



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 21 ოქტომბრის N04/1244
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 მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 21 ოქტომბრის N04/1244 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ (ს/ნ 406326836) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, მე-18 მუხლის პირველი

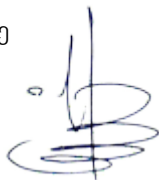


პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკს“ (ს/ნ 406326836) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკს“ (ს/ნ 406326836) 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, გაეგზავნოს 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 ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 21 ოქტომბრის N04/1244 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
2. ნორმატიული რეგულირება	5
3. სამოტივაციო ნაწილი	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	10
3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება	15
3.4. უსამართლო სტანდარტული პირობები	19
4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	30

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე

განცხადება, შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ (ს/ნ 406326836) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 21 ოქტომბრის N04/1244 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე

განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ დახმარებით შეიძინა ავტომობილი აშშ-ში მოქმედ აუქციონზე, რომელსაც ფოტოების და აღწერის შესაბამისად გააჩნდა მცირე დაზიანებები, კერძოდ, მანქანას აკლდა სარკის ხუფი, უკანა მარცხენა ფარი იყო გატეხილი, მარჯვენა უკანა ფრთა, კარი და მარცხენა მხარეს კართან აღინიშნებოდა დაზიანებები. მომხმარებლის განმარტებით, მანქანას დამატებით აღმოაჩნდა ჭერის დაზიანება. მომხმარებელი ითხოვს ზიანის ანაზღაურებას.

მომხმარებელმა სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 16 დეკემბრის N01/7753 წერილით წარმოადგინა მოვაჭრესთან კომუნიკაციის ამსახველი ფოტოები.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 22 ოქტომბრის N02/5035 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 21 ოქტომბრის №04/1244 ბრძანების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად. 2025 წლის 17 ნოემბრის N01/7076 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკი“ წარმოადგენს კომპანიას, რომელიც მომხმარებლებს სთავაზობს აშშ-ის ავტოაუქციონებიდან შეძენილი ავტომობილების ტრანსპორტირებას საქართველოს პორტამდე და მოქმედებს, როგორც გადამზიდი კომპანია. მომხმარებლის კომპანიისთვის მიმართვისა და ავტომობილის შეძენის სურვილის გამოთქმის შემდეგ, კომპანია მას დახმარებას უწევს აშშ-ის

აუქციონზე ავტომობილის შერჩევასა და შეძენაში, ხოლო შემდგომ უზრუნველყოფს შეძენილი ავტომობილის ტრანსპორტირებას საქართველოს პორტამდე. ავტომობილის შეძენის გადაწყვეტილებას მომხმარებელი დამოუკიდებლად იღებს. კომპანია მას სთავაზობს სასურველი ავტომობილის შესაძლო ვარიანტებს აუქციონზე, რის შემდეგაც მომხმარებელი თავად არჩევს მისთვის მისაღებ ავტომობილს და აუქციონის საშუალებით ახორციელებს მის შეძენას. ყიდვის დასრულების შემდეგ კომპანია უზრუნველყოფს ავტომობილის ტრანსპორტირებას საქართველომდე. 2025 წლის ივნისში დაუკავშირდა კომპანიას ავტომობილის შეძენის სურვილით და გამოთქვა ინტერესი Toyota RAV4-ის მოდელის მიმართ. კომპანიის წარმომადგენელმა მას შესთავაზა სასურველი მოდელის რამდენიმე ვარიანტი (სულ 8 ავტომობილი), რომელთა შესახებ ინფორმაცია და შესაბამისი ბმულები გაეგზავნა კლიენტს WhatsApp-ის აპლიკაციის საშუალებით. შეთავაზებები მოიცავდა აშშ-ის ავტოაუქციონზე გასაყიდად განთავსებულ ავტომობილებს. წარმოდგენილი ვარიანტებიდან

შეარჩია 2022 წლის Toyota RAV4, VIN კოდით: 4T3B6RFV8NU081069. მითითებულ ბმულზე გადასვლისა და ავტომობილის დათვალიერების შემდეგ, მოიწონა მისთვის შეთავაზებული Toyota RAV4-ის კონკრეტული მოდელი. აუქციონზე განთავსებული ავტომობილის ფოტოსურათები, აღწერა და ისტორია სრულად გაეგზავნა მომხმარებელს, რომელიც დეტალურად გაეცნო ინფორმაციას და გამოხატა სურვილი, რომ აღნიშნული ავტომობილი შეძენილიყო აუქციონზე. მოვაჭრის ინფორმაციით, ის ავტომობილის შეძენას მომხმარებლის თანხმობის გარეშე არ ახორციელებს. კონკრეტული ავტომობილის ყიდვის საკითხს ერთპიროვნულად წყვეტს თავად მომხმარებელი. აგრეთვე, აუქციონის დაწყებამდე რამდენიმე საათით ადრე გაეგზავნა წერილობითი შეტყობინება, რომელშიც განემარტა, რომ ავტომობილი არ იყიდებოდა შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ მიერ და აუქციონი მიმდინარეობდა ონლაინ რეჟიმში, მესამე მხარის პლატფორმაზე. ამავე შეტყობინებით მას დამატებით ეცნობა, რომ კომპანია მხოლოდ უთარგმნიდა და აწვდიდა იმ ინფორმაციას, რომელიც განთავსებული იყო შესაბამის ვებგვერდზე, სადაც ავტომობილი იყიდებოდა, და აღნიშნული ინფორმაცია არ წარმოადგენდა კომპანიის მხრიდან მისი სიზუსტის გარანტიას. ასევე წერილობით განემარტა, რომ ავტომობილის შესაძლო დაზიანების ან შეკეთების საჭიროების შემთხვევაში კომპანია არ იღებდა ვალდებულებას აღნიშნული ხარჯების ანაზღაურებაზე. მომხმარებელი აღნიშნულ პირობებს გაეცნო და წერილობით დაადასტურა მათი მიღება. აშშ-ში ჩატარებულ აუქციონზე,

