეთს დაეხმაროს ამერიკის შეერთებული შტატების (აშშ-ს) ტერიტორიაზე, ხელშეკრულებით განსაზღვრული ავტომობილის მოძიებასა და შეძენაში გამყიდველთან შეთანხმებით, უზრუნველყოს მისი ტრანსპორტირების ორგანიზება და დამკვეთისათვის მიწოდება ქალაქ ფოთის/ზათუმის პორტამდე, ხოლო დამკვეთი იღებს ვალდებულებას, გადაუხადოს შუამავალს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საზღაური, ზემოაღნიშნული მომსახურების მისაღებად. დამკვეთი შუამავალს უკვეთავს ავტომობილის მოძიებას, შეძენას, და ტრანსპორტირების უზრუნველყოფას, რომლის დაახლოებითი მახასიათებლებია:

მწარმოებელი: MERCEDES BENZ

მოდელი-GL550

დამზადების თარიღი - 2015

ვინ კოდი - 4 JGDF7DE2FA564357

ფერი-რუხი

გარბენი-118,649 mil

3.3 ხელშეკრულების თითოეულ მხარეს უფლება აქვს მოსთხოვოს მეორე მხარეს წინამდებარე ხელშეკრულებიდან და მოქმედი კანონმდებლობიდან გამომდინარე მოვალეობათა ჯეროვანი და კეთილსინდისიერი შესრულება.

3.4 ავტომობილის საზღვაო ტრანსპორტირებისას (გადაზიდვისას) დაზიანების ან დაღუპვით მიღებული ზიანის ანაზღაურებას დამკვეთი მიიღებს სადაზღვევო კომპანიისგან იმ შემთხვევაში, თუკი მან დააზღვია ავტომობილი.

5.2 ხელშეკრულების პირობების დამრღვევმა მხარემ უნდა აუნაზღაუროს მეორე მხარეს დარღვევით მიყენებული ზიანი.

ხელშეკრულების ზემოაღნიშნული პუნქტებისა და მხარეთა მიერ წარმოდგენილი პოზიციის შეჯერების შედეგად დგინდება, რომ მოვაჭრე, მომხმარებელთან შეთანხმებით, მომხმარებელს სთავაზობს აშშ-ის (ამერიკის შეერთებული შტატების) ტერიტორიაზე, ხელშეკრულებით განსაზღვრული ავტომობილის მოძიებასა და შეძენას. შესაბამისად, შეიძლება ჩაითვალოს, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება წარმოადგენს მომსახურების ხელშეკრულებას და შესაბამისად, მოსაწესრიგებელ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

⁸ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მომხმარებლებისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურების საკითხის შეფასებისას, მნიშვნელოვანია, დადგინდეს მოვაჭრის მიერ ნაკლიანი მომსახურების გაწევის დროს მხარეებს შორის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხი.

აღსანიშნავია, რომ ევროდირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესიერებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, მოიხმობს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

სამოქალაქო სამართალწარმოებაში არსებობს მტკიცების ტვირთის განაწილების სპეციალური და ზოგადი წესები. ზოგიერთ შემთხვევაში, მტკიცების ტვირთის განაწილების წესები ჩამოყალიბებულია მატერიალურსამართლებრივ ნორმებში და გამოხატულია იმპერატიული ფორმით. ეს ის შემთხვევაა, როდესაც ზოგიერთი ნორმა, მატერიალურსამართლებრივი ქცევის წესებთან ერთად, შეიცავს პროცესუალურ-სამართლებრივ კომპონენტებსაც. ასეთ ნორმებს წარმოადგენს ისეთი სამოქალაქო სამართლებრივი ნორმები, რომლებიც შინაარსობრივად მხარეთა შორის მტკიცების ტვირთის განაწილებაზე მიუთითებს. მტკიცების ტვირთის იმპერატიულ განაწილებაზე მიუთითებს სამოქალაქო კოდექსის 686-ე და 687-ე მუხლებიც.

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე - მიტანის ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად გადამზიდველი

თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ანდა ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეეძლო და არც მათი შედეგები შეიძლებოდა თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

მტკიცების ტვირთის გადანაწილების კუთხით აღსანიშნავია, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება, სადაც სასამართლომ იმსჯელა, რომ სამოქალაქო კოდექსის 687-ე მუხლის პირველი ნაწილი, რომელიც სამართალწარმოების საპროცესო ელემენტს შეიცავს, ადგენს სამართალურთიერთობის მონაწილეებისთვის მტკიცების ტვირთის გადანაწილების სპეციალურ სტანდარტს: „იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გამგზავნის ბრალეულობამ, ეკისრება გადამზიდველს“.

