



N 04/907
12.08.2025

ბრძანება

907-01-4-202508121342



სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 09 დეკემბრის №04/1193 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

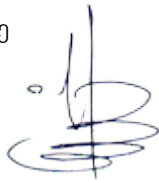
1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 09 დეკემბრის №04/1193 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრეს შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრეს დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.



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

ირაკლი ლექვიანაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 09 დეკემბრის N04/1193 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2025

სარჩევი

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი II. ნორმატიული რეგულირება.....	7
თავი III. სამოტივაციო ნაწილი	10
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესი.....	11
3.2. უსამართლო სტანდარტული პირობები.....	14
თავი IV. სარეზოლუციო ნაწილი.....	24
გადაწყვეტა:.....	25

თავი I. აღწერილობითი ნაწილი

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) შემოვიდა მოქალაქე, 2024 წლის 13 ნოემბრის N01/5770 განცხადება რომელიც ეხება მოვაჭრე - შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტს.

ზემოაღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 09 დეკემბრის №04/1193 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრე - შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

2024 წლის 09 დეკემბერს სააგენტოს №01/6310 განცხადებით მომართა მოქალაქე შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 09 დეკემბრის №04/1193 ბრძანებით მოვაჭრის შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 07 აპრილს სააგენტოს №01/2219 განცხადებით მომართა მოქალაქე შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 09 დეკემბრის №04/1193 ბრძანებით მოვაჭრის შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

1. 2024 წლის 13 ნოემბრის N01/5770 განცხადების თანახმად, მან გამოიწერა საქონელი - 155 აშშ დოლარის ღირებულების ოპტიკური სათვალის ჩარჩო, რომელიც საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად ექვემდებარებოდა განბაჟებას. თუმცა, მომხმარებლის განმარტებით, შპს „ბოქსეტ ჯორჯიამ“ საბაჟო გადასახადის გადასახდელად დეკლარირებისას მის მიერ გამოწერილი ნივთის კოდი არასწორად მიუთითა, რის გამოც, გარდა დამატებული ღირებულების გადასახადისა (დღგ), ასევე მოუწია იმპორტის გადასახადის გადახდა 51.93 ლარის ოდენობით. აღნიშნულის საფუძველზე მომხმარებელი თვლის, რომ ირღვევა მისი უფლებები და ითხოვს ზიანის ანაზღაურებას.

2. 2024 წლის 09 დეკემბრის N01/6310 განცხადების თანახმად, გასცადადეს საკუთარი პლატფორმიდან www.amazon.com გამოიწერა 644.36 აშშ დოლარის ღირებულების ნივთი, ხოლო გადამხიდად მიუთითა მომსახურების გამწვავის - შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მიერ მისთვის მინიჭებული აშშ-ს საწყობის მისამართი. მომხმარებლის მტკიცებით, შპს „ბოქსეტ ჯორჯიამ“ მას მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსაბამო მომსახურება გაუწია, კერძოდ ამანათი ვერ მიიღო. მომხმარებელი ასევე განმარტავს, რომ მოვაჭრესთან კომუნიკაციისას მას განუმარტეს, რომ მის მიერ შეძენილი საქონელი შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ აშშ-ს საწყობის მისამართზე არ ჩაბარებია და აღნიშნული ამანათი მოიპარეს, რაც მოვაჭრის განმარტებით ასახულია აშშ-ს საწყობის ტერიტორიაზე განთავსებულ სამონიტორინგო ვიდეო კამერის ჩანაწერებში. მომხმარებელი თვლის, რომ ირღვევა მისი უფლებები და ითხოვს ზიანის ანაზღაურებას.

3. 2025 წლის 07 აპრილის N01/2219 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა საქართველოდან ავსტრალიაში, ამანათის ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მომსახურებით. მან 2024 წლის 24 ოქტომბერს შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მეშვეობით 5 ფერწერული ტილო გააგზავნა ქალაქ სიდნეიში. მომხმარებლის განმარტებით, 2024 წლის 5 დეკემბერს გაგზავნილი ნამუშევრები უნდა გამოფენილიყო არტ გალერეაში - Martin Brown Contemporary, თუმცა გარდა იმისა, რომ ამანათი დანიშნულების ადგილამდე არ ჩასულა, მისი ადგილმდებარეობა მომხმარებლისთვის დღემდე უცნობია. ამასთან, () განმარტებით, შპს „ბოქსეტ ჯორჯიასგან“ კომუნიკაციის არც ერთ ეტაპზე არ მიუღია სრული, მკაფიო და გასაგები ინფორმაცია მის მიერ გაგზავნილ ამანათის ადგილმდებარეობასთან დაკავშირებით. მომხმარებლის განმარტებით, მოვაჭრე აწვდიდა ინფორმაციას, იმის თაობაზე, რომ კონკრეტულ ამანათთან დაკავშირებით აქტიური კომუნიკაცია ჰქონდათ მათ პარტნიორ გადამხიდად კომპანიასთან - Landmark Global, რომ მიეღოთ დაზუსტებული ინფორმაცია გზავნილთან დაკავშირებით, საბოლოოდ მომხმარებელს აცნობეს, რომ ამანათი ჩაითვალა დაკარგულად. მომხმარებლის განმარტებით საგამოფენოდ გაგზავნილი ფერწერული ტილოები შეფასებულია 12 700 აშშ დოლარად და ითხოვს მიყენებული ზიანის ანაზღაურებას.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ, 2024 წლის 15 ნოემბრის N02/4494 წერილით გამოითხოვა ინფორმაცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2024 წლის 22 ნოემბრის N01/5906 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ მომხმარებლის მიერ გაგზავნილი ინვოისის მიხედვით ნივთის აღწერილობა იყო ორაზროვანი, ხოლო გადამოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მის მიერ შეძენილი საქონელი ექვემდებარებოდა კოდს - 3926 , რომელიც გულისხმობდა იმპორტის გადასახადის გადახდას. მომსახურების გამწვავი განმარტავს,