თანხმობით, შეძენილ იქნა 2022 წლის Toyota RAV4, VIN კოდით: 4T3B6RFV8NU081069. აღნიშნული ავტომობილის ტრანსპორტირება საქართველომდე უზრუნველყო კომპანიამ. მოვაჭრის განმარტებით, კომპანიამ სრულად შეასრულა საკუთარი ვალდებულება და ავტომობილი შემოიყვანა საქართველოს პორტში. ამასთან, მომხმარებელს აუქციონის შესახებ სრული ინფორმაცია ეგზავნებოდა რამდენიმე საათით ადრე, რათა მას ჰქონოდა შესაძლებლობა სრულად შეესწავლა გასაყიდად განთავსებული ავტომობილი და მხოლოდ ამის შემდეგ გამოეხატა თანხმობა მის შეძენაზე. 10/06/2025 წელს კომპანიასა და მომხმარებელს შორის დაიდო ხელშეკრულება შუამავლობის მომსახურების შესახებ. აღნიშნული ხელშეკრულების 2.3. მუხლის თანახმად კომპანია ვალდებულია, შესაძლებლობის ფარგლებში

დამკვეთს აღმოუჩინოს დახმარება სასურველი ნივთის (ავტომობილის) შერჩევის პროცესში და გაუწიოს კონსულტაციები ფასის განსაზღვრაში. ხელშეკრულების 2.4. მუხლის შესაბამისად, კლიენტი თავად იღებს გადაწყვეტილებას ნივთის (ავტომობილის) შერჩევისა და სასურველი ფასის განსაზღვრის შესახებ. მნიშვნელოვანია, რომ ხელშეკრულების თანახმად, დამკვეთის მიერ ნივთის (ავტომობილის) საქართველოს პორტიდან (ტერმინალიდან) გაყვანის შემთხვევაში იგი ითვლება უპრეტენზიოდ მიღებულად და შესაბამისად, ნივთთან დაკავშირებული ყველა შესაძლო პრეტენზია ან დავა უნდა ამოიწუროს საქართველოს პორტიდან (ტერმინალიდან) გაყვანამდე. მოვაჭრის განმარტებით, გადაეგზავნა კომპანიის ხელთ არსებული და აუქციონზე განთავსებული სრული ინფორმაცია, მათ შორის ავტომობილის დეტალური ფოტოსურათები, აღწერა და ისტორია.

მოვაჭრის ინფორმაციით, აღნიშნულ მასალებს კლიენტი გაეცნო, მოიწონა და ამის შემდეგ გამოხატა თანხმობა ავტომობილის აუქციონზე შეძენის თაობაზე. კომპანია აღნიშნავს, რომ ფოტოსურათებში ნათლად ჩანდა ავტომობილის არსებული დაზიანებები, რაც ერთნაირად იყო ხილული როგორც კლიენტისთვის, ისე კომპანიის წარმომადგენლისთვის. გარდა ამისა, ავტომობილის შეძენის საფასურმა შეადგინა 18,880 აშშ დოლარი, ხოლო აშშ-დან საქართველოში მისი ტრანსპორტირების ღირებულებამ 2,380 აშშ დოლარი. დამატებით, ავტომობილის შეძენამდე დეპოზიტის სახით გადაიხადა 2,740 ლარი.

მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკა“ იკისრა ვალდებულება მხოლოდ ავტომობილის საქართველომდე ტრანსპორტირებაზე, რაც სრულად შესრულდა და კლიენტის მიერ სადავო არ გამხდარა. შესაბამისად, პრეტენზიების ადრესატი ვერ იქნება შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკა“, ვინაიდან კომპანია არ წარმოადგენს შესაბამის პასუხისმგებელ მხარეს. შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ მიერ 2025 წლის 17 ნოემბრის N01/7076 წერილით წარმოდგენილია: საშუამავლო მომსახურების შესახებ ხელშეკრულება (10/06/2025); და კომპანიის წარმომადგენელს შორის განხორციელებული კომუნიკაციის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდები; დადასტურების ტექსტი; აუქციონზე გასაყიდი ავტომობილის შესახებ რეპორტი; თანხის გადახდის დამადასტურებელი ქვითრები.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირს 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-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

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

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 გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

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.