გადაწყვეტილებაში, ასევე, აღნიშნულია, რომ გადაზიდვის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე ერთ-ერთ სასამართლო დავაზე საკასაციო სასამართლომ განმარტა შემდეგი: „გადაზიდვის ურთიერთობის რეგულირებისას განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა რა გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილით გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში. ამავე კოდექსის 687-ე მუხლის თანახმად, გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ძირითად პირობას წარმოადგენს რა მისი ბრალი, თავად გადამზიდველმა უნდა დაამტკიცოს, რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა.“⁹

ზემოაღნიშნული ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს.

საკითხის სრულყოფილად შესაფასებლად, უნდა შეფასდეს თითოეული ფაქტობრივი გარემოება:

სს „კორპორაცია ფოთის საზღვაო ნავსადგურის“ (ს/კ 215080999) საბაჟო საწყობის აქტის (06.02.2025) თანახმად, ავტოსატრანსპორტო საშუალება - MERCEDES, საიდენტიფიკაციო ნომრით 4JGDF7DE2FA564357, გადმოტვირთვამდე იყო დაზიანებული.

მოვაჭრე, 2025 წლის 26 ივნისის N01/3802 წერილით აღნიშნავს, რომ ავტომობილის ჩამოსვლისას და მისი კონტეინერიდან გადმოტანისას დაუკავშირდა მომხმარებლის მამა, რომელმაც ტრანსპორტირებისას ავტომობილის დაზიანების თაობაზე ინფორმაცია მიაწოდა.

⁹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 15 ივნისის გადაწყვეტილება № ას-700-2021

მოვაჭრის მითითებით, მას ასევე მიეწოდა ფოტოები, საიდანაც ე.წ „კაპოტის“ დაზიანება დასტურდებოდა, ხოლო, სხვა დაზიანებაზე მას ინფორმაცია არ ჰქონია და აღნიშნულზე მითითება არც მომხმარებლის მხრიდან არ ყოფილა. კაპოტის დაზიანება შეფასდა 150 \$ ან ალტერნატივით, რომ აღედგინათ დაზიანებული დეტალი.

შესაბამისად, მოვაჭრემ დაადასტურა ტრანსპორტირებისას ავტომობილის დაზიანების ფაქტი (ე.წ „კაპოტის“ დაზიანება) და ამრიგად, აღიარა, რომ მომხმარებელს არ გადასცა ავტომობილი იმ მდგომარეობაში, როგორიც შეთანხმებული იყო, შესაბამისად, აღიარა თავისი შემხვედრი ვალდებულება - აღედგინა დაზიანებული დეტალი, ან გადაეხადა კომპენსაცია.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელი, 2025 წლის 02 ივლისის N01/3910 წერილით ადასტურებს, რომ, მომხმარებელს, მოვაჭრისათვის ნამდვილად, მხოლოდ ე.წ „კაპოტის“ ფოტო აქვს გაგზავნილი. ამავდროულად, მიუთითებს, რომ სხვა დაზიანებების ფოტოები გადაღებულია იქვე, პორტში. მომხმარებელი ასევე მიუთითებს, რომ, ე.წ „დუგის“ ფოტო გადაღებულია 7 თებერვალს, ხოლო სხვა დანარჩენი 6 თებერვალს.

შესაბამისად, მხარეები, მხოლოდ ძრავის თავსახურის, ე.წ „კაპოტის“ დაზიანების ფაქტს ადასტურებენ, ხოლო, გადაცემათა სვეტისა ე.წ „შიტოკი“ და ამორტიზატორების ე.წ „დუგის“ დაზიანების ფაქტი, მხარეებს შორის, სადავო გარემოებას წარმოადგენს.

ამასთან, საქმეში არსებული მტკიცებულებებით დგინდება, რომ მოვაჭრემ გამოთქვა მზაობა, რომ აანაზღაურებდა ძრავის სახურავის დაზიანებისთვის საჭირო თანხას, რომელიც, მოვაჭრის შეფასებით, შეადგენს 150 დოლარს, ან აღადგენდა დაზიანებულ ნაწილს. მეორე მხრივ, მომხმარებელი მიუთითებს, რომ მოვაჭრის მხრიდან შემოთავაზებული თანხა (300 დოლარის ოდენობით) არ კმარა ზიანის ასანაზღაურებლად და იგი არც ერთი დეტალის შეკეთების ან შეძენის ხარჯს არ ფარავს.

