



სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2026 წლის 26 თებერვლის №04/320 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:

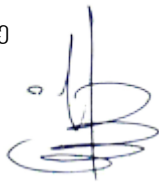
1. დამტკიცდეს სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 26 თებერვლის №04/320 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ენივეიჯის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 400361924) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ენივეიჯის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 400361924) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ენივეიჯის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 400361924) 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 ქალაქ თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მისამართი: ქალაქი თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). 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
2026 წლის 26 თებერვლის №04/320 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი II. ნორმატიული რეგულირება.....	6
2.1. საქართველოს კანონმდებლობა.....	6
2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა.....	8
თავი III. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	9
3.1. სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება	9
3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	10
თავი IV. სამოტივაციო ნაწილი	12
4.1. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	13
4.2. უსამართლო კომერციული საქმიანობა.....	21
4.2.1. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა.....	23
4.2.1.1. მომხმარებლისთვის სათანადო შეფუთვის შესახებ ინფორმაციის მიუწოდებლობა	24
4.2.1.2. მომხმარებლის სავაჭრო გადაწყვეტილება	25
4.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება	27
თავი V. სარეზოლუციო ნაწილი	31

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა თ [REDACTED] ა [REDACTED] ის (პირადი ნომერი [REDACTED]) (შემდგომში – განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2026 წლის 13 თებერვლის №01/1468 განცხადება მოვაჭრის – შპს „ენივეიჯის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 400361924) (შემდგომში – მოვაჭრე) – მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 26 თებერვლის №04/320 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

თ [REDACTED] ა [REDACTED] ის განცხადების თანახმად, 2026 წლის 15 იანვარს მომხმარებელმა შეიძინა აბაზანის კარადა. შეძენისას ამანათის მაღალი წონიდან გამომდინარე, მითითებულ იქნა შედარებით იაფფასიანი საზღვაო გადაზიდვის მომსახურება, რომლის საფასურადაც სოციალური ქსელის ვებგვერდზე, მოვაჭრის მიერ განთავსებული რეკლამის მიხედვით, ჩინეთიდან 1 კგ გზავნილის ტრანსპორტირების ღირებულება შეადგენდა 0,8 აშშ დოლარის ექვივალენტს ეროვნულ ვალუტაში. აღნიშნული ამანათის მოვაჭრის საწყობში მისვლის შესახებ შეტყობინება მომხმარებელმა მიიღო 2026 წლის 18 იანვარს, რომლის თანახმად ამანათის წონა შეადგენდა 58,5 კგ-ს, ხოლო ტრანსპორტირების ფასი – 351,95 ლარს. მოგვიანებით, ამანათის წონად მომხმარებლის კაბინეტში აისახა 163,2 კგ. მომხმარებელმა მოითხოვა შეცდომით დაანგარიშებული ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულების კორექტირება, თუმცა მოვაჭრემ უარი განაცხადა ტრანსპორტირების ფასის შეცვლაზე. მისი განმარტებით, 30 კგ-ზე მეტი წონის ამანათების ტრანსპორტირების წონა გამოითვლებოდა მოცულობითი წონით. მომხმარებელი მიუთითებს, რომ მოვაჭრის პროგრამაში სადავო ამანათის მოცულობით წონა დაფიქსირებული იყო 70 კგ., რაც მოვაჭრის განმარტებით პროგრამის ხარვეზი იყო. მომხმარებელი მიუთითებდა, რომ განცხადების წარმოდგენის დროისათვისაც თავის კაბინეტში ამანათის ღირებულება, მოვაჭრის მიერ საჯაროდ გაცხადებული სავაჭრო პოლიტიკის დარღვევით, ასახული იყო მოცულობითი წონით და მასასადამე, შეუსაბამოდ იყო გაზრდილი მომსახურების ღირებულება.

2026 წლის 27 მაისს მომხმარებელმა დამატებით წარმოადგინა №01/4774 განცხადება და აღნიშნა, რომ სადავო ამანათი (გზავნილის ნომერი SF3267244548549) – წყალმედვეგი მასალისგან დამზადებული აბაზანის კარადა და ხელოვნური ქვის ხელსაბანი ნიჟარა – ჩამოვიდა დაზიანებულ მდგომარეობაში. მიუხედავად იმისა, რომ კარადა შეფუთული იყო სპეციალური ჰაეროვანი ბურთებიანი ცელოფნის მასალით და მოთავსებული იყო მუყაოს

ყუთში, ხოლო ხელსაზანი ნიჟარა მოთავსებული იყო მუყაოს ყუთში, სპეციალური ქაფისებრი დამცავი ფენით და გამაგრებული ხის ჩარჩოთი, როგორც შეფუთვა, მუყაოს ყუთები, ისე თავად ნივთები დაზიანებული იყო იმდენად, რომ მათი საბაჟო პროცედურა აღარ განხორციელდა, რადგან ნივთები გახდა დანიშნულებისამებრ გამოუსადეგარი.

მომხმარებლის განმარტებით, მას ამანათში გადახდილი ჰქონდა 338,02 ლარი და ვინაიდან ნივთების დაზიანება გამოწვეული იყო მოვაჭრის ბრალეულობით, იგი ამ თანხის ანაზღაურებას მისგან მოითხოვდა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

მოვაჭრემ 2026 წლის 10 მარტის №01/2216 წერილით სააგენტოს წარმოდგინა საკუთარი პოზიცია განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით. წერილის თანახმად, მოვაჭრე მომხმარებლებს სთავაზობს საერთაშორისო სატრანსპორტო მომსახურებას ჩინეთიდან საქართველოში. მომსახურების პირობები, ტრანსპორტირების ტარიფები და მომსახურების წესები საჯაროდ ხელმისაწვდომია კომპანიის ოფიციალურ ვებგვერდზე.

მომხმარებელმა ამანათის ტრანსპორტირებისათვის აირჩია საზღვაო გადაზიდვის მეთოდი, რომლის ტარიფად ვებგვერდზე განსაზღვრული იყო 0,8 აშშ დოლარი თითოეულ კილოგრამზე. მოვაჭრის მტკიცებით, განცხადებაში მომხმარებლის მიერ მითითებული ამანათის ზომები არ შეესაბამებოდა ტვირთის რეალურ მონაცემებს. კერძოდ, ტვირთის ჩინეთის საწყობში მიღებისას განხორციელდა ამანათის ფაქტობრივი გაზომვა, რის შედეგადაც დაფიქსირდა შემდეგი ზომები: სიგრძე – 70 სმ; სიგანე – 68 სმ; სიმაღლე – 96 სმ. ასევე, დაფიქსირდა ამანათის რეალური წონა: 58,5 კგ.

ზემოაღნიშნული ზომების საფუძველზე ამანათის მოცულობამ შეადგინა, დაახლოებით, 0,457 კუბური მეტრი. კომპანიის მიერ გამოყენებული საზღვაო ტრანსპორტირების ტარიფის პირობებში, 1 კუბური მეტრი გათანაბრებულია 357 კილოგრამთან, რის საფუძველზეც მოცემული ამანათის სატარიფო წონა შეადგენდა, დაახლოებით, 163,2 კილოგრამს.

საერთაშორისო სატრანსპორტო პრაქტიკის შესაბამისად, გადაზიდვის ღირებულება განისაზღვრებოდა ე.წ. სატარიფო წონის პრინციპით, რაც გულისხმობს რეალურ და მოცულობით წონას შორის უფრო დიდი მნიშვნელობის გამოყენებას. აღნიშნული პრინციპი ფართოდ გამოიყენება საერთაშორისო ლოგისტიკურ ინდუსტრიაში და ეფუძნება საერთაშორისო სატრანსპორტო პრაქტიკას, მათ შორის საერთაშორისო ორგანიზაციების მიერ დამკვიდრებულ წესებს.

შესაბამისად, განსახილველ შემთხვევაში, ტრანსპორტირების საფასური გამოთვლილი იქნა შემდეგი ფორმულით: $163,2 \text{ კგ} \times 0,8 \text{ აშშ დოლარი} = 130,56 \text{ აშშ დოლარი}$, რაც საქართველოს ეროვნული ბანკის ოფიციალური გაცვლითი კურსის მიხედვით, შეადგენდა 351,95 ლარს.

ამასთან, კომპანიის ვებგვერდზე საჯაროდ იყო განთავსებული ტრანსპორტირების ტარიფები და მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი იყო სატარიფო კალკულატორი, რომლის გამოყენებით შესაძლებელი იყო ტრანსპორტირების სავარაუდო ღირებულების წინასწარ განსაზღვრა.