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.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულებების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში - 93/13/ EEC დირექტივა)

მიზნად ისახავს გამყიდველსა ან მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციების და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და ეკონომიკური რისკებისგან დაცვის გზით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და უფრო ძლიერმა ბაზრის მოთამაშემ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს.¹

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის მიხედვით, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნის საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

93/13/EEC 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, კონფიდენციალური 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.

¹ ევროკავშირის კერძო სამართალი, გადაწყვეტილებები და მასალები, ნაწილი I, 2018 წელი, თბილისი, გვ: 40

3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

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

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 მიადგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3

პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზნებისათვის უმნიშვნელოვანესია დაცული იყოს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტი.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.²

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

² ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,³ 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.⁴

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკი“ (ს/ნ 406326836) კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში, კერძოდ, მომხმარებელი კომპანიის ოფისში აფორმებს ხელშეკრულებას მოვაჭრისგან შესაბამისი მომსახურების გაწევის შესახებ. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

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

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 17 ნოემბრის N01/7076 წერილით წარმოადგინა “ხელშეკრულება საშუამავლო მომსახურების შესახებ”, რომელიც ფორმდება მომხმარებელთან შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ (ს/ნ 406326836) მიერ მომსახურების გაწევის მიზნით.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს. კერძოდ, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5

³ იქვე, აბზაცი 53

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტში. კერძოდ, ინფორმაცა:

- საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;
- კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის „ვ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლის ფუნდამენტური პრინციპების შესაბამისად, მოვაჭრის ძირითადი ვალდებულებაა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულების შესაბამისი საქონლის ან/და მომსახურების მომხმარებლისთვის მიწოდება და შესაბამისობის დადასტურება. გარანტია არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული საქონლის ან/და მომსახურების შესაბამისობის დადასტურება. მოვაჭრის მიერ კანონისმიერი გარანტიის გაცემა სავალდებულოა და მოქმედებს საქონლის ან/და მომსახურების მომხმარებლისთვის მიწოდების მომენტიდან ორი წლის განმავლობაში. გამყიდველი პასუხისმგებელია საქონლის/მომსახურების ნებისმიერ ნაკლოვანებაზე, რომელიც არსებობდა მისი მომხმარებლისთვის მიწოდების მომენტში. კანონის მე-18 მუხლით განსაზღვრულია მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები, კერძოდ, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს და შეცდომაში შეჭყავს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებელი, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელი, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მომხმარებლის განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ დახმარებით აშშ-ის ავტოაუქციონზე შეიძინა 2022 წლის Toyota RAV4. კომპანიამ მომხმარებელს შესთავაზა აღნიშნული მოდელის რამდენიმე ვარიანტი, გაუგზავნა შესაბამისი ბმულები და ინფორმაცია, მონაწილეობდა აუქციონის პროცესში მომხმარებლის სახელით და შემდგომ უზრუნველყო ავტომობილის ტრანსპორტირება საქართველოს პორტამდე.

შესაბამისად, აღნიშნული ურთიერთობა წარმოადგენს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობას, რომელზეც ვრცელდება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ მოქმედი კანონმდებლობა. კანონის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს მიაწოდოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად ინფორმაცია საქონლის არსებითი მახასიათებლების შესახებ, რათა მომხმარებელმა შეძლოს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღება. აღნიშნული ვალდებულება არ შემოიფარგლება მხოლოდ მესამე პირის პლატფორმაზე განთავსებული ინფორმაციის ტექნიკური გადაგზავნით. პროფესიული საქმიანობის ფარგლებში მოქმედი მოვაჭრე ვალდებულია გამოიჩინოს სათანადო გულისხმიერება, შეაფასოს არსებული ინფორმაცია და მომხმარებელს მკაფიოდ განუმარტოს ყველა ის გარემოება, მათ შორის საქონელთან დაკავშირებული რისკები, რომელიც შეიძლება არსებითად აისახოს მისი ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღებაზე. საქმის მასალებით დასტურდება, რომ მომხმარებელს მიეწოდა ინფორმაცია ავტომობილის რიგი დაზიანებების შესახებ, თუმცა არ დასტურდება, რომ ავტომობილის სახურავის დაზიანება ყოფილიყო მკაფიოდ და ცალკე განმარტებული, როგორც არსებითი დაზიანება, რომელიც საჭიროებდა მნიშვნელოვან სარემონტო ჩარევას და ფინანსურ დანახარჯს. სახურავის დაზიანება წარმოადგენს ისეთ გარემოებას, რომელიც უკავშირდება არა მხოლოდ ვიზუალურ დეფექტს, არამედ შესაძლოა გავლენას ახდენდეს ავტომობილის კონსტრუქციულ მდგრადობასა და უსაფრთხოებაზე, ასევე, იწვევს მნიშვნელოვან ხარჯს მისი შეკეთების ან შეცვლის შემთხვევაში. შესაბამისად, აღნიშნული გარემოება წარმოადგენს არსებით ინფორმაციას, რომლის მიუწოდებლობა ან არასრულად მიწოდება გავლენას ახდენს მომხმარებლის მიერ გადაწყვეტილების მიღებაზე. კომპანიის მითითება, რომ იგი მხოლოდ აუქციონის ვებგვერდზე განთავსებულ ინფორმაციას აწვდიდა და არ აგებდა პასუხს მის სიზუსტეზე, ვერ იქნება მისი პასუხისმგებლობის გამომრიცხავი საფუძველი. მომხმარებელთან ხელშეკრულებით ურთიერთობაში სწორედ კომპანია წარმოადგენს კომპეტენტურ მხარეს და იგი ვალდებულია იმოქმედოს კეთილსინდისიერად და მომხმარებლის საუკეთესო ინტერესების გათვალისწინებით. მომხმარებლის თანხმობა ავტომობილის შეძენაზე ვერ ჩაითვლება სრულად ინფორმირებულ თანხმობად, თუ მას არ მიეწოდა სრული და ამომწურავი ინფორმაცია ყველა არსებითი დაზიანებისა და შესაბამისი რისკების შესახებ.