უნდა აღინიშნოს, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის შემდგარი კომუნიკაცია ცხადყოფს, რომ მოვაჭრე აღიარებს მის მიერ გაწეული მომსახურების ნაკლოვანებას. შესაბამისად, დგინდება, რომ მან, მომხმარებელს არ გადასცა ავტომობილი იმ მდგომარეობაში, როგორიც შეთანხმებული იყო. აღნიშნული გარემოება დასტურდება ერთი მხრივ, იქიდან, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ზიანის ანაზღაურებისათვის შესთავაზა კონკრეტული თანხა, ანუ კონკლუდენტური მოქმედებით აღიარა მის მიერ ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების ფაქტი, მეორე მხრივ კი, მოვაჭრისა და მომხმარებლის ახსნა-განმარტებებიდან, სადაც ორივე მხარე უთითებს აღნიშნულ ფაქტზე. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სადავო არ არის ტრანსპორტირებისას ავტომობილის დაზიანების, უფრო კონკრეტულად კი - ძრავის სახურავის (ე.წ კაპოტის) დაზიანების საკითხი, მხარეები ვერ თანხდებიან ტრანსპორტირებისას ე.წ „შიტოკის“ და ე.წ „დუგის“ დაზიანების ფაქტზე, აგრეთვე ძრავის სახურავის დაზიანებით დამდგარი ზარალის მოცულობაზე.

იმისათვის, რათა განისაზღვროს, ე.წ „შიტოკისა“ და „დუგის“ დაზიანების ნაწილში მოვაჭრის პასუხისმგებლობის საკითხი, უნდა დადგინდეს თუ როდის მოხდა ტრანსპორტის დაზიანება,

უშუალოდ ტრანსპორტირების პროცესში, თუ შემდგომ. შესაბამისად, საჭიროა, შეფასდეს ავტომობილის მდგომარეობა/დაზიანების ხარისხი მისი შეძენის პროცესში, ტრანსპორტირებამდე და მომხმარებლის მიერ მის ჩაბარებამდე დროის შუალედში.

როგორც საქმის მასალებიდან, სატრანსპორტო საშუალების ისტორიის ამონაწერიდან, ე.წ. CARFAX ირკვევა, ავტომობილს, თავდაპირველად, აღენიშნებოდა, უკანა მხარეს, უმნიშვნელო დაზიანება (minor damage). ამონაწერის თანახმად, უმნიშვნელო დაზიანება, როგორც წესი, არის კოსმეტიკური ხასიათის, რომელიც მოიცავს ნაკაწრებს ავტომობილის ზედაპირზე. შესაბამისად, წარმოდგენილი მტკიცებულებით ირკვევა, რომ შეძენის პროცესში, ავტომობილის უმნიშვნელო დაზიანების მიღმა, მხარეთა შორის საქმის წარმოების პროცესში სადავო გარემოებად მიჩნეული დაზიანებები (ე.წ. „შიტოკისა“ და „დუგის“ დაზიანება) არ ჰქონია. აღნიშნული, ასევე, დასტურდება წარმოდგენილი ფოტოსურათებით.

სს „კორპორაცია ფოთის საზღვაო ნავსადგურის“ საბაჟო საწყობის 2025 წლის 06 თებერვლის აქტით დასტურდება, რომ ავტოსატრანსპორტო საშუალება - MERCEDES, საიდენტიფიკაციო ნომრით 4JGDF7DE2FA564357, გადმოტვირთვამდე იყო დაზიანებული, თუმცა დაზიანების შესახებ დეტალური ინფორმაცია (დაზიანების მოცულობა და ხარისხი) ზემოაღნიშნულ აქტში მითითებული არ არის, შესაბამისად, აქტით ვერ დგინდება, თუ კონკრეტულად რა სახის და რა ნაწილის დაზიანება აღენიშნებოდა ავტომობილს სს „კორპორაცია ფოთის საზღვაო ნავსადგურში“.