მოგვიანებით, სააგენტოს 2026 წლის 8 ივნისის №02/3767 წერილის პასუხად, რომლითაც სააგენტომ გამოითხოვა მოვაჭრის პოზიცია მომხმარებლის მიერ 2026 წლის 27 მაისს წარმოდგენილ №01/4774 განცხადებასთან დაკავშირებით, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2026 წლის 22 ივნისის №01/5673 წერილი.

მოვაჭრემ განმარტა, რომ ამანათის დაზიანების შესახებ მომხმარებელს ინფორმაცია მიეწოდა საქართველოში ჩამოსვლისთანავე. სიმართლეს არ შეესაბამებოდა მომხმარებლის განცხადება, თითქოს რომელიმე ამანათი ხის შეფუთვაში იყო მოთავსებული. მოვაჭრე მიუთითებდა ჩინეთის საწყობში ამანათების მიღებისას გადაღებულ ფოტოზე, სადაც, მისი განმარტებით, ნათლად ჩანდა, რომ სამივე ამანათი მოთავსებული იყო მხოლოდ მუყაოს შეფუთვაში და არ გააჩნდა არანაირი დამატებითი ხის კონსტრუქცია ან დამცავი შეფუთვა.

კომპანიის ვებგვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების მე-11 მუხლის 11.2 და 11.3 პუნქტების შესაბამისად, მსხვრევადი, ადვილად დაზიანებადი ან განსაკუთრებული მოპყრობის საჭიროების მქონე ნივთის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებული იყო წინასწარ ეცნობებინა მოვაჭრისათვის აღნიშნულის შესახებ, წინააღმდეგ შემთხვევაში მოვაჭრე არ აგებდა პასუხს არასათანადოდ შეფუთული ამანათის ან მასში არსებული ნივთის დაზიანებაზე.

მოვაჭრის განცხადებით, განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელს მოვაჭრისათვის არ შეუტყობინებია, რომ ამანათის შიგთავსი წარმოადგენდა მსხვრევად ნივთს. შესაბამისად, ნივთის უსაფრთხო შეფუთვაზე პასუხისმგებლობა ეკისრებოდათ გამყიდველსა და მომხმარებელს.

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე მიიჩნევდა, რომ მომხმარებლის მოთხოვნა თანხის ანაზღაურებასთან დაკავშირებით, უსაფუძვლო იყო.

წერილს დართული იყო ამანათის შეფუთვისა და დაზიანების ამსახველი ფოტოსურათები.

2026 წლის 20 ივლისს მოვაჭრემ დამატებით წარმოადგინა №01/6495 წერილი, რომელშიც, მათ შორის, კიდევ ერთხელ მიუთითა კომპანიის ვებგვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების მე-11 მუხლის 11.2 და 11.3 პუნქტებზე, რომლის თანახმად, მსხვრევადი, ადვილად დაზიანებადი ან განსაკუთრებული მოპყრობის საჭიროების მქონე ნივთის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებული იყო წინასწარ ეცნობებინა მოვაჭრისათვის აღნიშნულის შესახებ, წინააღმდეგ შემთხვევაში მოვაჭრე არ აგებდა პასუხს არასათანადოდ შეფუთული ამანათის ან მასში არსებული ნივთის დაზიანებაზე. მოვაჭრე აღნიშნავდა, რომ იგი გეგმავდა წესებსა და

პირობებში დაეზუსტებინა თუ რა იგულისხმებოდა „სათანადო შეფუთვაში“ და აღნიშნული უახლოეს მომავალში აისახებოდა ვებგვერდზე.

მოვაჭრე, ასევე, განმარტავდა, რომ მის საწყობამდე ტვირთის მიწოდება ხდება სხვა გადამზიდის მიერ, შესაბამისად იგი არ გამოირიცხავს იმის შესაძლებლობას, რომ განსახილველ შემთხვევაში, ნივთი მის საწყობში უკვე დაზიანებულ მდგომარეობაში იქნა მიწოდებული. იგი კიდევ ერთხელ ამახვილებს ყურადღებას იმ ფაქტზე, რომ მოვაჭრე არ ყოფილა გაფრთხილებული განსაკუთრებული მოპყრობის საჭიროების მქონე ნივთის გადაზიდვასთან დაკავშირებით. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მას არაერთხელ წარმატებით გადაუზიდავს მსხვრევადი და განსაკუთრებული მოპყრობის საჭიროების მქონე ნივთი.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ ვინაიდან განმცხადებელმა დაარღვია ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებით გათვალისწინებული მოთხოვნა, დამდგარ ზიანზე მოვაჭრეს პასუხისმგებლობა არ უნდა დაეკისროს.

თავი II. ნორმატიული რეგულირება

2.1. საქართველოს კანონმდებლობა

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

ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთი მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის (შემდგომში – ასოცირების 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 II თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დალუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-6 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით

მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.

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

კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციული საქმიანობის მოწესრიგებას.

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

თავის მხრივ, კანონის 25-ე და 26-ე მუხლების თანახმად, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა შესაძლებელია გამოხატული იყოს როგორც მოქმედებით, ასევე, უმოქმედობით.

კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში, მათ შორის, არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით.

2.2. 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 ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავედროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.

№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.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC (შემდგომში – №2005/29/EC დირექტივა) დირექტივა არეგულირებს, ბიზნესსამომხმარებლო ურთიერთობისას, უსამართლო კომერციული საქმიანობის საკითხს.

ზემოაღნიშნული დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა, თუკი ის შეიცავს მცდარ ინფორმაციას და არის არასწორი, ნებისმიერ შემთხვევაში, მათ შორის თუ საქონლის/მომსახურების მთლიანი აღწერა არის შეცდომაში შემყვანი ან არსებობს მაღალი ალბათობა იმისა, რომ საშუალო მომხმარებელს შეიყვანს შეცდომაში, მიუხედავად იმისა, რომ ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია, ამ მუხლის ერთ ან რამდენიმე ელემენტთან მიმართებით და იწვევს ან მაღალი ალბათობით გამოიწვევს მომხმარებლის მიერ ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა.

№2005/29/EC დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა თუ ფაქტობრივი გარემოებების, ყველა მახასიათებლისა და საკომუნიკაციო საშუალებათა შეზღუდულობის გათვალისწინებით, მომხმარებელს არ მიეწოდება არსებითი ინფორმაცია, რომელიც, კონტექსტის გათვალისწინებით, საშუალო მომხმარებელს სჭირდება ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად და რომელიც იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მიერ ისეთი გარიგების დადება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის (c) ქვეპუნქტის მიხედვით, შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში, არსებითად მიიჩნევა, მათ შორის, შემდეგი ინფორმაცია, თუკი შინაარსის გათვალისწინებით ის ისედაც ცხადი არ არის: ფასი, ყველა გადასახადის ჩათვლით, ან, თუ პროდუქტის ბუნებიდან გამომდინარე ფასის წინასწარ გონივრულად გამოთვლა შეუძლებელია – ფასის გამოთვლის წესი, აგრეთვე, შესაბამის შემთხვევაში, ყველა დამატებითი სატვირთო, მიწოდების ან საფოსტო ხარჯი, ან, თუ აღნიშნული ხარჯების წინასწარ გონივრულად გამოთვლა შეუძლებელია – ის ფაქტი, რომ ასეთი დამატებითი ხარჯების გადახდა შესაძლოა მომხმარებელს დაეკისროს.

თავი III. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

3.1. სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის

ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდგომში – პროცედურა) 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.

3.2. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“. 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) №2020/1828 დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესები ნიშნავს მომხმარებელთა ზოგად ინტერესს და, კერძოდ, ზიანის ანაზღაურების ღონისძიებების მიზნებისათვის, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.

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 შემთხვევაში, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა მიმართულია მომხმარებელთა ფართო ჯგუფებზე. მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ეწევა ვებგვერდის (<https://anyway.ge/ka>) გამოყენებით, რის გამოც მისი მომსახურებით სარგებლობის შესაძლებლობა ეძლევა ნებისმიერ დაინტერესებულ მომხმარებელს. მომხმარებლები შეზღუდულნი არ არიან გეოგრაფიული არეალით ან სხვა იმგვარი გარემოებით, რაც შესაძლებელია აქტუალური ყოფილიყო კომერციული საქმიანობის სარეწში განხორციელების შემთხვევაში. ამასთანავე, უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რაც განსახილველ შემთხვევაში შეფასების საგანს წარმოადგენს, მათ შორის, ტრანსპორტირებისას ნივთების შეფუთვის წესი, წარმოადგენს ზოგადი ხასიათის, მოვაჭრის საქმიანობისათვის არსებითი მნიშვნელობის მქონე პირობას, რომლის მოქმედების ფარგლებშიც მოექცევა ნებისმიერი მომხმარებელი, რომელიც მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლას გადაწყვეტს.