მხარეების მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალების შეფასებით დგინდება, რომ სააგენტოში წარმოდგენილ აუქციონის ფოტოებში მკაფიოდ ჩანს ავტომობილის მარცხენა უკანა კარის ზედა ნაწილთან, სახურავის ზონაში, დაჭეჭილი/დეფორმირებული მონაკვეთი.

ამასთან, წარმოდგენილი ფოტომასალით ირკვევა, რომ აუქციონის მასალებში არ არის წარმოდგენილი სახურავის სრულფასოვანი და დეტალური ფოტოები, რომლებიც მომხმარებელს

მისცემდა შესაძლებლობას სრულად შეეფასებინა მისი მდგომარეობა. ასეთ ვითარებაში პროფესიული საქმიანობის ფარგლებში მოქმედ მოვაჭრეს ეკისრებოდა ვალდებულება, დამატებით განემარტა მომხმარებლისთვის, რომ სახურავის ზედაპირის სრულად შეფასება წარმოდგენილი მასალით შეუძლებელი იყო და არსებობდა დამატებითი დაზიანების რისკი, რაც შესაძლოა დაკავშირებული ყოფილიყო დამატებით სარემონტო ხარჯებთან.

მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართლის პრინციპებიდან გამომდინარე, მოვაჭრის ვალდებულება არ შემოიფარგლება მხოლოდ იმ ინფორმაციით, რომელიც პირდაპირ ტექსტურად არის მითითებული აუქციონის აღწერაში. იგი მოიცავს ასევე იმ გარემოებების განმარტებას, რომლებიც ფოტომასალიდან იკვეთება და რომელთა შეფასებაც კომპეტენტურ პირს შეუძლია ან/და უნდა შეძლოს. მომხმარებელს შესაძლოა არ ჰქონდეს შესაბამის ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაციის ისეთივე ანალიზის შესაძლებლობა, რაც მოვაჭრეს გააჩნია თავისი საქმიანობის სპეციფიკიდან გამომდინარე. კომპანიის მიერ ინფორმაციის მხოლოდ ტექნიკური გადაგზავნა და პასუხისმგებლობის წინასწარი გამორიცხვა ვერ ათავისუფლებს მას მომხმარებლის წინაშე არსებული ვალდებულებისაგან. მომხმარებლის თანხმობა ავტომობილის შეძენაზე ვერ ჩაითვლება სრულად ინფორმირებულ თანხმობად, როდესაც მას არ მიეწოდა მკაფიო და ამომწურავი ინფორმაცია.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ არსებობს პირდაპირი მიზეზობრივი კავშირი მოვაჭრის მიერ ინფორმაციისა და რისკების შესახებ არასრულად მიწოდებასა და მომხმარებელთან დამდგარ ქონებრივ ზიანს შორის. სახურავის დაზიანების რისკის შესახებ სრულყოფილი ინფორმაციის მიწოდების შემთხვევაში მომხმარებელს ექნებოდა შესაძლებლობა უარი ეთქვა ავტომობილის შეძენაზე, შეემცირებინა შეთავაზებული ფასი ან წინასწარ გაეთვალისწინებინა შესაბამისი სარემონტო ხარჯი. აღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო ადგენს, რომ შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკა“ დაარღვია მომხმარებლისთვის სრული და ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება, რის შედეგადაც მომხმარებელს მიადგა ქონებრივი ზიანი. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია ადადგინოს იმ მომხმარებელთა დარღვეული უფლება, რომელთაც ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიადგათ ზიანი, მათ შორის, შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკა“ (ს/ნ 406326836) ვალდებულია მომხმარებელ აუნაზღაუროს ავტომობილის სახურავის შეკეთების ან, საჭიროების შემთხვევაში, შეცვლის ღირებულება.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ (ს/ნ 406326836) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ და „ვ“ ქვეპუნქტების დარღვევის ფაქტს.

3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

სააგენტოში საქმის შესწავლის დროს წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია.