რომ აღნიშნულის თაობაზე სატელეფონო კომუნიკაციის გზით აცნობა მომხმარებელს, რომელიც არ დაეთანხმა მის მიერ შეძენილი საქონლის ამ კოდით დეკლარირებას და შესაბამისი პრეტენზია ასევე დააფიქსირა სსიპ შემოსავლების სამსახურის ცხელ ხაზზე. შპს „ბოქსეტ ჯორჯია“ განმარტავს, რომ რადგან კონკრეტული ნივთის აღწერილობა ორაზროვანი იყო, შეედლო დაებრუნებინათ საბაჟო პროცედურების ეტაპზე და თავიდან გადამოწმებულიყო ექვემდებარებოდა თუ არა აღნიშნული საქონელი იმპორტის გადასახადს. მომსახურების გამწევის განმარტებით, ასეთ შემთხვევაში ნივთს ენიჭებოდა სტატუსი „წითელი დერეფანი“ და სანამ საბაჟო დეპარტამენტი არ მიაწიჭებდა ნივთს „გასატანად მზად“ სტატუსს მათ არ ჰქონდათ უფლება ნივთის გაცემის. მოვაჭრის განმარტებით, გამომდინარე იქიდან, რომ „წითელ დერეფანში“ დაყოვნება დროში ზრდიდა მომხმარებლის მიერ ამანათის მიღებას, ამა განაცხადა რომ მზად იყო გადაეხადა იმპორტის გადასახადიც და აეღო საქონელი. სააგენტოში წარმოდგენილ წერილში მოვაჭრე ხაზს უსვამს რომ ნიკოლოზ გილიგაშვილს არაერთხელ განემარტა, რომ შეედლო სადავოდ გაეხადა კონკრეტულ საქონელზე შესაბამისი კოდის მინიჭების სისწორე, უფლებამოსილ სამსახურში განცხადების დაწერისა და ნივთის წარდგენის გზით, თუმცა მოვაჭრე აცხადებს, რომ მომხმარებელმა აღნიშნულზე უარი განაცხადა.

სააგენტოს, 2024 წლის 09 დეკემბრის N02/4858 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე.

სააგენტომ, 2024 წლის 09 დეკემბრის N02/4865 წერილით მოვაჭრისგან გამოითხოვა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2024 წლის 10 დეკემბერს N01/6344 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, რომ გამოიწერა კონკრეტული ნივთი, რომლის მიღების მისამართად მიუთითა შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ აშშ-ში მდებარე საწყობის მისამართი. მოვაჭრე აცხადებს, რომ აშშ-ში მდებარე საწყობისთვის შაბათი და კვირა არასამუშაო დღეებია, რაც მისი განმარტებით აშშ-ში მოქმედი ყველა საფოსტო ოპერატორისთვის ცნობილია. მოვაჭრე მიუთითებს, რომ ონლაინ სავაჭრო პლატფორმები, მათ შორის www.amazon.com შეკვეთის შექმნის პროცესში მომხმარებლებს აძლევს საშუალებას დამატებით აირჩიონ ნივთის მისამართზე მიტანის სასურველი დრო და რათა შესაბამისი ველის მონიშვნით არ აირჩიონ მიღების დღედ „არასამუშაო დღე“. მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ სავარაუდოდ მომხმარებლის მიერ ამანათის შეკვეთის დროს არ იყო მიღების დროდ მონიშნული „სამუშაო საათები“ და ამანათი ონლაინ პლატფორმის კერძო კონტრაქტორი კომპანიის კურიერის მეშვეობით გაიგზავნა არასამუშაო დროს, მაშინ, როცა შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ საწყობი არ მუშაობდა. მოვაჭრე განმარტავს, რომ საწყობის ტერიტორიაზე არსებული კამერების ჩანაწერებში, ჩანს როგორ ტოვებს კურიერი ამანათს ქუჩაში, რომელსაც სხვა პირი გარკვეული დროის შემდეგ იპარავს. გამომდინარე იქიდან, რომ ამანათი არ ჩაბარებია მომსახურების გამწევის საწყობს და არ არსებობს ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელი მიღება-ჩაბარების შესაბამისი აქტი, მოვაჭრე მიიჩნევს, რომ კონკრეტულ გზავნილთან დაკავშირებით მისი პასუხისმგებლობა გამორიცხება. აქვე,

მოვაჭრე განმარტავს, რომ კორპორაციული პასუხისმგებლობის ფარგლებში მან მომხმარებელს შესთავაზა დაკარგული ამანათის ღირებულების 50% -ის ანაზღაურება, რაზედაც მომხმარებელმა უარი განაცხადა.

სააგენტომ, 2024 წლის 23 დეკემბრის N02/5096 წერილით მოვაჭრეს აცნობა მიმდინარე საქმის შესწავლაში განცხადების ჩართვის თაობაზე და ამავე წერილით გამოითხოვა ინფორმაცია შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ პირობების თაობაზე ნივთის ტრანსპორტირებისას, მათ შორის ინფორმაცია ამანათის ჩაბარების წესის შესახებ.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2024 წლის 27 დეკემბერს N01/6746 წერილით წარმოადგინა ნივთის ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებული წესები და პირობები.

სააგენტოს 2025 წლის 04 მარტის N01/1137 წერილით მოვაჭრეს დაევალა წარმოედგინა აშშ-ს მისამართზე მომხმარებლების კუთვნილი ამანათების ჩაბარებაზე უფლებამოსილი პირის ვინაობა. ამასთან, შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) სავაჭრო პოლიტიკის (მომსახურების წესები და პირობები) ის ნაწილი, რომელიც ეხება ამანათის ჩაბარების წესებს და აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით მხარეთა პასუხისმგებლობის ფარგლებს.

2025 წლის 11 მარტის N01/6746 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ აშშ-ში მდებარე საწყობის მისამართზე მომხმარებლების კუთვნილი ამანათების ჩაბარებაზე პასუხისმგებელ პირს წარმოადგენდა კომპანიის **წარმომადგენელი-ალექსანდრე ჭითანავა**.

სააგენტომ, 2025 წლის 08 აპრილს N02/1686 წერილით გამოითხოვა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

აღნიშნულ წერილზე პასუხად მოვაჭრემ 2025 წლის 15 აპრილს N01/2434 წერილით წარმოადგინა პოზიცია და განმარტა, 2024 წლის 24 ოქტომბერს მოხმარებელმა ავსტრალიაში გასაგზავნად წარადგინა ამანათი შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ ოფისში. მოვაჭრის მითითებით მომხმარებელს არ გამოუყენებია ამანათის დაზღვევის სერვისი, ხოლო ამანათის ღირებულება შეაფასა როგორც 5 ევრო. მოვაჭრე განმარტავს, რომ შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ წესებისა და პირობების მიხედვით, თუ გაგზავნილი ამანათი დაიკარგება და ის დაზღვეული არ არის, არ ხდება არც მისი დეკლარირებული ღირებულებისა და არც ტრანსპორტირების საფასურის ანაზღაურება. იმ შემთხვევაში, თუ ამანათზე გააქტიურებულია დაზღვევის სერვისი, ამანათის დაკარგვის შემთხვევაში ანაზღაურდება მხოლოდ მისი დეკლარირებული ღირებულება და არა ტრანსპორტირების საფასური. მოვაჭრე აცხადებს, რომ ამანათის დაზღვევის უპირატესობა გამოიხატება იმაში, რომ თუ გზავნილი დაიკარგება კომპანიამ შეძლოს ნივთის დადეკლარირებული ღირებულების ანაზღაურება.