ამდენად, შესაფასებელია, თუ, როდის მოხდა ე.წ. „შიტოკისა“ და „დუგის“ დაზიანების ფაქტი. ვინაიდან, სატრანსპორტო საშუალების ისტორიის ამონაწერიდან, ე.წ. CARFAX ირკვევა, რომ ავტომობილს, თავდაპირველად, აღენიშნებოდა მხოლოდ უმნიშვნელო დაზიანება (minor damage), სავარაუდოა, რომ გადაცემათა სვეტის ე.წ. „შიტოკისა“ და „დუგის“ დაზიანების ფაქტი მოხდა მოგვიანებით. მიზეზობრივი კავშირი სამართალდარღვევის ერთ-ერთი აუცილებელი ელემენტია და შესაბამისად, იმისათვის, რათა განისაზღვროს პასუხისმგებლობის საკითხი, უნდა დაზუსტდეს, ე.წ. „შიტოკისა“ და „დუგის“ დაზიანების დრო.

როგორც მომხმარებლის მიერ 2025 წლის 02 ივლისის N01/3910 წერილით წარმოდგენილი ფოტომასალიდან ირკვევა, ე. წ. „დუგის“ დაზიანების ამსახველი ფოტო გადაღებულია 2025 წლის 07 თებერვალს 10:34 წთ-ზე, ე.წ. „კაპოტის“ ფოტოები 2025 წლის 06 თებერვლის 17:48 წუთზე, ხოლო ე.წ. „შიტოკის“ ფოტო გადაღებულია 2025 წლის 06 თებერვლის 18:45 წთ-ზე.

აღსანიშნავია, რომ ე.წ. „შიტოკის“ დაზიანება ჩანს მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილ ფოტოში, რომელიც გადაღებულია სს „კორპორაცია ფოთის საზღვაო ნავსადგურში“, შესაბამისად, ზემოაღნიშნული დეტალის დაზიანების ფაქტი დაფიქსირებულია მომხმარებლის მიერ ნავსადგურშივე.

ამასთან, მიუხედავად იმისა, რომ სს „კორპორაცია ფოთის საზღვაო ნავსადგურის“ საბაჟო საწყობის 2025 წლის 06 თებერვლის აქტით დასტურდება, რომ ავტოსატრანსპორტო საშუალება

- MERCEDES, საიდენტიფიკაციო ნომრით 4JGDF7DE2FA564357, გადმოტვირთვამდე იყო დაზიანებული, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებიდან ვერ ზუსტდება, გადმოტვირთვის დროს, ავტომობილს აღენიშნებოდა თუ არა ე.წ „დუგის“ დაზიანების ფაქტი.

სააგენტოს შეფასებით, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ფოტო და მის აღწერაში მითითებული დრო საკმარისი არ არის იმისათვის, რომ დადგინდეს, აღენიშნებოდა თუ არა ავტომობილს გადმოტვირთვისას, პორტში, ე.წ „დუგის“ დაზიანება, ვინაიდან მტკიცებულებად წარმოდგენილი ფოტო, რომელიც ასახავს ე.წ „დუგის“ დაზიანებას, გადაღებულია 2025 წლის 07 თებერვალს 10:34 წთ-ზე, ამასთან, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი არ ყოფილა სხვა, რაიმე დამატებითი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა, რომ აღნიშნული დაზიანებები მიყენებულია ნივთის ტრანსპორტირების პროცესში და იგი ფიქსირდებოდა ნივთის ჩაბარებისას, სს „კორპორაცია ფოთის საზღვაო ნავსადგურში“. აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ მხარეებმა დაადასტურეს, რომ სს „კორპორაცია ფოთის საზღვაო ნავსადგურში“ მათ შორის არ გაფორმებულა სხვა რაიმე აქტი, რომელიც ასახავდა ნივთის მიღება-ჩაბარებას, არამედ, მომხმარებლის მიერ ნივთის პორტიდან გაყვანა ითვლება მისთვის ავტომობილის ჩაბარებად.

მხარეთა შორის, 2024 წლის 16 სექტემბერს დადებული ხელშეკრულების თანახმად, წინამდებარე ხელშეკრულებით შუამავალი იღებს ვალდებულებას დამკვეთს დაეხმაროს ამერიკის შეერთებული შტატების (აშშ-ს) ტერიტორიაზე, ხელშეკრულებით განსაზღვრული ავტომობილის მოძიებასა და შეძენაში გამყიდველთან შეთანხმებით, უზრუნველჰყოს მისი ტრანსპორტირების ორგანიზება და დამკვეთისათვის მიწოდება ქალაქ ფოთის/ბათუმის პორტამდე, ხოლო დამკვეთი იღებს ვალდებულებას, გადაუხადოს შუამავალს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საზღაური, ზემოაღნიშნული მომსახურების მისაღებად.