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი 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 მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი 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 გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.⁵ 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 CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.⁶

⁵ ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი

⁶ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულების თანახმად, ხელშეკრულება ფორმდება შემდეგი პირობებით - ამ ხელშეკრულებით შუამავალი იღებს ვალდებულებას დაეხმაროს დამკვეთს მანქანის მოძებნასა და შექენაში, უზრუნველყოს მისი ამერიკიდან ტრანსპორტირების ორგანიზება და დამკვეთისთვის მიწოდება, ხოლო დამკვეთი იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს შექენილი ნივთის ტრანსპორტირების, აუქციონის მონაწილეობის და სხვა ხარჯების ღირებულება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საშუამავლო თანხის ჩათვლით.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

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

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

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

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, „მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ

ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით.

კანონმდებელი თვითონ განსაზღვრავს რომელი ფაქტების არსებობისას შეიძლება გაკეთდეს დასკვნა სხვა ფაქტების არსებობა - არარსებობის შესახებ. მაგალითად, თუ, დაზარალებული დაამტკიცებს, რომ მისი ქონება დაზიანდა, რომ ეს ქონება დაზიანდა გარკვეულმა პირმა და განსაზღვრავს მის ოდენობას, კანონმდებელი აკეთებს დასკვნას, რომ ზიანის მიმყენებელი მოქმედებდა ბრალეულად. აქედან გამომდინარე, დაზარალებული არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ზიანის მიმყენებლის ბრალი. ბრალის არარსებობას ამტკიცებს თვით ზიანის მიმყენებელი. განსახილველ შემთხვევაში, გამომდინარე იქიდან, რომ შეფასების საგანი არის მომსახურების ჯეროვანი შესრულება, რომლის დროსაც შესაფასებელი იქნება მოვაჭრის ბრალით ხელშეკრულების პირობების დარღვევის საკითხი, ამ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება თავად მოვაჭრეს.

დებულება იმის შესახებ, თუ რომელი მხარისათვის უფრო ადვილი და მოსახერხებელია დაამტკიცოს ესა თუ ის ფაქტი, აგრეთვე რომელი ფაქტების დამტკიცების საფუძველზე წარმოიშობა ვარაუდი ამა თუ იმ მხარის სასარგებლოდ, არ არის ზუსტად განსაზღვრული მატერიალური სამართლის ნორმებში და ეს ბუნებრივიცაა, რადგან სამართალს არ შეუძლია და არც უნდა დააფიქსიროს უფლებებისა და მოვალეობების თანაფარდობის ყველა შესაძლო ვარიანტი და კომბინაცია.

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

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე – მიტანის ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად გადამზიდველი თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ან/და ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეეძლო და არც მათი შედეგები შეიძლებოდა თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად იმის მტკიცება,

რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

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

საქართველოს უზენაესი სასამართლო № ას-700-2021 სამოქალაქო საქმეზე, 15.06.2021 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ გადაზიდვის ურთიერთობის რეგულირებისას განსაკუთრებული ყურადღება ექცევა რა გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილით გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში. ამავე კოდექსის 687-ე მუხლის თანახმად, გადამზიდველის პასუხისმგებლობის ძირითად პირობას წარმოადგენს რა მისი ბრალი, თავად გადამზიდველმა უნდა დაამტკიცოს, რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა.

ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანამდევ გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს. სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის არაჯეროვანი, ვინაიდან, მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება ავტომობილის ისეთი დაზიანებებით მიღების ფაქტი, რომლის შესახებაც მომხმარებელს მოვაჭრისგან ინფორმაცია წინასახელშეკრულებო ეტაპზე არ მიუღია. ტრანსპორტირების მომსახურება გულისხმობს არა მხოლოდ ნივთის გადაადგილებას ერთი ქვეყნიდან მეორეში, არამედ მის უსაფრთხოდ შენახვასა და დაცვას მთელი ლოჯისტიკური პროცესის განმავლობაში, მათ შორის მიღების, გადაზიდვისა და გაცემის ეტაპებზე. შესაბამისად, თუ საქონელი 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, ხოლო მოვაჭრეს მომსახურების ჯეროვნად შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო ადგენს, რომ მომხმარებლისთვის შეძენილი ავტომობილის ისეთი დაზიანებებით გადაცემა, რომლის შესახებაც მას წინასახელშეკრულებო ეტაპზე ინფორმაცია არ ჰქონია და ტრანსპორტირების პროცესში ტვირთის ადრესატამდე ჩაბარებამდე ვალდებულებების შეუსრულებლობა წარმოადგენს მომსახურების არაჯეროვან შესრულებას.

საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, რომ მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას, რაც არ შეესაბამება კანონის მე-18 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს. შესაბამისად მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება, მე-18 მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ (ს/ნ 406326836) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

3.4. უსამართლო სტანდარტული პირობები

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ ასევე შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების კონკრეტული პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (მომსახურების) ჯეროვნად შესრულების კრილში.

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.