მოვაჭრის მითითებით მიუხედავად სტანდარტული პროცედურისა, დაუზღვეველ ამანათებზეც კომპანია ხშირად მომხმარებლის კეთილგანწყობის მოპოვებისა და მისი ნეგატიური გამოცდილების შემსუბუქების მიზნით, მაინც უნაზღაურებს ხოლმე ამანათის დეკლარირებულ ღირებულებას. შპს „ბოქსეტ ჯორჯია“ აცხადებს, რომ მსგავსი მიდგომა შემთხვევაში სრულად აზრს მოკლებული იყო, რადგანაც მას ამანათი

დეკლარირებული ჰქონდა 5 ევროდ და ამ თანხის ანაზღაურებას ამჯობინეს აენაზღურებინათ ტრანსპორტირების 140 აშშ დოლარის ექვივალენტი ლარში.

სააგენტოში წარმოდგენილ წერილში ასევე მოვაჭრე სრულად ხსნის კონკრეტულ გზავნილთან დაკავშირებულ გარემოებებს, კერძოდ: ამანათი საქართველოდან გაიგზავნა 2024 წლის 29 ოქტომბერს. ტრანსპორტირების ვადა ავსტრალიის შემთხვევაში წარმოდგენდა გაგზავნიდან 14 სამუშაო დღიდან ზევით. პირველ ეტაპზე, ამანათები ჩადის ბელგიის ჰაბში, საიდანაც შემდეგ უკვე ნაწილდება ქვეყნების მიხედვით.

მიიღო შეტყობინება (ისევე, როგორც ამ რეისით გაგზავნილი ყველა ამანათის მფლობელმა) რომ მისი ამანათი გადაეცა კურიერს, რაც ნიშნავდა იმას, რომ ამანათები ბელგიის ჰაბში განაწილდა და გაემგზავრა დანიშნულების ქვეყნებში ადრესატებისთვის ჩასაბარებლად. გარკვეული პერიოდის გასვლის შემდეგ, ცხელ ხაზზე დაკავშირებით მოიკითხა ამანათის სტატუსი, ოპერატორმა განუმარტა, რომ ვინაიდან ამანათი იყო ტრანზიტში, უნდა დალოდებოდა ამანათის სტატუსის ცვლილებას რამდენიმე დღის განმავლობაში. ბელგიაში კომპანიის პარტნიორებთან დაკავშირების შემდეგ შპს „ბოქსეტ ჯორჯიამ“ მიიღო ინფორმაცია, რომ ამანათი ბრუნდებოდა უკან.

მოვაჭრის განმარტებით, ამანათების დაბრუნების პროცესის ხანგრძლივობა 1-დან 4 თვემდეა. ამანათის უკან დაბრუნებისას, არ აქვს მნიშვნელობა დაზღვეულია თუ არა ის, არ ხდება არც მისი დეკლარირებული ღირებულების და არც ტრანსპორტირების საფასურის ანაზღაურება, რადგანაც ამანათი არ არის დაკარგული და ბრუნდება საქართველოში. მიუხედავად ამისა, ბოქსეტ ჯორჯიამ 2024 წლის 28 ნოემბერს, მაინც აუნაზღაურა დაუზღვეველი ამანათის ტრანსპორტირების ღირებულება. 2 თვიანი ლოდინის შემდეგ პარტნიორ კომპანიასთან ბოლო მიმოწერისას, 2025 წლის 25 მარტს, მოვაჭრეს აცნობეს რომ ვეღარ ახერხებდნენ ამანათის მოძიებას და ამანათი უნდა ჩაეთვალიათ დაკარგულად, ეს ინფორმაცია ასევე მიეწოდა

სააგენტოს 2025 წლის 20 ივნისის N01/2994 წერილით მოვაჭრეს დაევალა წარმოედგინა შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ შემუშავებული პირობები დაკარგული/დაზიანებული ამანათების ზიანის ანაზღაურების წესის შესახებ.

2025 წლის 24 ივნისის N01/3738 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს წარუდგინა 2025 წლის 20 ივნისის N01/2994 წერილით მოთხოვნილი ინფორმაცია.

თავი II. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული 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-5 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტის მიხედვით: ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი 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.

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.

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ

ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამოზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

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 შეუსაბამობად.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, 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.

საერთაშორისო კანონმდებლობა

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის¹ (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 მე-3 თავის მე-5 მუხლი შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში - N93/13/EEC დირექტივა) მიზნად ისახავს გამყიდველის ან მიმწოდებლისა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მისი მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და

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

ეკონომიკური რისკებისგან დაცვის მიზნით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და ბაზრის უფრო ძლიერმა მოთამაშემ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს.²

N93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის 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 უფლებებისა და ვალდებულებებში.

დირექტივის მე-3 მუხლითა და დანართით განსაზღვრულია იმ პირობათა შინაარსი, რომლებიც შესაძლოა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული.

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 გამოითხოვს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაცია), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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

თავი III. სამოტივაციო ნაწილი

² ევროკავშირის კერძო სამართალი, გადაწყვეტილებები და მასალები, ნაწილი I, 2018 წელი, თბილისი, გვ. 40.

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესი

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტო იწყებს მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლას, თუ მას აქვს ინფორმაცია, რომ კონკრეტული მოვაჭრის ქმედებ(ებ)ის შედეგად ირღვევა ან შესაძლოა დაირღვეს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლება და მათ ინტერესს ადგება ან შესაძლოა მიაღგეს ზიანი.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად კი მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, რომლებზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ.

განსახილველ შემთხვევაში, სანამ სააგენტო უშუალოდ საკითხის შეფასებაზე გადავა, ყურადღებას გაამახვილებს მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის არსებობაზე.

აღსანიშნავია, რომ 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 დაეცათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.³

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“ აისახა.⁴ დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას აუქმებს.⁵ (EU) 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

⁴ [Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests](#), OJ L 110, 1.5.2009, p. 30–36, recital 3.

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

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ამომწურავ განმარტებას არ შეიცავს, ზემოაღნიშნული 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 სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის არსებული ურთიერთობის მომწესრიგებელი პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (მომსახურების) ჯეროვნად შესრულების ჭრილში.