ზემოხსენებულიდან გამომდინარე, გამოიკვეთა მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის დარღვევის რისკი, რის გამოც სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 26 თებერვლის №04/320 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების შესაძლო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

თავი IV. სამოტივაციო ნაწილი

სააგენტომ, საქმის შესწავლის პროცესში, იხელმძღვანელა მხარეთა მიერ წარმოდგენილი არგუმენტებითა და მტკიცებულებებით. მოპოვებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით, მოვაჭრის მიერ განხორციელებულ სავაჭრო პოლიტიკაში გამოიკვეთა კანონის დარღვევის ალბათობა მომხმარებლის ინფორმირებულობის ვალდებულებისა და უსამართლო კომერციული საქმიანობის (უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა) ნაწილში. ასევე, მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ნაკლიან შესრულებასთან დაკავშირებით.

მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი დაზუსტებული განცხადებისა და მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ნივთის ტრანსპორტირების საფასურის გამოთვლის საკითხზე მსჯელობის საჭიროება არ არსებობს, რამდენადაც მომხმარებელს აღნიშნული თანხა არ გადაუხდია, ხოლო მისი პრეტენზია, საბოლოოდ, მოვაჭრის მიერ ნივთის დაზიანებას შეეხება და არა ტრანსპორტირების ღირებულების გამოთვლის წესს.

კანონის პირველი მუხლის თანახმად, ამ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა.

საგულისხმოა, რომ კანონის პროექტის განმარტებითი ბარათის თანახმად, „...საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული „ერთი მხრივ, საქართველოსა და, მეორე მხრივ, ევროკავშირისა და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმებით“ საქართველომ აიღო ვალდებულება, რომ ქვეყანაში უზრუნველყოს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონე და მომხმარებელთა დაცვის ქართული სისტემა დაუახლოოს ევროკავშირში არსებულს. ეს პროცესი ქვეყნის კანონმდებლობის ევროკავშირის საკანონმდებლო აქტებთან, მათ შორის, სამომხმარებლო სფეროში არსებულ დირექტივებთან, რეგულაციებსა და რეკომენდაციებთან დაახლოების ვალდებულებას გულისხმობს...“¹ ამავედროულად, „კანონპროექტი ეფუძნება საერთაშორისო, კერძოდ, ევროპულ გამოცდილებასა და კანონმდებლობას მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში“² და აღნიშნავს, რომ „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ევროპული სტანდარტების დანერგვა მნიშვნელოვანია ქვეყნის ევროკავშირში ინტეგრაციის პროცესისთვის“.³

¹ განმარტებითი ბარათი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის პროექტზე, გვ. 4. იხ. ბმულზე [\[https://info.parliament.ge/file/1/BillReviewContent/224265\]](https://info.parliament.ge/file/1/BillReviewContent/224265) (ბოლოს შემოწმდა: 2026 წლის 25 ივნისს).

² იქვე, გვ. 6

³ იქვე, გვ. 4

ამავე განმარტებითი ბარათის თანახმად, კანონი, ევროკავშირის სხვა საკანონმდებლო აქტებთან ერთად მოიცავს 2005 წლის 11 მაისის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC დირექტივას, შიდა ბაზარზე კომპანიასა და მომხმარებელს შორის უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ.⁴

ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპების საწინააღმდეგო, უსამართლო კომერციულ საქმიანობის აკრძალვასთან დაკავშირებული ნორმები გათვალისწინებულია კანონპროექტის (ამჟამად, ძალაში მყოფი კანონის) VI თავში. მასში მოცემულია დებულებები, რომელიც ადგენს უსამართლო კომერციული საქმიანობის სახეებს, კერძოდ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ საქმიანობას.⁵

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ვინაიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის VI თავი (უსამართლო კომერციული საქმიანობა) დაფუძნებულია ევროპულ გამოცდილებასა და კანონმდებლობაზე მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სფეროში, მათ შორის, 2005 წლის 11 მაისის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC დირექტივაზე, კანონის მიზნების მიღწევისა და სააგენტოს მიერ თავისი ფუნქციების ეფექტურად შესრულებისათვის მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ კანონის ცალკეული ნორმების ვიწროდ და მხოლოდ სიტყვასიტყვითი განმარტება, არამედ, აღნიშნული ნორმების შინაარსისა და მიზნის განმარტება ევროკავშირის შესაბამისი კანონმდებლობისა და სასამართლო პრაქტიკის მიხედვით.

საქართველოს მიერ, ასოცირების შეთანხმებით აღებული ვალდებულების მთავარი მიზანი ევროკავშირის კანონმდებლობასთან საქართველოს სამართლებრივი დაახლოება და ჰარმონიზაციაა, რაც კიდევ ერთხელ ხაზს უსვამს ევროპული გამოცდილების გაზიარების მნიშვნელობასა და საჭიროებას.

სააგენტო, გადაწყვეტილების მიღების პროცესში დაეყრდნო საქართველოსა და ევროკავშირის კანონმდებლობას და ნორმათა განმარტებისას იხელმძღვანელა ევროკავშირის საუკეთესო პრაქტიკით.

4.1. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

კანონის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მიზანია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი. მომხმარებელს უნდა მიეცეს თავისუფალი არჩევანის შესაძლებლობა, რომელიც უტყუარ და ნათელ ინფორმაციაზე იქნება დაყრდნობილი.

ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა.

⁴ იქვე, გვ. 3

⁵ იქვე, გვ. 10

ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83 დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგალითად, თავის 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილებაში საქმეზე №C-649/17 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.⁶

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები, 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

ამავდროულად, სახელშეკრულებო სამართალში დამკვიდრებული ინფორმაციის მიწოდების ზოგადი ვალდებულებისაგან განსხვავებით, მომხმარებლის მონაწილეობით დადებულ ხელშეკრულებებში მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება და ამ ვალდებულების შინაარსი ცალკეა მოწესრიგებული.⁸

⁶ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე *Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV v Amazon EU Sàrl*, C-649/17, ECLI:EU:C:2019:576.

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, C-430/17, ECLI:EU:C:2019:47.

⁸ ლაკერბაია თ., *ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი*, თსუ იურიდიული ფაკულტეტის სამართლის ჟურნალი №1, თბილისი, 2015 წ., გვ. 147.

როგორც უკვე აღინიშნა, №2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი ინფორმაციის საფუძველზე.

კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით.

ამდენად, კანონი მოვაჭრეს ცალსახად აკისრებს ვალდებულებას მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ. თავის მხრივ, რა შეიძლება ჩაითვალოს მომსახურების შესაბამის არსებით მახასიათებლებად, ინდივიდუალური შეფასების საგანია.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ გასაწევი მომსახურება გულისხმობდა მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთის ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირებას. ამდენად, როდესაც საქმე ეხება ნივთის ტრანსპორტირების ხელშეკრულებას, ნივთის შეფუთვასა და მასთან დაკავშირებით განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენის ვალდებულების საკითხი სწორედ მომსახურების შესაბამის არსებით მახასიათებლებს წარმოადგენს, რამდენადაც სწორედ აღნიშნულზეა დამოკიდებული მიიღებს თუ არა მომხმარებელი ნივთს დაუზიანებელ და გამოსაყენებლად ვარგის მდგომარეობაში.

მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების 11.1. პუნქტის თანახმად, *„მომხმარებელი ვალდებულია უზრუნველყოს ამანათის სათანადო შეფუთვა მისი შიგთავსის სპეციფიკის გათვალისწინებით.“* 11.2. პუნქტის თანახმად – *„მსხვრევადი, ადვილად დაზიანებადი ან განსაკუთრებული მოპყრობის საჭიროების მქონე ნივთის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია წინასწარ აცნობოს კომპანიას აღნიშნულის შესახებ.“* 11.3. პუნქტის თანახმად კი – *„კომპანია არ აგებს პასუხს არასათანადოდ შეფუთული ამანათის ან მასში არსებული ნივთის დაზიანებაზე.“*

მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკით არ არის დაკონკრეტებული თუ რას მოიაზრებს იგი „სათანადო შეფუთვაში“. იგი მხოლოდ ზოგადად მიუთითებს, რომ ტრანსპორტირებისთვის განკუთვნილი ამანათი უნდა იყოს სათანადოდ შეფუთული, შიგთავსის გათვალისწინებით.