თანამედროვე ეკონომიკის პირობებში მხარეები, ხელშეკრულების რთული და მასშტაბური პირობების განსაზღვრისა და ამასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების თავიდან აცილების მიზნით, ხშირად სარგებლობენ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებით. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები გულისხმობს ერთგვაროვანი შინაარსის მქონე პირობებს, რომელთა გამოყენებაც ხდება მრავალჯერადად. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს ერთი მხარე უდგენს მეორე მხარეს და ის ხელშეკრულების დადების და გამოყენების გამარტივების, დროისა და რესურსის დაზოგვის მიზნებს ემსახურება.⁷

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, მეწარმე სუბიექტსა და ფიზიკურ პირს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის სრულყოფისა და გამარტივების წინაპირობად შეიძლება აღიქვას, მაგრამ ის მკაცრ სამართლებრივ კონტროლს საჭიროებს, რათა არ გახდეს კაბალური ხასიათის მატარებელი.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, სსკ-ის 342-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები არის წინასწარ ჩამოყალიბებული,

⁷ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნული პირობები, რომელთაც ერთი მხარე (შემთავაზებელი) უდგენს მეორე მხარეს და რომელთა მეშვეობითაც უნდა მოხდეს კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული ან მათი შემცვენი წესების დადგენა.⁸ საქართველოს უზენაესი სასამართლო N ას-372-2023 სამოქალაქო საქმეზე, 06.10.2023 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნულობა გულისხმობს სტანდარტული პირობების არაერთჯერად ხასიათს, ანუ შემთავაზებლის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები არ არის გამიზნული მხოლოდ ერთ ან რამდენიმე კონკრეტულ პირთან დასაადები ხელშეკრულებისათვის და ისინი აბსოლუტურად ყველა მომხმარებლისათვის საერთოა.

პირობები ითვლება წინასწარ ჩამოყალიბებულად, თუ ისინი მრავალჯერადი გამოყენებისათვის წერილობითი ფორმით ან სხვაგვარად (მაგ., ვიდეო ან აუდიოჩანაწერი) არის ფიქსირებული.⁹

საქმეში არსებული მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის იდება ხელშეკრულება სატრანსპორტო საშუალების მიწოდების მომსახურების გაწევის შესახებ. მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი ხელშეკრულების ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ იგი წარმოადგენს იმ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას, რომელსაც მოვაჭრე სთავაზობს მომხმარებელს, მომსახურების განხორციელებისას. აღნიშნული პირობები მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის განსაზღვრული და მომხმარებელთან მათი შეთანხმება ინდივიდუალურად არ ხდება. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით არის შემუშავებული. ყოველივე იმის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ სატრანსპორტო საშუალების შეძენის წესები და პირობები წინასწარ არის შემუშავებული, განკუთვნილია ყველა მომხმარებლისთვის და მრავალჯერადი გამოყენებისთვის, ისინი მიიჩნევა ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს, რომ აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის გათვალისწინებით, 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.

განსახილველ შემთხვევაში, კანონის 22-ე მუხლთან მიმართებით უნდა განიხილოს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა, კერძოდ,

⁸ სუსგ 10.09.2012წ. საქმე #ას-755-811-2011

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

შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ „საშუამავლო მომსახურების შესახებ“ ხელშეკრულების 2.6 და 2.8 პუნქტები და დანართი 1-ით გათვალისწინებული „დაზღვევის პირობები“.

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი. აღნიშნული პუნქტი ადგენს პირობებს, რომელთა გათვალისწინებაც უნდა მოხდეს სტანდარტული პირობის შესაფასებლად. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი I. ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და II. 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.

ვინაიდან, კანონი ადგენს, რომ თუკი სტანდარტული პირობა ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და ამით ხელსეკრულების მეორე მხარეს ადგება ზიანი, იგი ბათილად უნდა ჩაითვალოს, უნდა განიმარტოს ბათილობის წინაპირობების მნიშვნელობები.

სტანდარტული პირობის ბათილობის პირველ წინაპირობას წარმოადგენს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთან მისი შეუსაბამობა. აღნიშნული დათქმა განსაზღვრულია შემთავაზებლისათვის, რომელმაც სტანდარტული პირობები უნდა ჩამოაყალიბოს კეთილსინდისიერად და მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინებით.

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

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

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ მართლმსაჯულების 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.¹⁰

მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/14 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

სტანდარტული პირობების შეფასებამდე, განსახილველია კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების მნიშვნელობები.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაჰენტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.¹¹

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.“¹²

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 კონტრაჰენტის პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.¹³

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

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz¹⁵ -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

¹⁰ ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

¹¹ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

¹² საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე Nას-950-2022, 30.09.2022.

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

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

¹⁵ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელშეკრულებო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით. აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.¹⁶

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, გამორიცხონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განხილულია არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელშეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.¹⁷

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.¹⁸

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტომ დაადგინა, რომ მოვაჭრის ხელშეკრულების - შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ „საშუამავლო მომსახურების შესახებ“ ხელშეკრულების 2.6 და 2.8 პუნქტები და დანართით გათვალისწინებული „დაზღვევის პირობები“ არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად

¹⁶ Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesseling/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dodrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

¹⁷ 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.