აღსანიშნავია, რომ კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, განიმარტება ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება, კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, ემსახურება სახელშეკრულებო მოლაპარაკების გამარტივებას, ის ზოგავს დროსა და რესურსს. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები ხასიათდება იმ თავისებურებით, რომ ის არის წინასწარ განსაზღვრული, მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით შექმნილი.⁶

ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით საინტერესოა საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. აღნიშნულ განჩინებაში განმარტებულია, რომ თავდაპირველად შესამოწმებელია ხელშეკრულების პირობა არის თუ არა სტანდარტული.⁷

საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილებაში განმარტა ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება. სასამართლოს განმარტებით, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის წინასწარ ჩამოყალიბებული. განმარტების თანახმად, ასეთი პირობები არ არის ინდივიდუალური მოლაპარაკების საგანი და მას ყველა მომხმარებელს სტანდარტულად სთავაზობენ. გადაწყვეტილებაში, ასევე აღნიშნულია, რომ სტანდარტული პირობა არის მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული, რაც იმას გულისხმობს, რომ ის არ არის გამიზნული ერთი ან რამდენიმე პირთან სახელშეკრულებო ბოჭვის ჩამოსაყალიბებლად, არამედ ის ყველა მომხმარებლისთვის საერთოა. სასამართლო, აქვე დასძენს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებადობა არ გულისხმობს იმას, რომ შემთავაზებელის მიერ განსაზღვრული პირობა აუცილებლად მრავალჯერადად უნდა იქნეს გამოყენებული, იმისთვის, რომ ის სტანდარტულად იქცეს, არამედ სასამართლოს მითითებით ხელშეკრულების პირობა

⁶ შდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

⁷ შდრ. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. მითითება - საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის №ას-812-2022 გადაწყვეტილება.

სტანდარტულია, თუკი ის ჩამოყალიბებულია იმ ფორმით, რომ იძლევა მისი მრავალჯერადად გამოყენების შესაძლებლობას. „[...]პირობა ისეთი ფორმით უნდა იყოს ჩამოყალიბებული, რომ მისი გამოყენება შესაძლებელი იყოს არაერთჯერადად, ნებისმიერი მომხმარებლის მიმართ.“⁸

აღსანიშნავია, ასევე, დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრება ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით. დოქტრინის თანახმად, პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული, თუკი ის წერილობით ან სხვა იმგვარი ფორმით არის გამოხატული, რომ იძლევა მისი მრავალჯერადად გამოყენების შესაძლებლობას. (ავტორები უთითებენ, რომ აღნიშნული გამოხატულება შეიძლება იყოს ვიდეო - ან აუდიოჩანაწერი).⁹

დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრების თანახმად, ხელშეკრულება მრავალჯერადად გამოყენებისთვის გამიზნულობის დასადგენად საჭიროა, შემთავაზებლის სუბიექტური ნების არსებობა, განზრახვა - გამოიყენოს პირობა მრავალჯერადად.¹⁰

განსახილველ საქმეში მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან იკვეთება, მოვაჭრე მომხმარებელს არ უწევს ხელშეკრულების პირობების შესაბამის მომსახურებას. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი მომსახურების პირობები სავარაუდოდ არ შეესაბამება კანონით დადგენილ დანაწესს. ამასთან, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, მას სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებლისთვის არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის რომელსაც ექნებოდა სურვილი, ესარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით.

აქვე უნდა განიმარტოს მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული. მას თითოეული მომხმარებელი და ცალკე მოვაჭრე ერთად არ აყალიბებენ. ისინი მოვაჭრის მიერ არის განსაზღვრული და მომხმარებელთანშეთანხმებას არ ექვემდებარება. ამასთანავე, აღნიშნული ხელშეკრულებით და მასში მოცემული პირობებით, მოვაჭრე მიზნად ისახავს ისინი მრავალჯერადად, თითოეული მომხმარებლისთვის იყოს გამოყენებული. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადად იქნება გამოყენებული მოვაჭრის მიერ. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკაში მოცემული პირობები სტანდარტული პირობების კანონით გათვალისწინებულ ყველა კრიტერიუმს აკმაყოფილებენ, ისინი მიჩნეული უნდა იქნეს, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, რომ აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას, ამასთან წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკა

⁸ საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილება.

⁹ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

¹⁰ შდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 185.

სავარაუდოდ არღვევს კანონით დადგენილ სავალდებულო წესებს და აქედან გამომდინარე შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

3.2. უსამართლო სტანდარტული პირობები

უსამართლო სტანდარტული პირობის, კერძოდ, კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის ჭრილში უნდა შეფასდეს შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მომსახურების პირობები სააგენტოში წარმოდგენილ განცხადებებში დასმულ სადავო გარემოებებთან მიმართებით.

შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მომსახურების პირობების მე-6 პუნქტი ეხება შემკვეთის მიერ საამანათე ტვირთის დეკლარირების ვალდებულებას და განბაჟებას.

6.8 პუნქტის თანახმად ტვირთის განბაჟების პროცედურებზე პასუხისმგებელია შემკვეთი. შემკვეთი უფლებამოსილია ვებ-გვერდის მეშვეობით მოითხოვოს დეკლარირების დისტანციურად განხორციელება, სავალდებულო საბაჟო დეკლარირებას დაქვემდებარებულ საამანათე გზავნილ(ებ)ზე. ამ შემთხვევაში, საქართველოში ჩამოსულ საამანათე გზავნილებზე ექსპედიტორი კომპანია შემკვეთის დეკლარაციის მიხედვით ადგენს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ საბაჟო დეკლარაციას.