შესაბამისად, ხელშეკრულების თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულებას იღებდა დამკვეთისათვის ავტომობილი მიეწოდებინა ქალაქ ფოთის/ბათუმის პორტამდე, აღნიშნული წარმოადგენდა ჩაბარების ადგილს, ხოლო ფოთის პორტში ნივთის ჩაბარებისას, მომხმარებლის მიერ მოვაჭრისათვის მხოლოდ ე.წ „კაპოტის“ დაზიანების ამსახველი ფოტოს მიწოდება მოხდა, რასაც ორივე მხარე ადასტურებს. ამასთან, ნავსადგურში გადაღებულ ფოტოში ფიქსირდება, ასევე, ე.წ „შიტოკის“ დაზიანების ფაქტი. თავის მხრივ, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომ აღნიშნული არ წარმოადგენდა ტრანსპორტირების პროცესში მიღებულ დაზიანებას, შესაბამისად, მოვაჭრემ ვერ დაამტკიცა რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, წარმოდგენილი მტკიცებულებების შეფასების საფუძველზე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებები არ არის საკმარისი, ე.წ „დუგის“ დაზიანების დროის (ტრანსპორტირების პროცესში, თუ მისგან დამოუკიდებლად) უტყუარად დასადგენად, ხოლო ე.წ „კაპოტისა“ და

„შიტოკის“ დაზიანების ფაქტი დასტურდება მხარეთა მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებისა და პოზიციების შეჯერების შედეგად.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფის“ (ს/კ 431439311) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს. შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს მომხმარებლისათვის ძრავის თავსახურის (ე.წ კაპოტისა) და წინა პანელის (ე.წ. „შიტოკის“) შეკეთება ან შეცვლა.

3.3 უსამართლო სტანდარტული პირობები

მხარეთა შორის, 2024 წლის 16 სექტემბერს დადებული საშუამავლო მომსახურების 3.4 მუხლის თანახმად:

3.4 ავტომობილის საზღვაო ტრანსპორტირებისას (გადაზიდვისას) დაზიანების ან დაღუპვით მიღებული ზიანის ანაზღაურებას დამკვეთი მიიღებს სადაზღვევო კომპანიისგან იმ შემთხვევაში, თუკი მან დააზღვია ავტომობილი. აღსანიშნავია, რომ საქმის შესწავლის პროცესში, მხარეთა მიერ, წარმოდგენილი არ ყოფილა ავტომობილის დაზღვევის დამადასტურებელი დოკუმენტი.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ აუცილებელია ხელშეკრულების ზემოაღნიშნული ჩანაწერის შეფასება კანონის 22-ე მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებით.

კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამოად.

აღნიშნული საკანონმდებლო ჩანაწერის მიხედვით, იმისთვის, რომ ხელშეკრულების პირობა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული, საჭიროა, რომ: I ეწინააღმდეგებოდეს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს; II იწვევდეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით, აღიარებულია „სუსტი“ და „ძლიერი“ მხარის არსებობა სახელშეკრულებო ურთიერთობისას. კანონმდებლობით კი ხდება „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვა.

მოვაჭრეს საქმიანობის თავისებურება აქცევს ხელშეკრულების ძლიერ მხარედ, მისთვის ვაჭრობა წარმოადგენს ჩვეულებრივ, სახასიათო საქმიანობას. სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მოვაჭრე არის ხელშეკრულების პირობებისა და ბუნების განმსაზღვრელი. „მოვაჭრე, როგორც წესი, აკონტროლებს ხელშეკრულების პირობების უმეტესობას, თუ ყველას არა, სტანდარტული პირობების დადგენით, სადაც მომხმარებლის არჩევანი შეზღუდულია ამ პირობების მიღებით ან ხელშეკრულების დადებაზე უარის თქმით“. ¹⁰

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ, სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით. ¹¹

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/1413 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად, უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა. ¹²

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსადები

¹⁰ ლაკერბაია თ., „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიაწი“, 2021, 75.