საგულისხმოა, რომ როდესაც მომხმარებელი ნივთს ყიდულობს დისტანციურად, საზღვარგარეთ, ისეთი სამეწარმეო სუბიექტისაგან, რომელსაც მსხვილი საწარმოო ხაზი აქვს და მისი კომერციული საქმიანობა მიმართულია საკუთარი საქონლის მსოფლიოს არაერთ ქვეყანაში გასაყიდად, მომხმარებლის ფაქტობრივი შესაძლებლობა გავლენა მოახდინოს ნივთის შეფუთვაზე, მათ შორის, გაითვალისწინოს ნივთის მახასიათებლებისა და საჭიროების შესაბამისი მასალა და შეფუთვის წესი, არსებითად შეზღუდულია. იგი თითქმის მთლიანადაა დამოკიდებული გამყიდველზე ან გადამზიდზე. ამასთანავე, მომხმარებელი საფუძვლიანად ვარაუდობს, რომ გამყიდველი, რომელიც ანალოგიური სახის უამრავ ნივთს აწარმოებს და ყიდის, უპირველესად, სწორედ თავადაა საუკეთესოდ ინფორმირებული ნივთის სწორი შეფუთვისა და ტრანსპორტირების წესებთან დაკავშირებით, შესაბამისად, თუ მას არ მიეწოდება შესაბამისი ინფორმაცია, იგი ივარაუდებს, რომ ჩვეული კომერციული საქმიანობის ფარგლებში გაყიდული ნივთი შეფუთული იქნება სათანადოდ და მას ამ თვალსაზრისით დამატებითი ძალისხმევის გაწევა არ დასჭირდება. გაუმართლებელია მომხმარებელს დაეკისროს ვალდებულება თავად იზრუნოს ნივთის სწორ შეფუთვაზე, იმ პირობებში, როდესაც გადამზიდი, რომელიც საკუთარი კომერციული საქმიანობიდან გამომდინარე ფლობს საჭირო ინფორმაციას, მას ამ ინფორმაციას არ აწვდის.

ზემოხსენებულთან დაკავშირებით, აღსანიშნავია, რომ საქართველოს ბაზარზე მოქმედი არაერთი სხვა მოვაჭრე, რომელიც ანალოგიურ კომერციულ საქმიანობას ეწევა, დეტალურად განსაზღვრავს გადასაზიდი ნივთების შეფუთვის წესებს. მაგალითად, ერთ-ერთ მოვაჭრეს თავის სავაჭრო პოლიტიკაში გათვალისწინებული აქვს შემდეგი პირობა:

„ტრანსპორტირებისთვის განკუთვნილი ამანათი უნდა იყოს სათანადოდ შეფუთული. ამანათის შეფუთვისას გათვალისწინებული უნდა იყოს შესაძლო გარეგანი ზემოქმედების ფაქტორები – წონა, ტენიანობა და ა.შ. ნივთი, საჭიროების შემთხვევაში, უნდა იყოს უზრუნველყოფილი დამატებითი შეფუთვით, ყუთი უნდა იყოს დალუქული წებოვანი ლენტით ან თოკით და ა.შ. ამანათის შეფუთვა უნდა მორგებული იყოს ამანათის თვისობრიობაზე, მის წონაზე, ფორმაზე, შიგთავსის ტიპზე. ამანათი იმგვარად უნდა იყოს შეფუთული, რომ გაუძლოს ტრანსპორტირების ხანგრძლივობას, ტრანსპორტირებისას გასავლელ მანძილს, მრავალჯერად დახარისხებას, ფიზიკურ ზემოქმედებას, როგორცაა რყევა, ზეწოლა. ამანათს უნდა ჰქონდეს დამცავი მასალა ძირში (ბუშტუკოვანი სახვევი, პოლისტიროლი) და ამანათში მოთავსებული ნივთები შეფუთული უნდა იყოს დამცავი მასალით. იმ შემთხვევაში, თუ ამანათში რამდენიმე ნივთია მოთავსებული, ეს ნივთები ერთმანეთისგან უნდა გამოიყოს დამატებითი მასალით. ნებისმიერი ნივთი მოთავსებული უნდა იყოს მყარ მუყაოს ყუთებში. თავისუფალი ადგილები უნდა შეივსოს ჩასაფენი მასალით. ყველა გზავნილმა უნდა გაუძლოს ვარდნას მყარ ზედაპირზე ამანათში

განთავსებული პროდუქციის დაზიანების გარეშე და ზეწოლას. შეფუთვას არ უნდა ჰქონდეს შეფუთვის გარეთ გამოსული ნივთები. დიდი ზომის და მძიმე ნივთები (20 კგ და მეტი) უნდა მოთავსდეს შესაფერისი ზომის, დაუზიანებელ პალეტზე ან ხის ყუთზე ან ხის ყუთში. შესაფუთი ყუთი უნდა იყოს შიგთავსის წონის შესაბამისი. ნივთი არ უნდა ეხებოდეს ყუთის გარეთა კედლებს. მყიფე ნივთებისთვის საჭიროა დამატებითი ბალიშები და დაცვა. ნივთები არ უნდა მოძრაობდეს გარსში. მოძრაობის თავიდან აცილებისათვის, შესაფუთად გამოყენებულ უნდა იქნას შემდეგი შემავსებელი მასალები: მუყაო, გაზეთი, ჰაერბუმტოვანი ცელოფანი, პენოპლასტი უნდა შეიზღუდოს პროდუქტის მოძრაობა, პროდუქტი უნდა მოთავსდეს ყუთის შუაში ყველა მხრიდან ბალიშით. ყუთში სიცარიელის დატოვების შემთხვევაში, ის შესაძლოა დაიპრესოს/დაიჩუტოს, ხოლო ზედმეტად სავსე ყუთი – პირიქით, შინაგანი ზემოქმედების შედეგად გასკდეს. ამანათი ყველა მხრიდან დახურული უნდა იყოს, რათა თავიდან იქნას არიდებული ნივთის ამანათიდან გადავარდნა. ამისათვის, ამანათის დალუქვა უნდა მოხდეს თვითწებადი ლენტით, მთელი გზავნილის ირგვლივ. ცხიმის შემცველი ნივთიერებები, რომლებიც ადვილად არ გადაიქცევა სითხედ, როგორიცაა საცხები, ნახევრად თხევადი საპონი, ფისი და სხვა, პირველადი შესაფუთი მასალით (ყუთი, ნაჭრის ტომარა, პლასტმასის კონტეინერი და სხვ.) უნდა მოთავსდეს მყარ ყუთში იმგვარად, რომ თავიდან იქნას აცილებული შიგთავსის გაჟონვა. მშრალი საღებავი ფხვნილები, როგორიცაა მეთილენის ლურჯი და სხვა, დაიშვება მხოლოდ ჰერმეტიკულად დახურულ ლითონის ყუთებში, რომლებიც თავის მხრივ განთავსებული უნდა იქნას შესაბამისი შემწოვი და დამცავი მასალით ამოვსებულ მყარ ყუთებში. მშრალი არასაღებავი ფხვნილები უნდა განთავსდეს მყარ კონტეინერებში (ყუთი, ტომარა), რომლებიც თავის მხრივ განთავსდება მყარ ყუთებში. მინისგან დამზადებული ან სხვა მსხვრევადი/მტვრევადი ნივთები უნდა შეიფუთოს ჰაერბუმტოვანი ცელოფნით, ქსოვილით ან სხვა მსგავსი შესაფუთი მასალით და მოთავსდეს მყარ ყუთში, რომელიც ამოვსებული იქნება შესაბამისი დამცავი მასალით, რათა ტრანსპორტირების პროცესში თავიდან იქნას აცილებული ნივთსა და ყუთის კედლებს შორის ხახუნი, ხოლო თუ გზავნილში რამდენიმე ნივთია – ასევე ამ ნივთებს შორის ხახუნი.⁹

სხვა მოვაჭრის წესები და პირობები ითვალისწინებს შემდეგი შინაარსის დათქმას:

⁹ იხ. შპს „ინექს გრუპი“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 400010572) წესებისა და პირობების 2.3.1.1. პუნქტი შემდეგ ბმულზე [<https://inex.ge/ka/terms-of-use>] (ბოლოს შემოწმდა: 2026 წლის 13 ივლისს).

„გამგზავნის მიერ გზავნილის შეფუთვა უნდა განხორციელდეს მისი წონის, ფორმის და შიგთავსის მასალისა და ხასიათის (თხევადი, მსხვრევადი, მყარი და ა.შ.) მიხედვით, ასევე გზავნილის ტრანსპორტირების ხანგრძლივობის გათვალისწინებით.

გზავნილი უნდა იყოს შეფუთული იმაზე გათვლით, რომ:

- გაუძლოს დიდ მანძილზე ტრანსპორტირებას,
- მრავალჯერად გადატვირთვას ან დამუშავებას, დახარისხებას,
- კლიმატის, ტემპერატურის და ატმოსფერული წნევის ცვალებადობას,
- ფიზიკურ ზემოქმედებას, ზეწოლას, ვიბრაციას, რყევას.