6.11 პუნქტის თანახმად საამანათე გზავნილის განბაჟება და სხვა საბაჟო პროცედურები რეგულირდება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, საბაჟო სამსახურების მიერ ამანათის გაჩერების ან/და შემკვეთის მიერ ინფორმაციის წარუდგენლობის ან სხვა ვალდებულების შეუსრულებლობის გამო, ამანათის სახელმწიფო საკუთრებაში გადასვლის, შემკვეთისთვის სანქციების დაკისრების შემთხვევაში შემკვეთი ვერ წარუდგენს პრეტენზიას ექსპედიტორ კომპანიას, რომ მას არ ქონდა შესაბამისი ინფორმაცია ექსპედიტორი კომპანიისაგან კანონმდებლობით დადგენილი რეგულაციების და დაწესებული სანქციების შესახებ. შემკვეთი ვალდებულია განუხრელად დაიცვას საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი რეგულაციები და მოთხოვნები. ექსპედიტორ კომპანიას უფლება აქვს მიაწოდოს შემკვეთს სათანადო ინფორმაცია საბაჟო პროცედურებთან დაკავშირებით, თუმცა აღნიშნული არ წარმოადგენს ექსპედიტორი კომპანიის ვალდებულებას. ყოველგვარი ორაზროვანი განმარტების გამორიცხვის მიზნით, მხარეები ადგენენ, რომ იმ შემთხვევაში, თუ კომპეტენტური სახელმწიფო ორგანო დააკისრებს საჯარიმო სანქციას ექსპედიტორ კომპანიას, შემკვეთის მიერ მომსახურების პირობების მთლიანად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის გამო (მაგ: პროდუქციის არასრული აწ არაზუსტი დეკლარირება), ექსპედიტორი კომპანია უფლებამოსილია, ხოლო შემკვეთი აცხადებს თანხმობას, რომ აღნიშნული ჯარიმის გადახდა სრულად დაეკისროს შემკვეთს.

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, იგი უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებაში. კანონის აღნიშნული 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 შეუსაბამობად.

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 თანხმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტული 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“.¹¹

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.¹²

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.

ხელშეკრულების კონკრეტული პირობების შეფასებამდე, სააგენტო მიმოიხილავს კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს და მნიშვნელოვანი დისბალანსის ცნებას.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი

¹¹ ლაკერზაია თ., „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, 2021, 75.

¹² ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

¹³ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება საქმე C-421/14.

შესრულებისა, ევალუა ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.¹⁴ კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთ შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.¹⁵

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Institute 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, გამოიყენონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელშეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.¹⁶

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EEC 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.¹⁷

სააგენტო განმარტავს, რომ შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მომსახურების პირობების (ხელშეკრულების) 6.11 პუნქტი არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, შესაბამისად აღნიშნული პირობა წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობას, შემდეგი 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

¹⁴ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე №ს-1185-2020

¹⁵ „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მიუთითებულია კერესელიძე დ. კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84

¹⁶ Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, გვ. 3-46.

¹⁷ CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59

ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გათვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის ნაწილი. აღნიშნული პოლიტიკით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, შეასრულოს განსაბაჟებელი ნივთისთვის დაგდენილი პროცედურები ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება: შემკვეთის დეკლარაციის მიხედვით შეადგინოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული საბაჟო დეკლარაცია. საქმის გარემოებების შეფასებისას დადგინდა, რომ მომხმარებლის ამანათის დეკლარირება არასწორი კოდით მომსახურების გამწევის მიერ დეკლარაციის შევსებისას მოხდა, მოვაჭრე სააგენტოში წარმოდგენილ წერილში თავადვე აღნიშნავს, რომ შემკვეთის დეკლარაცია ორაზროვანი იყო, ნივთის სათანადო კატეგორიის ძიებისას კი მოვაჭრის მიერ მინიჭებული იქნა ისეთი სასაქონლო კოდი, რომელიც დამატებით დაექვემდებარა იმპორტის გადასახადის გადახდას. ხაზი უნდა გაესვას იმ გარემოებას, რომ ამანათის არაზუსტი დეკლარირება არ მომხდარა მომხმარებლის მიერ, ამასთან გარდა 6.11 მუხლის ბუნდოვანებისა, ის არ განსაზღვრავს იმ შემთხვევის რეგულირების გზას, როდესაც მომხმარებელი მიმართავს მომსახურების გამწევს დისტანციურად მიიღოს დეკლარაციის შევსების მომსახურება და მომსახურების გამწევის მიერ არაზუსტი დეკლარაციის წარდგენის შედეგად მას ერიცხება კანონმდებლობით გათვალისწინებული სხვა, დამატებითი გადასახადი (ამ შემთხვევაში იმპორტის გადასახადი). ამასთან უსამართლოა, ხსენებული პუნქტის ის ნაწილი, რომელიც მომხმარებლისთვის საბაჟო პროცედურებთან დაკავშირებით მოვაჭრის მხრიდან ინფორმირების ვალდებულებას გამორიცხავს, მაშინ როცა არასწორი ან არაზუსტი დეკლარაციის წარდგენის შემთხვევაში უფლებამოსილი ორგანოს მიერ ნებისმიერი სახის საჯარიმო სანქციის დაკისრების შემთხვევაში სრულად გამორიცხავს საკუთარ პასუხისმგებლობას.

შესაბამისად ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ურთიერთობაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა იმ შესრულებას, რაც შეთანხმებული იყო. კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება გაუწიოს. კონკრეტულ შემთხვევაში მომსახურე კომპანიის მიერ მომსახურების არაჯეროვანი შესრულების გამო მომხმარებელს ამანათზე დაეკისრა დამატებითი გადასახადი. შესაბამისად სააგენტო მიიჩნევს რომ შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მომსახურების პირობების 6.11 მუხლი უნდა ჩაითვალოს უსამართლო სტანდარტულ პირობად და მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს დაღვეული

შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მომსახურების პირობების მე-8 პუნქტი ეხება ექსპედიტორი კომპანიის პასუხისმგებლობის გამორიცხვას. უსამართლო

სტანდარტული პირობის, კერძოდ, კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის ჭრილში უნდა შეფასდეს შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მომსახურების პირობების 8.4 პუნქტი, რომელსაც აქტიურად ეყრდნობა მოვაჭრე მომხმარებლისთვის მიყენებული ზიანის არიდებისას.

8.4 პუნქტის თანახმად : *ექსპედიტორი კომპანია არ არის პასუხისმგებელი შემკვეთისთვის მიყენებული ზიანისათვის, თუ აღნიშნული გამოწვეულია შემკვეთის მხრიდან არასწორი, არასრული, აწ სხვა არასარწმუნო ინფორმაციის მიწოდების შედეგად ნებისმიერი ისეთი მოვლენისაგან, რომელიც სცდება ექსპედიტორი კომპანიის უშუალო და პირდაპირი კონტროლის ფარგლებს.*

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, იგი უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებაში. როგორც ზემოთ აღინიშნა უსამართლოა სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ *Mohamed Aziz*¹⁸-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“.

მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრემ 2024 წლის 10 დეკემბრის N01/6344 წერილით სააგენტოს განუმარტა, რომ (მიერ შემენილი საქონელი არ მისულა აშშ-ში მდებარე მათი საწყობის მისამართზე, ხივთი მას შემდეგ რაც კურიერმა არასამუშაო დროს მიიტანა საწყობის ტერიტორიაზე, დატოვა ქუჩაში, ხოლო შემდეგ ამანათი მოიპარეს. შესაბამისად მომსახურების პირობების 8.11 პუნქტის თანახმად ექსპედიტორი კომპანია არ არის პასუხისმგებელი ამანათის ექსპედიტორი კომპანიის საწყობში მიღებამდე. თუმცა ამავე წერილში მოვაჭრე ამანათთან დაკავშირებულ შემთხვევას, ირიბად უკავშირებს იმ გარემოებას, რომ მომხმარებლის მიერ შეკვეთისას არ იქნა მითითებული დამატებითად, რომ გზავნილი მისამართზე მიეტანათ სამუშაო დროს. მოვაჭრის განმარტებით, გამომდინარე იქიდან, რომ იგი მხოლოდ იმ ამანათების ტრანსპორტირებაზეა პასუხისმგებელი, რომელიც აკმაყოფილებს მომსახურების პირობების 12.1 პუნქტის დანაწესს.

¹⁸ ევროპის კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

თუმცა 8.4 პუნქტის დანაწესი უსამართლოა იმდენად, რომ სრულად გამორიცხავს ექსპედიტორის პასუხისმგებლობას ფაქტობრივად ყველა შესაძლო გარემოების არსებობისას და გამომდინარე იქიდან, რომ შემკვეთის მხრიდან ნებისმიერ ქმედების განსაზღვრა არ ხდება ამავე პუნქტში, მომხმარებლის მიერ თუნდაც შეკვეთისას ნივთის გაგზავნის შესაბამის პერიოდზე მიუთითებლობაც კი, ზიანის დადგომის შემთხვევაში, მოვაჭრის განმარტებით შესაძლოა გახდეს, მისი მხრიდან პასუხისმგებლობის არიდების საფუძველი. პუნქტი ისეა ფორმულირებული, რომ ნებისმიერი გარემოება, მათ შორის არარსებითი მიზეზები, შეიძლება ექსპედიტორმა გამოიყენოს პასუხისმგებლობის თავიდან აცილებისთვის 8.4 პუნქტი უნდა შეფასდეს როგორც *ბუნდოვანი და უსამართლო* იმ თვალსაზრისით, რომ მოვაჭრისთვის ქმნის **შეუზღუდავ თავისუფლებას პასუხისმგებლობისგან, ხოლო** ექსპედიტორს არ უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების ბუნდოვანი პირობით თავიდან აიცილოს ზიანიზე პასუხისმგებლობა. ხელშეკრულების პირობები, რომლებიც აჩენს ორაზროვან გარემოებებს, უნდა განიმარტოს მომხმარებლის სასარგებლოდ, *ამდენად მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომსახურების პირობების 8.4 პუნქტის 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 პირობებად და მოვაჭრე ვალდებულია აანაზღაუროს დაკარგული ამანათის ღირებულება სრულად.*

უსამართლო სტანდარტული პირობის, კერძოდ, კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის ჭრილში უნდა შეფასდეს შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ მომსახურების პირობების 15.5 პუნქტი, 16.2 და 16.3 პუნქტი, რომელებსაც აქტიურად ეყრდნობა მოვაჭრე მომხმარებლისთვის მიყენებული ზიანის არიდებისას.

მოვაჭრის მომსახურების პირობების მე-15 პუნქტი ეხება საამანათე გზავნილებს საქართველოდან. 15.5 პუნქტის შესაბამისად *საქართველოდან გაგზავნილი საამანათე გზავნილის დაკარგვის ან დაზიანების შემკვეთისთვის ზარალის ანაზღაურება ხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ შემკვეთის მიერ გააქტიურებულია საამანათე გზავნილის დაზღვევის სერვისი.*

ხოლო 16.1 და 16.2 პუნქტების თანახმად, ექსპედიტორი კომპანიის ვებ-გვერდზე შესაბამისი მომსახურების გზით შემკვეთი უფლებამოსილია ისარგებლოს დაზღვევის მომსახურებით. 2. საამანათე გზავნილის დაზღვევის სერვისი მოიცავს დაკარგული ან დაზიანებული ამანათების ღირებულების ანაზღაურებას. ხოლო 16.6 პუნქტის თანახმად, საქართველოდან გაგზავნილი ამანათების შემთხვევაში, დაზღვევის ფარგლებში ანაზღაურების მაქსიმალური ლიმიტი შეადგენს 300 დოლარს;

მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის მიერ 2024 წლის ოქტომბერში ავსტრალიაში გამოსაფენად გაგზავნილი 5 ფერწერული ტილო დადგენილ ვადაში არ ჩავიდა დანიშნულების ადგილას, ხოლო 2025 წლის მარტში, საბოლოოდ მომხმარებელს ეცნობა, რომ ამანათი დაიკარგა. მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარდგენილ განმარტებაში,

მითითებულია, რომ ამანათის ღირებულების ანაზღაურება ვერ მოხდებოდა, რადგან მომხმარებლის მიერ ამანათი დაზღვეული არ იყო, თუმცა მიუხედავად ამ გარემოებისა, მოვაჭრე თანახმა იყო აენაზღაურებინა დადეკლარირებული ამანათების ღირებულება, თუმცა რადგან იგი მომხმარებლის მიერ შეფასებული იყო 5 ევროს ექვივალენტი ღირებულებით, მოვაჭრემ სრულად აუნაზღაურა მომხმარებელს ამანათის ტრანსპორტირებაში გადახდილი თანხა, თუმცა შემუშავებული წესები და პირობების თანხმად, იგი ვალდებული არ იყო მომსახურების ღირებულება დაებრუნებუნა მომხმარებლისთვის.

უპირველესად სააგენტომ უნდა შეაფასოს მომსახურების პირობების 15.4 პუნქტი 16.1 პუნქტთან კავშირში. მომსახურების პირობების მე-16 პუნქტი დაზღვევის სერვისს განსაზღვრავს, როგორც დამატებით მომსახურებას და განმარტავს, რომ მომხმარებელი უფლებამოსილია ისარგებლოს ამანათის დაზღვევის სერვისით, თუმცა 16.2 პუნქტში განმარტებულია რომ დაზღვევის სერვისი მოიცავს დაკარგული ან დაზიანებული ამანათების ღირებულების ანაზღაურებას, ამასთან 15.4 პუნქტში მითითებულია, რომ საქართველოდან გაგზავნილი ამანათის დაკარგვის შემთხვევაში ღირებულება ანაზღაურდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებელს გააქტიურებული აქვს დაზღვევის სერვისი. **აღნიშნული ჩანაწერი მნიშვნელოვან დისბალანს იწვევს მომხმარებლის საზიანოდ.** ამასთან, დაცვის მაღალი გარანტიების უზრუნველყოფის მიზნით, მომხმარებელს აიძულებს ნებისმიერ შემთხვევაში გააქტიუროს დაზღვევის სერვისი, რადგან სავარაუდო ზიანის დადგომისას, მომხმარებელი მხოლოდ ამ გზით შეძლებდა ამანათის ღირებულების ანაზღაურებას.