¹¹ ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

¹² ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.¹³ კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.¹⁴

დამატებით, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას312-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ კეთილსინდისიერება გულისხმობს კონტრაქტითა უფლებებისადმი ურთიერთპატივისცემას.¹⁵ ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს: საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებით სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. კერძოდ, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით, ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.¹⁶

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz¹⁷-ის საქმეში განმარტა, რომ არის თუ არა სახეზე მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“, უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პირობის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელმწიფოებო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების

¹³ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020

¹⁴ „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მითითებულია კერესელიძე დ. კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84

¹⁵ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022

¹⁶ იქვე.

¹⁷ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

მიხედვით. აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.¹⁸

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Insitute for the Unification of Private Law - UNIDROIT) მიერ შემუშავებული საერთაშორისო სავაჭრო ხელშეკრულებების პრინციპების (Principles of International Commercial Contracts) 1.7 მუხლშიც, კერძოდ, „თითოეული მხარე ვალდებულია იმოქმედოს საერთაშორისო-სავაჭრო პრაქტიკაში მიღებული კეთილსინდისიერებითა და პატიოსანი საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამორიცხოთ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელშეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.¹⁹

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.²⁰

სააგენტო განმარტავს, რომ ხელშეკრულების 3.4 პირობა არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, შესაბამისად აღნიშნული პირობა წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობას, შემდეგ გარემოებათა გამო:

კანონის 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, თუ რისი გათვალისწინებით უნდა იქნას ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მიჩნეული უსამართლოდ. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა, და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც

¹⁸ Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dodrecht, Boston, London, 1994. 83. 205-209.

¹⁹ Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, 83. 3-46.

²⁰ CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59

ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგების ერთ-ერთ ფორმას, რომლითაც, მხარეები, შემხვედრი ნების საფუძველზე, ნებაყოფლობით იბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება: უცხოეთში შეიძინოს და საქართველოში ჩამოიყვანს მომხმარებლისთვის სასურველი ავტომობილი. ამდენად აღნიშნული ხელშეკრულება არის სინალაგმატური (ორმხრივ მავალდებულებელი). ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა იმ შესრულებას, რაც შეთანხმებული იყო. აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, ხელშეკრულების 3.4 მუხლით, მოვაჭრემ ავტომობილის საზღვაო ტრანსპორტირებისას (გადაზიდვისას) დაზიანების ან დაღუპვით მიღებული ზიანის ანაზღაურების ვალდებულება ავტომობილის დაზღვევით შებოჭა.

აუცილებლად უნდა განიმარტოს, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულება თავისი ბუნებით არის კერძო სამართლებრივი ხასიათის. კერძო სამართლებრივი ურთიერთობისას მხარეებს თავისუფალი ნების საფუძველზე შეუძლიათ განსაზღვრონ ნებისმიერი ის პირობა, რომელიც არ არის კანონშეუსაბამო. აღნიშნულს განამტკიცებს საქართველოს კანონის „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის“ 319-ე მუხლის პირველი ნაწილის პირველი წინადადება. (კერძო სამართლის სუბიექტებს შეუძლიათ კანონის ფარგლებში თავისუფლად დადონ ხელშეკრულებები და განსაზღვრონ ამ ხელშეკრულებათა შინაარსი). მათ შორის სამოქალაქო კოდექსის 410-ე მუხლის თანახმად, რიგ შემთხვევებში ზიანის ანაზღაურების გამორიცხვაც კი დაიშვება. თუმცა, სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების თავისუფლების ხარისხი იზღუდება. საქართველოს უზენაესი სასამართლო 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნავს, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების არსებობისას, სახელშეკრულებო თავისუფლება იმ ხარისხით არ გამოვლინდება რა დოზითაც ჩვეულებრივ შემთხვევაში. საკასაციო სასამართლო აღნიშნავს, „შეიძლება ითქვას, რომ კერძო სამართლის პრინციპი: რაც კანონით აკრძალული არაა, ყველაფერი დაშვებულია, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებისას შეზღუდული სახით გამოიყენება, რაც შინაარსის კონტროლის აუცილებლობასა და მისი არსებობის ფარგლებს განამტკიცებს.“²¹ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ასეთი

²¹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის Nას-812-2022.