გზავნილი სათანადოდ შეფუთულად ითვლება მაშინ, თუ იგი 80 კგ-ის ზეწოლისა და/ან 80 სმ სიმაღლიდან მყარ ზედაპირზე თავისუფალი ვარდნის შემდეგ დაუზიანებელი რჩება.

შიგთავსის სახეობის მიხედვით, დაცული უნდა იყოს გზავნილის შეფუთვის შემდეგი წესები:

სითხე ან ისეთი ნივთიერება, რომელიც ადვილად იქცევა სითხედ, უნდა მოთავსდეს ჰერმეტიკულად დახურულ კონტეინერში. ასეთი კონტეინერი უნდა მოთავსდეს მყარ ყუთში, რომელიც ამოვსებული იქნება შესაბამისი დამცავი მასალით და რომელიც კონტეინერის გატეხვის შემთხვევაში მთლიანად შეიწოვს სითხეს. ცხიმის შემცველი ნივთიერებები, რომლებიც ადვილად არ გადაიქცევა სითხედ, როგორცაა საცხები, ნახევრად თხევადი საპონი, ფისი და სხვა, პირველადი შესაფუთი მასალით (ყუთი, ნაჭრის ტომარა, პლასტმასის კონტეინერი და სხვ.) უნდა მოთავსდეს მყარ ყუთში იმგვარად, რომ თავიდან იქნას აცილებული შიგთავსის გაჟონვა. მშრალი საღებავი ფხვნილები, როგორცაა მეთილენის ლურჯი და სხვა, დაიშვება მხოლოდ ჰერმეტიკულად დახურულ ლითონის ყუთებში, რომლებიც თავის მხრივ განთავსებული უნდა იქნას შესაბამისი შემწოვი და დამცავი მასალით ამოვსებულ მყარ ყუთებში. მშრალი არასაღებავი ფხვნილები უნდა განთავსდეს მყარ კონტეინერებში (ყუთი, ტომარა), რომლებიც თავის მხრივ განთავსდება მყარ ყუთებში. მინისგან დამზადებული ან სხვა მსხვრევადი/მტვრევადი ნივთები უნდა შეიფუთოს ჰაერბუშტოვანი ცელოფნით, ქსოვილით ან სხვა მსგავსი შესაფუთი მასალით და მოთავსდეს მყარ ყუთში, რომელიც ამოვსებული იქნება შესაბამისი დამცავი მასალით, რათა ტრანსპორტირების პროცესში თავიდან იქნას აცილებული ნივთსა და ყუთის კედლებს შორის ხახუნი, ხოლო თუ გზავნილში რამდენიმე ნივთია –

ასევე ამ ნივთებს შორის ხახუნი. წვეტიანი ან ბასრი ნივთები უნდა განთავსდეს მყარ ყუთში, ხოლო თავად ყუთში – წვეტიანი და ბასრი ნაწილები უნდა შეიფუთოს ისეთი მასალით (ჰაერბუმტოვანი ცელოფანი, თვითწებადი ლენტი და ა.შ.), რომელიც უზრუნველყოფს როგორც თავად ამ ნივთის უსაფრთხოებას ტრანსპორტირების დროს, ასევე ყუთის შესაძლო დაზიანების შემთხვევაში – დაიცავს სხვა გზავნილებს დაზიანებისგან.¹⁰

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, დგინდება, რომ ბაზარზე არსებული სხვა მოვაჭრეების წესები და პირობები ითვალისწინებს სათანადო შეფუთვის დეტალურ განმარტებას, რაც კიდევ ერთხელ ადასტურებს, რომ აღნიშნული ინფორმაციის მიწოდება შესაბამის ეკონომიკურ სექტორში ჩვეულებრივი კომერციული საქმიანობის ნაწილია.

მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობაზე მსჯელობისას საყურადღებოა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაც, როგორც სასამართლო განმარტავს, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ დირექტივის მიზანი, რომელიც ამგვარი საქმიანობისაგან მომხმარებელთა სრულად დაცვას ისახავს მიზნად, ეფუძნება დამტკიცებას, რომ მომხმარებელი მოვაჭრესთან მიმართებით უფრო სუსტ მდგომარეობაში იმყოფება, განსაკუთრებით, ინფორმაციის ფლობის დონის თვალსაზრისით, რადგან უნდა ჩაითვალოს, რომ მომხმარებელი ეკონომიკურად უფრო სუსტია და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გამოცდილიც, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.¹¹

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ერთ-ერთ საქმეში, სასამართლომ განმარტა, რომ მოვაჭრის არგუმენტი იმის თაობაზე, რომ მომხმარებელს შეეძლო თავად მოეპოვებინა სწორი ინფორმაცია, მაშინ, როდესაც მოვაჭრემ მას მცდარი ინფორმაცია მიაწოდა, სამართლებრივად უმნიშვნელოდ უნდა იქნეს მიჩნეული.¹² სასამართლომ აღნიშნა, რომ უმნიშვნელოა ისიც, მოვაჭრე განზრახ მოქმედებდა თუ არა.¹³

მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილება ადგენს ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტს. 2012 წლის 5 ივლისის გადაწყვეტილებაში სასამართლო აცალიბებს მსჯელობას, რომ სწორედ მოვაჭრეა ვალდებული მომხმარებელს მიაწოდოს

¹⁰ იხ. შპს „ონექს ჯორჯიას“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 402233301) წესებისა და პირობების 12.3. პუნქტი შემდეგ ბმულზე [\[https://www.onex.ge/general-terms-conditions\]](https://www.onex.ge/general-terms-conditions) (ბოლოს შემოწმდა: 2026 წლის 13 ივლისს).

¹¹ მაგ., იხ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 3 ოქტომბრის გადაწყვეტილება საქმეზე *BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV*, C-59/12, ECLI:EU:C:2013:634, პუნქტი 35; 2015 წლის 16 აპრილის გადაწყვეტილება საქმეზე *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft*, C-388/13, ECLI:EU:C:2015:225, პუნქტი 53.

¹² ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 16 აპრილის გადაწყვეტილება საქმეზე *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft*, C-388/13, ECLI:EU:C:2015:225, პუნქტი 54.

¹³ იქვე, პუნქტი 47.

ინფორმაცია და არ უნდა ჰქონდეს მოლოდინი, რომ მომხმარებელი საკუთარი ძალისხმევით მოიპოვებს ამ ინფორმაციას.¹⁴

ზემოაღნიშნული მიდგომა გამომდინარეობს მომხმარებლის, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის ინფორმირებულობის აუცილებლობიდან, რათა მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება – შევიდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან – ეფუძნებოდეს არა მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერ, შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პოლიტიკას, არამედ, მომხმარებლის გააზრებულ, ინფორმირებულ არჩევანს. მომხმარებლის წინდახედულობის სტანდარტი – იცის ან უნდა სცოდნოდა – შემოიფარგლება მეწარმის პასუხისმგებლობით მისაწოდებელი ინფორმაციის სისრულეზე. მომხმარებლის უფლება – მიიღოს ინფორმაცია არ უნდა გადაიქცეს ვალდებულებად თავად მოიპოვოს ეს ინფორმაცია.¹⁵

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, სამართლებრივად უმნიშვნელოა შეეძლო თუ არა განმცხადებელს თავად მოეძიებინა ინფორმაცია შეძენილი ნივთ(ებ)ის სათანადო შეფუთვის წესთან დაკავშირებით. მოვაჭრე ვალდებული იყო მომხმარებლისათვის მიეწოდებინა აღნიშნული ინფორმაცია კანონის მოთხოვნების შესაბამისად.

მომხმარებლისათვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდებით მოვაჭრე არღვევს სამოქალაქო სამართლის ერთ-ერთ ფუნდამენტის, კეთილსინდისიერების პრინციპის მოთხოვნებსაც. 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 ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.*“¹⁶

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, დგინდება, რომ მოვაჭრე არ ითვალისწინებს გადასატანი ნივთის სათანადო შეფუთვის დეტალურ განმარტებას, რაც, თავის მხრივ, მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას წარმოადგენს. ამავდროულად, ბაზარზე მოქმედი სხვა მოვაჭრეების მიერ საკუთარ სავაჭრო ვებგვერდებზე განთავსებული წესები და პირობები ითვალისწინებს სათანადო შეფუთვის დეტალურ განმარტებას, შესაბამისად, აღნიშნული ინფორმაციის მიწოდება ეკონომიკურ სექტორში ჩვეულებრივი კომერციული საქმიანობის ნაწილად უნდა იქნე განხილული. **ამრიგად, მოვაჭრე**

¹⁴ იხ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2012 წლის 5 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე *Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer*, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419.

¹⁵ შეად. ლაკერბაია თ., *ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი*, თსუ იურიდიული ფაკულტეტის სამართლის ჟურნალი №1, თბილისი, 2015 წ., გვ. 147-148.