¹⁸ CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59

აღნიშნული პირობები წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს, შემდეგი გარემოებათა გამო:

ხელშეკრულების 2.6 და 2.8 პუნქტების თანახმად:

„2.6 დამკვეთის მიერ ნივთი (ავტომობილის) საქართველოს პორტიდან (ტერმინალიდან) გაყვანის შემთხვევაში ნივთი (ავტომობილი) ითვლება უპრეტენზიოდ და ყოველგვარი დავა მიუღებელია. ყველა შესაძლო პრეტენზია თუ დავა უნდა ამოიწუროს ნივთის საქართველოს პორტიდან (ტერმინალიდან) გაყვანამდე.

2.8 ავტომობილის ტექნიკური მახასიათებლები, ვიზუალური მაჩვენებლები, გამოშვების თარიღი, კომპლექტაცია და სხვა ინფორმაცია შეიძლება არ ემთხვეოდეს, იმ ვებგვერდზე არსებულ ინფორმაციას, სადაც შეიძინეთ ავტომობილი, ასეთ დროს კომპანია „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკი“ არ არის პასუხისმგებელი აღნიშნული ინფორმაციის უზუსტობით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურებაზე.

2.9 ავტომობილი დაზღვეულია „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის მიერ“. ავტომობილის საფასურში შესულია დაზღვევის საფასურიც. დაზღვევის პირობები ერთვის ამ ხელშეკრულებას დანართის სახით და წარმოადგენს საშუაშაველო ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.“

დანართით გათვალისწინებული „დაზღვევის პირობების“ თანახმად:

„დაზღვევა ითვალისწინებს ავტომობილის აუქციონის ფოტოებით, 10 000 ლარის ლიმიტით დაზღვევას.

ანაზღაურებას ქვემდებარება გადაზიდვის და კონტეინერის ჩატვირთვა/გახსის დროს მიყენებული ვიზუალური დაზიანებები.

...“

ამავე დანართში განსაზღვრულია შემთხვევათა ჩამონათვალი, რომელიც არსებული დაზღვევით ანაზღაურებას არ ექვემდებარება. მათ შორის:

„წინა და უკანა საქარე მინის დაზიანება.“

„აუქციონზე ავტომობილის ყიდვისას, უკვე დაზიანებული დეტალის დამატებით დაზიანების შემთხვევაში, (არ აქვს მნიშვნელობა დაზიანების ხარისხს - თუ რა სახის დაზიანება ჰქონდა ყიდვამდე და რა სახის დაზიანება დაემატა) დაზღვევა არ აანაზღაურებს აღნიშნულ დეტალზე მიყენებულ ზარალს.

„ის დეტალი, რომელიც აუქციონის ფოტოში არ ჩანს, თუ რა მდგომარეობაშია, (ანუ არ არის შესაბამისი რაკურსით გადაღებული სურათი) და ჩამოსვლისას აღმოჩნდება, რომ ეს ადგილი დაზიანებულია, დაზღვევის პაკეტში გათვალისწინებული არ იქნება და შესაბამისად არ ანაზღაურდება.“

„ჭერის დაზიანება, სადაც არ ფიქსირდება კონტეინერში ავტომობილის ჭერის შემხებლობა მის ზემოთ არსებულ ავტომობილთან ან კონტეინერის ჭერთან, ან კონტეინერში ეს ავტომობილი განთავსებულია დაახლოებით 45 გრადუსიანი დახრის კუთხით და ავტომობილის ჭერს შემხებლობა არ აქვს სხვა საგნებთან. არსებობს ალბათობა იმისა, რომ ჭერი შესაძლოა დაზიანებული ყოფილიყო ავტომობილის აუქციონზე ყიდვამდეც. გამომდინარე აქედან ჭერზე არსებული დაზიანება არ ანაზღაურდება.“

„ნაკაწრები მცირე ჩაღრმავებები და ნაკენჭურები, რომლებიც შესაძლოა არ გამოჩენილიყო აუქციონის ფოტოებში.“

„თუ ავტომობილში/ავტომობილზე ტერმინალის არსებული ნივთი/დეტალი დაზიანდა ან დაიკარგა ტერმინალის ტერიტორიაზე და მომხმარებელი არ შეავსებს განაცხადს ტერმინალის ტერიტორიაზევე, კომპანია სრულად იხსნის პასუხისმგებლობას.“

„ავტომობილის ტექნიკური მახასიათებლები, ვიზუალური მაჩვენებლები, გამოშვების თარიღი, კომპლექტაცია და სხვა ინფორმაცია შეიძლება არ ემთხვეოდეს იმ ვებგვერდზე აესებულ ინფორმაციას, სადაც შეიძნელა ავტომობილი, ასეთ დროს კომპანია „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკი“ არ არის პასუხისმგებელი აღნიშნული ინფორმაციის უზუსტობით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურებაზე.“