ბუნება განაპირობებს იმას, რომ „სამოქალაქო კოდექსში“ ცალკე, მესამე თავით, რეგულირდება ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობები და 344, 346, 347, 348-ე მუხლები რიგი პირობების ბათილობასაც ითვალისწინებს. სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. სწორედ ამიტომ ისეთი პირობები, რომელიც კონტრაქტს ართმევს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას შეიძლება იყოს ბათილი, რადგან მას არ ჰქონია შესაძლებლობა განესაზღვრა სხვა პირობა. სტანდარტული პირობების განსაზღვრისას, ხელშეკრულების „ძლიერი“ და „სუსტი“ მხარის თავისუფლების ხარისხი იზღუდება, „სუსტი“ მხარის სასარგებლოდ, რათა არ იქნას ხელყოფილი მისი ინტერესები.

სამომხმარებლო ურთიერთობა წარმოადგენს კერძო სამართლებრივი ურთიერთობის სახეს და ის სპეციფიკურად აწესრიგებს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობებს, რაც გამოიხატება იმაში, რომ ხელშეკრულების „ძლიერ“ მხარეს კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

გულისხმიერება კონტრაქტებს ავალდებულებს ერთმანეთის მიმართ იყვნენ სანდონი, აღნიშნული კი გულისხმობს იმას, რომ მათ განახორციელონ ყველა ქმედება იმ ფორმით, ხარისხითა და მოცულობით, რასაც მეორე მხარე გონივრული მოლოდინით ელოდება. ნდობის ჩამოყალიბებაში მრავალმა ფაქტორმა შეიძლება იქონიოს გავლენა, თუმცა ის არსებობს მხოლოდ მაშინ, თუკი აღნიშნული განპირობებულია, იმგვარი კრიტერიუმებით, რასაც ნამდვილად შეეძლო ნდობის წარმოშობა. მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრე წარმოადგენს ავტოიმპორტიორ კომპანიას, რომელიც მომსახურებას უწევს დამკვეთს, ავტომანქანების საზღვარგარეთიდან ჩამოყვანაში. ამდენად, მომხმარებელს გონივრულად აქვს ნდობა მოვაჭრის, როგორც გამოცდილი და სანდო კონტრაქტისადმი, რომ ის მომსახურებას ჯეროვნად შეასრულებს და თუკი აღნიშნული ვერ მოხერხდა, მაშინ, შეასრულებს რა იმ ვალდებულებას, რაც ურთიერთნდობაზე და კეთილსინდისიერებაზე დამყარებული ურთიერთობების ფარგლებში მხარეს აკისრია, შემდგომი მოქმედებით გამოსწორებს ნაკლს. ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, მოვაჭრე, როგორც ხელშეკრულების ძლიერი მხარე ვალდებულია გაითვალისწინოს მომხმარებლის ინტერესები და ის გონივრული მოლოდინი, რაც მას აქვს. ამასთან გასათვალისწინებელია ხელშეკრულების საგანი, ავტომობილის შეძენა უცხოურ აუქციონზე და შემდგომში მისი ტრანსპორტირება. როდესაც ხდება მომხმარებლისთვის აღნიშნული მომსახურების შეთავაზება, ჩვეულებრივ შემთხვევაში მომხმარებელს გონივრულად უჩნდება მოლოდინი, იმისა, რომ ერთი მხრივ მომსახურება ჯეროვნად იქნება შესრულებული და მეორე მხრივ, მოვაჭრე აიღებს რა პასუხისმგებლობას მის მიერ გამოწვეულ ნაკლთან დაკავშირებით.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივის N93/13/EEC მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება გაუწიოს. მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრე კისრულობს ვალდებულებას მომხმარებელს ჩამოუყვანოს ავტომობილი იმ მდგომარეობაში, რა მდგომარეობაშიც ის აუქციონზე იყო განთავსებული. ტრანსპორტირებისას მან რაიმე დაზიანება, არ უნდა მიიღოს. წინააღმდეგ შემთხვევაში, ეს იქნება ხელშეკრულების არაჯეროვანი შესრულება.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, გულისხმობდა და კეთილსინდისიერება კერძოსამართლებრივი ხელშეკრულების ამოსავალი პრინციპებია. აღნიშნული პრინციპების გამოხატულებაა ის, რომ თუკი ხელშეკრულება არ სრულდება ან არაჯეროვნად სრულდება, კრედიტორმა შემდგომი შესრულებით (თუკი ეს შესაძლებელია) გამოსწოროს დანაკლისი მოვაჭრის განსაზღვრული ხელშეკრულების ზემოაღნიშნული ჩანაწერი (3.4 პუნქტი) მხარეთა შორის დისბალანსს იწვევს, ვინაიდან მოვაჭრის მიერ არაჯეროვანი შესრულების პირობებშიც კი, მომხმარებელს ეკისრება ვალდებულება გაიღოს ხარჯი, თუკი ავტომობილი დაზღვეული არ არის. ადგება თუ არა მომხმარებელს ზიანი, აღნიშნულის შეფასებისას ყურადღება უნდა მიექცეს გარემოებას, დადგება თუ არა იგივე შედეგი, თუკი ხელშეკრულების სადავო პირობა არ იარსებებს. სამოქალაქო კოდექსის 361-ე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას. ამავე კოდექსის 394-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, კი მოვალის მიერ ვალდებულების დარღვევისას კრედიტორს შეუძლია მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება. ამდენად, ჩვეულებრივ შემთხვევაში, მომხმარებელს შეეძლებოდა მოეთხოვა ზიანის ანაზღაურება იმ ნაკლისთვის, რაც გამოწვეულია მოვაჭრის მიერ.