¹⁶ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2021 წლის 20 მაისის განჩინება №ას-1185-2020, პუნქტი 9.

არღვევს მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულებას და შესაბამისად, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნას.

4.2. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

საქმეში არსებული გარემოებები, მათ შორის, მოვაჭრის მიერ გადასაზიდი ნივთების სათანადო შეფუთვის თაობაზე დეტალური ინფორმაციის გაუთვალისწინებლობა მომხმარებლისათვის განკუთვნილი ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში, მიუთითებს მოვაჭრის სავარაუდო უსამართლო კომერციულ საქმიანობაზე. შესაბამისად, სააგენტო იმსჯელებს აღნიშნულ საკითხზე.

როგორც უკვე აღინიშნა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი და მათ შორის, აღნიშნული კანონის VI თავით გათვალისწინებული ნორმები საქართველოს კანონმდებლობის ევროკავშირის სამართალთან დაახლოებისა და საერთო ევროპული გამოცდილების გაზიარების ნაყოფია.

№2005/29/EC დირექტივა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ მიღებულ იქნა 2005 წლის 11 მაისს, თუმცა საკანონმდებლო პროცესი ევროკომისიამ ჯერ კიდევ 2001 წელს წამოიწყო. იგი განმარტავდა, რომ პროცესის მიზანს წარმოადგენდა ისეთი საკანონმდებლო ინსტრუმენტის შექმნა, რომელიც უზრუნველყოფდა ერთგვაროვან და ყოვლისმომცველ სტანდარტს უსამართლო კომერციული საქმიანობის რეგულირებისთვის.¹⁷ დირექტივის ქვაკუთხედს კეთილსინდისიერების სტანდარტი წარმოადგენს.¹⁸

ზემოაღნიშნული დირექტივა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. დირექტივის მიზანია ბიზნესს აეკრძალოს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები. დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში.

დირექტივის ზოგადი ბუნება ევროკომისიის მიერ დასაბუთებული იყო იმ არგუმენტით, რომ მოვაჭრეები ყოველთვის ახერხებდნენ ახალი გზების მონახვას საკუთარი საქონლისა თუ მომსახურების მომხმარებლისათვის მისაყიდად, რომელთაგან ზოგიერთი შესაძლებელია უსამართლო ყოფილიყო. შესაბამისად, ვიწრო სექტორებზე ორიენტირებული

¹⁷ Collins, Hugh (2005), *The unfair commercial practices directive. European Review of Contract Law*, 1 (4). გვ. 418.

¹⁸ იქვე, გვ. 420

საკანონმდებლო აქტი ფებს ვერ აუწყობდა მოვაჭრეთა მიერ შემუშავებულ უსამართლო კომერციული საქმიანობის ინოვაციურ მეთოდებს. ამრიგად, საჭირო იყო ზოგადი ხასიათის ნორმები, რომელთა გამოყენებასაც სასამართლო თუ ადმინისტრაციული ორგანოები შეძლებდნენ.¹⁹

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, №2005/29/EC დირექტივის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტი შეიცავს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ზოგად აკრძალვას.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, კომერციული საქმიანობა მიიჩნევა უსამართლოდ თუ იგი (a) ეწინააღმდეგება პროფესიული გულისხმიერების მოთხოვნებს და (b) იგი არსებითად ამახინჯებს ან სავარაუდოდ არსებითად დაამახინჯებს იმ საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევას პროდუქტთან მიმართებით, რომელთანაც ეს კომერციული საქმიანობა აღწევს ან რომლისკენაც არის მიმართული, ხოლო თუ კომერციული საქმიანობა მომხმარებელთა კონკრეტული ჯგუფისკენ არის მიმართული – ამ ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევას.

იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჰემმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

№2005/29/EC დირექტივის მე-7 მუხლი ეთმობა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან საქმიანობას.

მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კომერციული საქმიანობა ჩაითვლება შეცდომაში შემყვანად, თუ მისი ფაქტობრივი კონტენტის, ყველა მისი მახასიათებლისა და გარემოების, ასევე კომუნიკაციის საშუალების შეზღუდვების გათვალისწინებით, იგი არ ითვალისწინებს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს, მოცემული კონტექსტიდან გამომდინარე, სჭირდება ინფორმირებული სავაჭრო გადაწყვეტილების მისაღებად, და რაც შედეგად იწვევს ან სავარაუდოდ გამოიწვევს იმას, რომ საშუალო მომხმარებელი მიიღებს ისეთ სავაჭრო გადაწყვეტილებას, რომელსაც სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ასევე, უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად ჩაითვლება შემთხვევა, როდესაც პირველი პუნქტით გათვალისწინებული გარემოებების გათვალისწინებით, მოვაჭრე მაღავს ან არსებით ინფორმაციას, რომელიც აღნიშნულ პუნქტშია მითითებული, აწვდის არაერთმნიშვნელოვანი, გაუგებარი, ბუნდოვანი ან დაგვიანებული ფორმით, ან არ მიუთითებს კომერციული საქმიანობის კომერციულ მიზანს, თუ ეს მიზანი კონტექსტიდან ისედაც აშკარა არ არის, და როდესაც თითოეულ ასეთ შემთხვევაში ეს იწვევს ან სავარაუდოდ გამოიწვევს იმას, რომ საშუალო მომხმარებელი მიიღებს ისეთ სავაჭრო გადაწყვეტილებას, რომელსაც სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა.

¹⁹ იქვე.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის (a) ქვეპუნქტის თანახმად, ოფერტზე მოწვევის შემთხვევაში, არსებით ინფორმაციად ჩაითვლება, მათ შორის, ინფორმაცია საქონლის ძირითადი მახასიათებლების შესახებ, იმ მოცულობით, რაც შესაბამისია გამოყენებული კომუნიკაციის საშუალებისა და თავად საქონლის გათვალისწინებით, თუ ეს ინფორმაცია უკვე აშკარა არ არის კონტექსტიდან.

თავის მხრივ, კანონი ითვალისწინებს №2005/29/EC დირექტივის შესაბამის სამართლებრივ მოწესრიგებას.

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, რომელიც შეესაბამება დირექტივის მე-5 მუხლის პირველ პუნქტს, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

4.2.1. უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

როგორც ზემოთ აღინიშნა, კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტი ადგენს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ცნებას, რასაც ორი სახე აქვს: შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა (თავის მხრივ, აღნიშნული შეიძლება გამოვლინდეს მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ან უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის სახით) და აგრესიული კომერციული საქმიანობა.

კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ჩანაწერი ზოგადი ხასიათის ნორმაა, ხოლო უშუალოდ უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნება მოცემულია კანონის 26-ე მუხლში.

კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტიდან შესაძლოა გამოიყოს შემდეგი კრიტერიუმები, რომელთა არსებობაც განაპირობებს კომერციული საქმიანობის შეცდომაში შემყვან ბუნებას და რომელიც უმოქმედობაში გამოიხატება. ესენია: I. მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება; II. ამის გამო მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, 2005/29/EC დირექტივა ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას. აღნიშნულ დეფინიციასთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანია ის გარემოება, რომ ევროკავშირის სამართალი არ მოითხოვს, რომ მომხმარებელი იყოს უკვე დაზარალებული უსამართლო კომერციული პრაქტიკისგან. ამ შემთხვევაში, მთავარია კომერციული პრაქტიკა ნეგატიურად ეხებოდეს მომხმარებელს.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ, უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებით განმარტა, რომ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში საკითხის შეფასებისას გასათვალისწინებელია კონტექსტი, რომელშიც ეს ქმედება ხორციელდება. სასამართლომ, ასევე, განმარტა, რომ ფაქტობრივი გარემოებების შეფასებისას და კონტექსტის გათვალისწინებისას დაცული უნდა იყოს ბალანსი, რათა ხელი არ შეეშალოს №2005/29/EC დირექტივის მიერ დასახული მიზნების (ანუ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა) მიღწევას. შესაბამისად, თუ მოვაჭრისთვის არ არსებობს რაიმე მნიშვნელოვანი ხელისშემშლელი გარემოება, იგი ვალდებულია ყველა არსებითი ინფორმაცია დეტალურად მიაწოდოს მომხმარებელს.

ზემოაღნიშნულ ნორმატიულ საფუძველზე დაყრდნობით, სააგენტო განიხილავს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის თითოეულ ელემენტს.

4.2.1.1. მომხმარებლისთვის სათანადო შეფუთვის შესახებ ინფორმაციის მიუწოდებლობა

როგორც აღნიშნული უკვე შეფასდა წინამდებარე გადაწყვეტილების 4.1. თავში, დასტურდება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის სათანადო შეფუთვის შესახებ დეტალური ინფორმაციის მიუწოდებლობა. თავის მხრივ, რამდენადაც აღნიშნული ინფორმაცია წარმოადგენს ინფორმაციას მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, იგი განხილული უნდა იქნეს კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციად.