ფაქტობრივად, აღნიშნული ქმედებით, მოვაჭრე იხსნის მისთვის კანონით დაკისრებულ პასუხისმგებლობას იმის შესახებ, რომ როგორც შემსრულებელი ვალდებულია ჯეროვნად შეასრულოს ვალდებულება და თუ არ შეასრულებს თავად აანაზღაუროს დამდგარი ზიანი, ამ შემთხვევაში გამოდის, რომ მოვაჭრე არ იღებს შესრულებაზე არანაირ ვალდებულებას და მომხმარებელი თავად აღიდგენს თავის დარღვეულ უფლებას იმ შემთხვევაში თუ ამანათი ტრანსპორტირებისას დაზიანდება ან დაიკარგება. მიუხედავად იმისა, რომ დაზღვევის სერვისის საფასურის გადახდა სავალდებულოა, მხოლოდ იმ მომხმარებლებისთვის, ვინც ისარგებლებს ამ სერვისით, არაპირდაპირ, ისეთი დათქმით, რომელიც ზიანის ანაზღაურებას უქვემდებარებს მხოლოდ დაზღვეულ ამანათებს ნებისმიერ მომხმარებელს უქმნის პირობას, რომ მომსახურების ჯეროვანი შესრულების მოლოდინიდან გამომდინარე, ისარგებლონ დაზღვევის შესაბამისი მომსახურებით. აღნიშნული ცხადყოფს იმას, რომ მომხმარებელს ფორმალურად აქვს არჩევანის შესაძლებლობა, რომ თვითონ გადაწყვიტოს სურს თუ არა დაზღვევის გამოყენება და დამატებითი საფასურის გადახდა, თუმცა შინაარსობრივად მსგავსი პირობა თავის მხრივ მომხმარებლის ნების შეზღუდვას წარმოადგენს, მითუმეტეს იმ პირობებში, რომ იგი საერთოდ არ უნდა იხდიდეს აღნიშნულ თანხას. ზემოაღნიშნული ხაზს უსვამს იმას, რომ დამატებითი მომსახურების ღირებულების გადახდის გარეშე, საეჭვოა, რამდენად ჯეროვნად შესრულდება მოვაჭრის მხრიდან შეკვეთილი მომსახურება რაც ცალსახად ეწინააღმდეგება სამართლიანობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპს.

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. სამომხმარებლო ურთიერთობა წარმოადგენს კერძო სამართლებრივი ურთიერთობის სახეს და ის სპეციფიკურად აწესრიგებს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობებს, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას. 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 სასამართლოს მითითებით, „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.“ სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. სწორედ ამიტომ ისეთი პირობები, რომელიც კონტრაჰენტს 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.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, თუ რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა. აღნიშნული ნორმა ისახავს მიზნად მომხმარებლის ინტერესების დაცვას იმგვარი ხელშეკრულების არასამართლიანი პირობებისაგან, რომლებიც ეწინააღმდეგება სამართლიანობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს. შესაბამისად, კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს კანონით დადგენილი ვალდებულების ჯეროვან, კეთილსინდისიერი, გულისხმიერების პრინციპის დაცვით შესრულება. გულისხმიერების პრინციპი ითვალისწინებს მხარეების მხრიდან ურთიერთობისას ერთმანეთის სამართლებრივი და ფაქტობრივი ინტერესების გათვალისწინებას, რაც გულისხმობს არა მხოლოდ ფორმალურად დადებული ვალდებულებების შესრულებას, არამედ სახერლშეკრულებო ურთიერთობის პერიოდში მხარეთა კანონიერი ინტერესების გათვალისწინებასაც. ამ კონტექსტში, როცა მოვაჭრე ცდილობს, სტანდარტული პირობების მეშვეობით გამორიცხოს ან შეამციროს საკუთარი პასუხისმგებლობა იმ ზიანის გამო, რომელიც დადგა მისი უხეში გაუფრთხილებლობით გამოწვეული ქმედების/უმოქმედობის შედეგად, იგი არღვევს არა მხოლოდ კანონით დადგენილ შესაბამის სამართლებრივ ნორმას, არამედ სისტემურად ეწინააღმდეგება

სახელშეკრულებო სამართლის ფუნდამენტურ პრინციპებს — მათ შორის, კეთილსინდისიერებისა და თანასწორობის პრინციპს.

მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრე, როგორც ხელშეკრულების ძლიერი მხარე ვალდებულია გაითვალისწინოს მომხმარებლის ინტერესები და ის გონივრული მოლოდინი, რაც მას აქვს. ამასთან გასათვალისწინებელია ხელშეკრულების საგანი, ამანათის ტრანსპორტირება და მისი ადრესატისთვის გადაცემა. 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. მოვაჭრე სრულად გამორიცხავს პასუხისმგებლობას საქართველოდან გაგზავნილი ამანათების შემთხვევაში თუ ამანათი არ იქნება დაზღვეული, შესაბამისად მომხმარებელს ეკისრება ვალდებულება გაიღოს ხარჯი, ამასთან უსამართლოა პირობა, რომელიც ადგენს ასანაზღაურებელი ამანათის ღირებულების ლიმიტს 300 დოლარის ოდენობით, მაშინ როცა კანონის მე-18 მუხლის თანახმად მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის მომსახურება გაუწიოს. ამასთან, მსგავსი ჩანაწერით ასევე არაპირდაპირ ივარაუდება, რომ მოვაჭრის პასუხისმგებლობა გამოირიცხება იმ შემთხვევაშიც თუ საქართველოდან გაგზავნილი ამანათი აკმაყოფილებს ამანათის დეკლარირებისთვის განსაზღვრულ პირობებს, დაიკარგა ან დაზიანდა, დაზღვეულია, მაგრამ არის 300 დოლარზე მეტი ღირებულების. ამასთან მოვაჭრე მსგავს შეზღუდვას აწესებს ისე, რომ ამანათის ჩაბარებისას არ ითხოვს ამანათის ღირებულების დადასტურების დოკუმენტს. ჩნდება ვარაუდი, რომ ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში მოვაჭრემ შესაძლოა საერთოდ უარი უთხრას მაღალი ღირებულების (300 \$ მეტი) მქონე ამანათის გაგზავნაზე მომხმარებელს. იმის შეფასებისას ადგება თუ არა მომხმარებელს ზიანი ყურადღება უნდა მიექცეს გარემოებას, დადგება თუ არა იგივე შედეგი, თუკი ხელშეკრულების სადავო პირობა არ იარსებებს. გარდა ამ კანონის მე-18 მუხლით დადგენილი ვალდებულებისა, სახელშეკრულებო სამართლის არსებითი პირობის თანახმად, ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას. ამდენად, ჩვეულებრივ შემთხვევაში, მომხმარებელს შეეძლებოდა მოეთხოვა ზიანის ანაზღაურება იმ ნაკლისთვის, რაც გამოწვეულია მოვაჭრის მიერ და საერთოდ არ არის სავალდებულო, რომ დამატებით მომსახურების საფასური ჰქონდეს გადახდილი იმისთვის, რომ არსებობის შემთხვევაში, მეორადი მოთხოვნით-ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლებით ისარგებლოს.