ამასთან საგულისხმოა, ხომ არ ხდება ხელშეკრულების სხვა პირობით, განსაზღვრული პირობის შინაარსის დაბალანსება. საქმის შესწავლის ეტაპზე, ხელშეკრულების შესწავლისას არ გამოვლენილა ისეთი პირობა, რომელიც აღნიშნულ პირობას დააკომპენსირებდა და მომხმარებელს მიანიჭებდა ისეთ უფლებას, რომლის პირობებში შესაძლებელი იქნებოდა, სადავო პირობით გამოწვეული დისბალანსის აღდგენა.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 საქმეში სტანდარტულ პირობების გამოყენებისას კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევასთან მიმართებით შემდეგი განმარტება გააკეთა: „ეროვნულმა სასამართლომ ამ მიზნებისთვის უნდა შეაფასოს, შეუძლია თუ არა მოვაჭრეს, რომელიც სამართლიანად და კეთილსინდისიერად ექცევა მომხმარებელს, გონივრულად ივარაუდოს, რომ მომხმარებელი დათანხმდებოდა ასეთ პირობებს მათზე ინდივიდუალური მოლაპარაკების შედეგად“.

მოცემულ შემთხვევაში როგორც აღნიშნა ჩვეულებრივი, სახასიათო სახელშეკრულებო ვალდებულებიდან ხდება იმგვარი გადახრა, რომელიც არ არის მომხმარებლის სასიკეთო. მომხმარებელს ეკისრება დამატებითი „ტვირთი“ იმისთვის, რომ მოვალისაგან ნაკლიანი შესრულების გამოსწორება მიიღოს. თუ გავითვალისწინებთ, ფაქტს, რომ ჩვეულებრივ შემთხვევაში, ნაკლოვანი შესრულებისას კრედიტორს არანაირი შესრულების ვალდებულება არ ეკისრება, სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი ინდივიდუალური მოლაპარაკებისას არ იკისრებდა დამატებით იმგვარ ვალდებულებას, რომელიც კანონისგან ატიპიური გადახრაა და მას დამატებით ვალდებულებას წარმოუშობს. მოვაჭრე მის ინტერესს და შესასრულებელ ვალდებულებას მომხმარებელს აკისრებს. აღნიშნული კი მიიღწევა მხარეთა შორის სახელშეკრულებო ძალისა და ცოდნის დისბალანსის, „ძლიერი“ მხარის მიერ უფლებამოსილების ბოროტად გამოყენებით, რაც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს.

ამასთან საგულისხმოა, რომ კანონის 21-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება. საქმის შესწავლის ეტაპზე კი, მოვაჭრის მხრიდან აღნიშნულზე მითითება არ მომხდარა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დგინდება, რომ ავტომობილის საზღვაო ტრანსპორტირებისას (გადაზიდვისას) დაზიანების ან დაღუპვით მიღებული ზიანის ანაზღაურებას დამკვეთი მიიღებს სადაზღვევო კომპანიისგან მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუკი მან დააზღვია ავტომობილი, მაშინ როდესაც მოვაჭრეს ვალდებულების არაჯეროვანი შესრულების გამოსწორება კანონით ისედაც ევალება.

ამდენად, მოცემულ შემთხვევაში, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ხელშეკრულების 3.4 პირობების დისპოზიცია ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრონციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტი კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვეტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს **“ჯი ელ ბიზნეს ჯგუფის”** (ს/კ **431439311**) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლისა და 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.