დამატებით აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის 2026 წლის 20 ივლისის №01/6495 წერილში არსებული მითითება იმის თაობაზე, რომ დაგეგმილია უახლოეს მომავალში „სათანადო შეფუთვის“ დეტალური განმარტების დამატება ვებგვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების დოკუმენტში, საქმის გარემოებებს არსებითად ვერ შეცვლის, ვინაიდან, განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს შეფასების საგანს წარმოადგენს მოვაჭრის

კომერციული საქმიანობა როგორც უშუალოდ განმცხადებელთან დაკავშირებით, ასევე, წარსულში, სხვა მომხმარებლებთან დაკავშირებით. ამასთანავე, მოვაჭრეს ჯერ კიდევ არ განუახლებია თავისი სავაჭრო პოლიტიკის პირობები.

4.2.1.2. მომხმარებლის სავაჭრო გადაწყვეტილება

მას შემდეგ, რაც დადგინდა მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიუწოდებლობის ფაქტი, უნდა შეფასდეს კანონით გათვალისწინებული მეორე წინაპირობის არსებობა – მომხმარებლის მიერ იმგვარი გარიგების დადება, რომელსაც იგი სხვაგვარად არ დადებდა ან ამგვარი გარიგების დადების შესაძლებლობა.

Nº2005/29/EC დირექტივა არ მოითხოვს დადასტურდეს მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის (სავაჭრო გადაწყვეტილების) რეალურად შეცვლის ფაქტი. არამედ, საჭიროა დადგინდეს, მოსალოდნელია (შესაძლებელია) თუ არა, რომ მოვაჭრის ეკონომიკური ქცევა ამგვარ გავლენას იქონიებს საშუალო მომხმარებელზე.²⁰

ამავდროულად, პროფესიული გულისხმიერება, შესაძლებელია, განხილული იქნეს, როგორც კომერციული საქმიანობის ცალკეულ სფეროში მოქმედი ნორმები, რომლებიც, თავის მხრივ, შესაძლებელია მომდინარეობდეს საერთაშორისო სტანდარტებიდან და ეთიკისა და ქცევის კოდექსებიდან.²¹

განსახილველ შემთხვევაში, შეფასების საგანია, მოსალოდნელია თუ არა, რომ მოვაჭრის მიერ თავის სავაჭრო პოლიტიკაში იმ ინფორმაციის გამოტოვებამ, რაც დაკავშირებულია „სათანადო შეფუთვის“ განსაზღვრებასთან, გავლენა მოახდინოს საშუალო მომხმარებლის სავაჭრო გადაწყვეტილებაზე.

როგორც უკვე აღინიშნა, ნივთის სათანადო შეფუთვის შესახებ ინფორმაცია მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ცენტრალური საკითხია, მის გამოტოვებას კი შეუძლია პირდაპირი გავლენა მოახდინოს საშუალო მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე. კერძოდ, იმ შემთხვევაში, თუ მომხმარებლისათვის ცნობილი იქნება ნივთის სათანადო შეფუთვისასთან დაკავშირებული დეტალები, მათ შორის, ნივთის შეფუთვის წესი მისი ზომის, წონის, ფორმის, მასალის, მსხვრევადობის ან/და სხვა მახასიათებლების გათვალისწინებით, შესაძლებელია მან საერთოდ უარი თქვას ხელშეკრულების დადებაზე თუ ნივთის ამგვარი ფორმით პირადად შეფუთვის თავად ვერ ახერხებს, ხოლო ნივთის გამყიდველი ამას არ/ვერ უზრუნველყოფს. როგორც უკვე აღინიშნა, განმცხადებელმა ნივთი

²⁰ 2005/29/EC დირექტივის გზამკვლევი სახელმძღვანელო (29.12.2021), ევროკომისია, გვ. 32; იხ. ინგლისურენოვანი ვერსია ბმულზე

[[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05))]

²¹ იქვე, გვ.37.

დისტანციურად შეიძინა ჩინეთში, შესაბამისად, მის სათანადო შეფუთვასთან დაკავშირებით იგი დამოკიდებული იყო ნივთის გამყიდველზე, ხოლო თუ მისთვის ცნობილი იქნებოდა, რომ მოვაჭრე მოითხოვდა შეფუთვის კონკრეტულ სტანდარტს და ამას გამყიდველი ვერ უზრუნველყოფდა, მომხმარებელს უნდა შეეფასებინა მის წინაშე დამდგარი რისკი – სურდა ნივთის ტრანსპორტირება იმგვარად, რომ მისი შემთხვევითი დაღუპვის ან დაზიანების რისკი საკუთარ თავზე აეღო თუ საერთოდ უარი ეთქვა მოვაჭრესთან შესაბამისი ხელშეკრულების დადებაზე. სააგენტო ყურადღებას ამახვილებს იმ გარემოებაზე, რომ მოვაჭრის მიერ შემუშავებული წესები და პირობები არ ითვალისწინებს მოვაჭრის მიერ ნივთის ხელახლა შეფუთვის შესაძლებლობას ან ამგვარი მომსახურების სხვა დეტალებს.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ სადავო ინფორმაციის მიწოდებლობა ქმნის რეალურ შესაძლებლობას, რომ მომხმარებელმა დადოს იმგვარი ხელშეკრულება, რასაც იგი სხვა შემთხვევაში არ დადებდა. ამრიგად, დასტურდება მოვაჭრის ეკონომიკური ქცევის მიერ მომხმარებლის სავაჭრო გადაწყვეტილებაზე ზემოქმედების შესაძლებლობა.

ცალკე შეფასებას იმსახურებს ის გარემოება, ცალკეული მომხმარებლისათვის მიწოდებული მცდარი ინფორმაცია განხილული უნდა იქნეს იზოლირებულ ინციდენტად თუ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად, კანონის მიზნებისათვის.

ამ თვალსაზრისით საყურადღებოა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმად, როდესაც საქმე ეხება მოვაჭრის უსამართლო კომერციულ საქმიანობას, იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც მოვაჭრემ არასწორი ინფორმაცია მიაწოდა მხოლოდ ერთ მომხმარებელს, ამგვარი ქმედება მაინც შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად უნდა შეფასდეს, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ დირექტივის მიზნებისათვის.²² სასამართლომ აღნიშნა, რომ ერთი მხრივ, დირექტივა არ აწესებს რაიმე სახის ზღვარს, რომელიც დაადგენდა საქმიანობის სიხშირეს ან მომხმარებელთა რაოდენობას, რაც საჭირო იქნებოდა მოვაჭრის ქმედების დირექტივის მოქმედების ფარგლებში მოსაქცევად, ხოლო მეორე მხრივ, ამგვარი განმარტება მომხმარებელს დააკისრებდა მტკიცების ტვირთს, რომ ამავე მოვაჭრის საქმიანობამ ზიანი მიაყენა სხვა მომხმარებლებსაც, ხოლო ამ ტვირთის დაძლევა პრაქტიკაში უაღრესად რთულია.²³

სააგენტო იზიარებს ზემოხსენებულ განმარტებას, რამდენადაც იგი სრულ თანხვედრაშია როგორც ეროვნული კანონმდებლობის ნორმებთან, ასევე, კანონის მიზნებთან. ზემოაღნიშნულ გადაწყვეტილებაში ჩამოყალიბებული პრინციპი თანაბრად უნდა

²² ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 16 აპრილის გადაწყვეტილება საქმეზე *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft*, C-388/13, ECLI:EU:C:2015:225, პუნქტი 60.

²³ იქვე, პუნქტი 46.

გავრცელდეს როგორც მოქმედებით, ასევე, უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობაზე.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას. ამდენად, მოვაჭრემ აღნიშნული ნორმების მოთხოვნებს უნდა შეუსაბამოს საგაჭრო პოლიტიკაში არსებული „სათანადო შეფუთვის“ განმსაზღვრელი დებულებები.

4.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს შეფასების საგანს, ასევე, წარმოადგენს, გაუწია თუ არა მოვაჭრემ მომხმარებელს შეთანხმებული მომსახურება.