ამასთან საგულისხმოა, ხომ არ ხდება ხელშეკრულების სხვა პირობით, განსახილველი 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“.¹⁹ მოცემულ შემთხვევაში როგორც აღინიშნა 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.

ამდენად მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომსახურების პირობების 15.5, 16.1, 16.2, 16.6 პირობის დისპოზიცია ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრონციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტები კანონის 22-ე მუხლის შესამე პუნქტის „მიხედვით მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობებად.

რაც შეეხება მარიამ აქუბარდიას მიერ გაგზავნილი ამანათის ღირებულების ანაზღაურებას, მომსახურების პირობების 8.7 პუნქტის თანახმად ნებისმიერი ზარალის დადასტურების შემთხვევაში, ასანაზღაურებელი თანხა ლიმიტირებულია საამანათე გზავნილის ღირებულებით და არცერთ შემთხვევაში არ უნდა აღემატებოდეს მომხმარებლის მიერ დეკლარირებისას მითითებულ თანხას. საქმის გარემოებების განხილვის შედეგად, უდავოა, რომ მომხმარებლის მიერ ამანათი გაგზავნამდე დადეკლარირდა 5 ევროდ, აღნიშნულს თავად ადასტურებს მომხმარებელი სააგენტოში წარმოდგენილ განცხადებაში, ამასთან, ამავე განცხადებაში მომხმარებელი მიუთითებს, რომ მის მიერ გაგზავნილი ამანათის ღირებულება შეადგენდა 12 700 აშშ დოლარს, თუმცა დეკლარაციისას მას აღნიშნული არ მიუთითებია. გამომდინარე იქიდან, რომ კონკრეტულ შემთხვევაში გზავნილი ფერწერული ტილოებია, რომელიც თავად მომხმარებლის შესრულებულია, მისი ღირებულების დადგენა ავტორის მიერვე ხდება, მოცემულ შემთხვევაში ნახატის ღირებულების შესაფასებლად ძირითადი ინსტრუმენტი შესაძლოა იყოს სახელოვნებო ბაზრის პრაქტიკის ანალიზი. ამასთან გასათვალისწინებელია, რომ ფერწერული ტილოს ღირებულების დადგენა ფუნდამენტურად განსხვავდება სტანდარტული, სამოქალაქო ბრუნვაში არსებული, საქონლის ღირებულების განსაზღვრისგან. ხელოვნების ნიმუშის, კერძოდ ფერწერული ტილოს, ღირებულება არ ეფუძნება ფიქსირებულ მწარმოებლურ ფასს, სტანდარტულ საბაზრო ტარიფს. სტანდარტული საქონლის ღირებულება შესაძლებელია

¹⁹ ევროპის კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 საქმე.

დადასტურდეს მწარმოებლის მიერ განსაზღვრული ფასით, ელექტრონული კომერციის პლატფორმაზე არსებული შეთავაზებით, ინვოისით ან საბაზრო საშუალო ტარიფით, ხოლო ფერწერული ტილო წარმოადგენს ინდივიდუალურ ნამუშევარს, რომლის ღირებულება სხვადასხვა ფაქტორებზეა დამოკიდებული, მათ შორის, ავტორის ცნობადობაზე, სტილის უნიკალურობაზე, კულტურულ და ისტორიულ კონტექსტზე, ხელოვნების ბაზრის დინამიკასა და შეფასების ექსპერტიზაზე.

მომხმარებლის მიერ 2025 წლის 11 აპრილის N01/2336 წერილით სააგენტოში წარმოდგენილი იქნა The Why Not Gallery - ის მფლობელის და გალერისტის მიერ ხელმოწერილ დოკუმენტი ნამუშევრების და ფასების ავთენტურობასთან დაკავშირებით. თუმცა ამ კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტოს მსჯელობა ღირებულების დადგენით არ განისაზღვრება, რადგან როგორც აღინიშნა, **მომხმარებელმა განზრახ თუ გაუფრთხილებლობით, თავი აარიდა ვალდებულებას დაედეკლარირებინა რეალური ღირებულებით გასაგზავნი ამანათი.** მნიშვნელოვანია განიმარტოს, რომ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა, რაც ასევე გულისხმობს სამომხმარებლო ურთიერთობის მხარეებს შორის სამართლებრივი ბალანსის უზრუნველყოფას. შესაბამისად, მოვაჭრის ვალდებულება კანონშეუსაბამო მომსახურების გაწევის დადასტურებისას აღადგინოს მომხმარებლის დარღვეული უფლება გამოიხატება იმაში, რომ მისი პასუხისმგებლობის ფარგლები ზიანის ანაზღაურების ნაწილში განსაზღვრულია იმ ღირებულების ანაზღაურებით რა ფასადაც მომხმარებელი ადეკლარირებს გასაგზავნ ამანათს. აღნიშნულ შემთხვევაში შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“¹ გალდობულობა მომხმარებლის უფლების აღდგენის ნაწილში გულისხმობს

მიერ საქართველოდან გასაგზავნი ამანათის დეკლარირებული ღირებულების ანაზღაურებას.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 22 -ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით მოვაჭრეს ეკისრება ვალდებულება თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესაბამისი ნაწილი მოიყვანოს კანონთან შესაბამისობაში. ასევე, აღადგინოს მომხმარებლების დარღვეული უფლებები.

თავი IV. 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:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ბოქსეტ ჯორჯიას“ (ს/ნ 405374973) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.