საკითხის უშუალოდ გაანალიზებამდე, უპირველესად, განხილული უნდა იქნეს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია №2011/83/EC დირექტივაში. აღსანიშნავია, რომ დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

№2011/83/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 უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლშიც. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, უმოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია №2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია №2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის დადებული 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. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია ევროკავშირის სასამართლოს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან ხელშეკრულება იდება შემდეგი პირობებით – მომხმარებლის სახელზე მიღებული ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა, რომელსაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს თავისი სახელით და მომხმარებლის ხარჯით, რაც მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ამანათის ტრანსპორტირების ხელშეკრულებას წარმოადგენს. შესაბამისად, აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებს მოვაჭრის მიერ **გაწეული მომსახურების** ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

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

საქმეში წარმოდგენილი მტკიცებულებებით, დასტურდება განმცხადებლის ამანათის – აბაჯანის კარადისა და ხელსაბანი ნიჟარის – მნიშვნელოვანი დაზიანების ფაქტი. აღნიშნულს ადასტურებს ორივე მხარე და ამდენად, ხსენებული უდავო ფაქტობრივ გარემოებად უნდა იქნეს მიჩნეული.

მეორე მხრივ, სადავო გარემოებას წარმოადგენს ნივთები დაზიანდა ჩინეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირებისას თუ ჩინეთში, მოვაჭრის საწყობში მიტანისას უკვე დაზიანებული იყო. ამასთანავე, სადავო გარემოებებია ნივთების მსხვრევადობასთან დაკავშირებით მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის გაფრთხილებისა და ნივთების დაზიანებაზე მოვაჭრისათვის პასუხისმგებლობის დაკისრების საკითხები.

აღსანიშნავია, რომ ტრანსპორტირების მომსახურება გულისხმობს არა მხოლოდ ამანათის გადაადგილებას ერთი ქვეყნიდან მეორეში, არამედ მის უსაფრთხოდ შენახვასა და დაცვას მთელი ლოგისტიკური პროცესის განმავლობაში, მათ შორის მიღების, დასაწყობების, გადაზიდვისა და გაცემის ეტაპებზე. შესაბამისად, თუ ამანათი მომხმარებელს გადაეცა დაზიანებულ მდგომარეობაში, ივარაუდება, რომ მომსახურება არ შესრულდა სათანადო ხარისხით, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრე წარადგენს დამაჯერებელ და საკმარის მტკიცებულებებს, რომ დაზიანება არ წარმოშობილა მისი ბრალეულობით ან გამოწვეულია ისეთი გარემოებით, რომელზეც იგი ობიექტურად ვერ მოახდენდა გავლენას. განსახილველ

შემთხვევაში, ამგვარი მტკიცებულებები წარმოდგენილი არ ყოფილა. მათ შორის, წარმოდგენილი არ ყოფილა რაიმე სახის მტკიცებულება, რომ მოვაჭრის საწყობში მიტანილი ნივთები უკვე დაზიანებული იყო. მოვაჭრემ მხოლოდ ირიბად მიუთითა თეორიულ შესაძლებლობაზე, რომ ნივთები მას უკვე დაზიანებულ მდგომარეობაში გადაეცა. ამასთანავე, ჩინეთიდან საქართველომდე არსებული გზის სიგრძის, სირთულისა და ტრანსპორტირების ხანგრძლივობის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ გადასატანი ნივთები სწორედ ტრანსპორტირებისას დაზიანდა.

საგულისხმოა, რომ მოვაჭრის არგუმენტაცია, უპირველესად, დაფუძნებულია მხარეთა შორის პასუხისმგებლობის განაწილების პრინციპზე და არა – საქმეში არსებულ კონკრეტულ ფაქტობრივ გარემოებებზე. კერძოდ, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ მისი პასუხისმგებლობა გამოირიცხება იმის გამო, რომ მომხმარებელმა იგი არ გააფრთხილა ნივთის მსხვრევადობასთან დაკავშირებით და აღნიშნულის თაობაზე მიუთითებს წესებისა და პირობების შესაბამის დათქმაზე.

ზემოხსენებულთან დაკავშირებით, სააგენტომ უნდა შეაფასოს მოვაჭრის არგუმენტაციის საფუძვლიანობა და მათ შორის, წესებსა და პირობებში არსებული დანაწესები.

მოვაჭრის წესებისა და პირობების შეფასებისას, არსებითი მნიშვნელობისაა ორი პირობა: პირველი მომხმარებელს აკისრებს მოვაჭრის გაფრთხილების ვალდებულებას, ხოლო მეორე მომხმარებელს ავალდებულებს იზრუნოს ნივთის სათანადო შეფუთვაზე.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებლის ვალდებულება მოვაჭრე გააფრთხილოს, რომ ნივთი მსხვრევადი, ადვილად დაზიანებადი ან განსაკუთრებული მოპყრობის საჭიროების მქონეა, უშუალოდაა დაკავშირებული ნივთის შეფუთვის წესსა და ამ მიზნით, სათანადო გულისხმიერების გამოჩენასთან.

საგულისხმოა, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა არ განსაზღვრავს მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი მოვაჭრეს ზემოაღნიშნულის თაობაზე გააფრთხილებს. 11.1. პუნქტი ნივთის სათანადოდ შეფუთვის ვალდებულებას ცალსახად მომხმარებელს აკისრებს, 11.3. პუნქტი კი მოვაჭრის პასუხისმგებლობას გამორიცხავს არასათანადოდ შეფუთული ამანათის ან მასში არსებული ნივთის დაზიანებასთან დაკავშირებით. აღნიშნულის გათვალისწინებით, თუ ნივთის შეფუთვის ვალდებულება მომხმარებელს ეკისრება, ხოლო მოვაჭრე ამ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში პასუხისმგებლობაზე უარს აცხადებს, ბუნდოვანია რა შედეგი შეიძლება მოჰყვეს მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის გაფრთხილებას წესებისა და პირობების შესაბამისად, მაშინ, როდესაც შესაბამისი შედეგი – მოვაჭრის ვალდებულება შეასრულოს კონკრეტული ქმედება (მაგ. ხელახლა შეფუთოს ამანათი, მოათავსოს იგი ხის ყუთში, გაამაგროს სხვა სახის მასალით და ა.შ.) – გათვალისწინებული საერთოდ არ არის.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო ვერ გაიზიარებს მოვაჭრის არგუმენტაციას იმის თაობაზე, რომ მომხმარებლის მიერ მისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიუწოდებლობის

გამო, ნივთის მსხვერვალობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრის პასუხისმგებლობა უნდა გამოირიცხოს. წესებისა და პირობების შესაბამისი დათქმა უნდა შეფასდეს სისტემურად, სხვა პირობებთან ერთობლიობაში და იმგვარად, რომ დამდგარი შედეგი არ ეწინააღმდეგებოდეს კანონის მოთხოვნებს. ამ თვალსაზრისით სააგენტო განმარტავს, რომ გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება არა იმას, მომხმარებელმა გააფრთხილა თუ არა მოვაჭრე, არამედ, ინფორმირებული იყო თუ არა მომხმარებელი კონკრეტულად რა ფორმით უნდა მომხმარებოდა ნივთის შეფუთვა და რას მიიჩნევდა მოვაჭრე „სათანადო შეფუთვად“. სწორედ ნივთის შეფუთვის ხარისხი განაპირობებს მის უსაფრთხო ტრანსპორტირებას და არა მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის გაფრთხილების ფაქტი, ხოლო მოვაჭრის მიერ შემუშავებული წესები და პირობები არ ითვალისწინებს მოვაჭრის მიერ ნივთის ხელახლა შეფუთვის შესაძლებლობას ან ამგვარი მომსახურების სხვა დეტალებს.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ არსებული წესებისა და პირობების გათვალისწინებით, ნივთების დაზიანებაზე მოვაჭრის პასუხისმგებლობისაგან გათავისუფლების საფუძვლად ვერ იქნება განხილული ის ფაქტი, გააფრთხილა თუ არა მომხმარებელმა მოვაჭრე.

რაც შეეხება მომსახურების ნაკლიანი შესრულების შედეგებს, კანონის დათქმებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს გააჩნია ვალდებულება 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. 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.

იქიდან გამომდინარე, რომ დადგინდა მოვაჭრის მიერ გადაზიდვის მომსახურების ნაკლიანი შესრულება, რამაც გამოიწვია ამანათების დაზიანება – მატერიალური ზარალი – მოვაჭრე ვალდებულია კანონის მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის გათვალისწინებით, აანაზღაუროს ნივთების დაზიანებით გამოწვეული ზარალი. მომხმარებლის დარღვეული უფლებების აღდგენის მიზნით მოვაჭრის მიერ განხორციელებულმა ღონისძიებებმა მომხმარებელს უნდა აღუდგინოს თავდაპირველი სამართლებრივი მდგომარეობა. მაშასადამე, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს განმცხადებლის დარღვეული უფლება – აუნაზღაუროს თ [REDACTED] ა [REDACTED] (პირადი ნომერი [REDACTED]) ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი (ამანათის ღირებულება).

თავი V. 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 №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრე შპს „ენივეიჯის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 400361924) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.