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

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგებას, რომლითაც მხარეები, ურთიერთმიმართ გამოვლენილი ნების საფუძველზე. ბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება, კერძოდ, დაეხმაროს დამკვეთს ავტომანქანის მოძიებასა და შექმნაში, უზრუნველყოს მისი ამერიკიდან ტრანსპორტირების ორგანიზება და დამკვეთისთვის მიწოდება. ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა იმ შესრულებას, რაც შეთანხმებული იყო. ნაკლიანი შესრულების დროს მოვაჭრე იხსნის პასუხისმგებლობას და ამასთან, მომხმარებლებს უწევს ზიანის

ანაზღაურების შემთხვევაში შემჭიდროვებულ ფარგლებს, რაც გულისხმობს, იმას, რომ მოვაჭრე განსახილველი პირობებით ზიანის ანაზღაურების მექანიზმს აყალიბებს ისე, რომ მატერიალური ზიანის ანაზღაურების რისკი პრაქტიკულად სრულად მომხმარებელზეა გადატანილი, მაშინ როდესაც მოვაჭრის პასუხისმგებლობა მინიმუმამდეა დაყვანილი.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, 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.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულება თავისი ბუნებით წარმოადგენს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობას. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი 348-ე მუხლით ადგენს ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ბათილობის საფუძვლებს, რომლის „ვ“ პუნქტის მიხედვითაც, ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში, რომლებსაც შემთავაზებელი იყენებს იმ ფიზიკური პირების მიმართ, რომლებიც არ მისდევენ სამეწარმეო საქმიანობას, აგრეთვე მიიჩნევა ბათილად დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს პასუხისმგებლობას იმ ზიანისათვის, რაც გამოწვეულია შემთავაზებლის ან მისი წარმომადგენლის მიერ უხეში გაუფრთხილებლობით ვალდებულების დარღვევის გამო (პასუხისმგებლობა გაუფრთხილებლობის გამო). სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. ამიტომ, თუ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ტექსტი ზღუდავს მის კანონით მინიჭებულ უფლებებს, იგი უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ არ შეილახოს ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის ინტერესები.

მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა განისაზღვრება, როგორც კერძოსამართლებრივი ხასიათის გარიგება, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალში, როგორც ეროვნულ ისე ევროპულ დოქტრინასა და სასამართლო პრაქტიკაში ხშირად გვხვდება ტერმინი „მომხმარებელი, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარე“.¹⁹ ვინაიდან, მოვაჭრე სამომხმარებლო ურთიერთობებში მიიჩნევა „ძლიერ“ მხარედ, მას კანონი კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

სსკ-ის 316-ე მუხლის მე-2 ნაწილში განმტკიცებული გულისხმიერების დაცვის ვალდებულება ადგენს, რომ თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას. აღნიშნული სტანდარტი ხაზს უსვამს სახელშეკრულებო ურთიერთობის

¹⁹ ლაკერბაია თ, „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, N4, 2021

მხარეთა მიერ სამოქალაქო ბრუნვაში ზნეობრივი და ეთიკური სტანდარტის შესაბამისად, მონაწილეობის სამართლებრივ მოთხოვნას, რაც ჯამში კეთილსინდისიერების პრინციპის საფუძველია.

მოცემულ შემთხვევაში, სამომხმარებლო ხელშეკრულების მხარე არის მოვაჭრე იურიდიული პირი - შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკი“, რომელიც ახორციელებს სატრანსპორტო საშუალების მყიდველისთვის ავტომობილის მოძიების, შეძენის და მიწოდების მომსახურებას. მოვაჭრე მიიჩნევა ხელშეკრულების იმ „ძლიერ“ მხარედ, რომელსაც კიდევ უფრო მეტად ეკისრება გულისხმიერების და კეთილსინდისიერების პასუხისმგებლობა, რაც გამოიხატება როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ისე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულებისას. მომხმარებელს, როგორც ხელშეკრულების სუსტ მხარეს, ხელშეკრულების დადებამდე აქვს მოლოდინი, რომ მოვაჭრე ნაკისრ ვალდებულებას შეასრულებს ჯეროვნად, ხოლო ნაკლიანი შესრულების დროს აანაზღაურებს მისი ბრალეულობით გამოწვეულ ზიანს.

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

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. განსახილველ შემთხვევაში, როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე ხელშეკრულებით იღებს ვალდებულებას განახორციელოს სატრანსპორტო საშუალების მყიდველისთვის მიწოდების მომსახურების გაწევა. იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე ხელშეკრულების საგანს დააზიანებს ან სხვაგვარ ზიანს მიაყენებს მომხმარებელს, მომსახურების ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების გამო ვალდებულია მომხმარებელს აუნაზღაუროს მიყენებული ზიანი. აღნიშნულის შესახებ დათქმას აკეთებს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 394-ე მუხლი, რომლის მიხედვითაც მოვალის მიერ ვალდებულების დარღვევისას კრედიტორს შეუძლია მოითხოვოს ამით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურება.

განსახილველ შემთხვევაში მოვაჭრის - შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ „საშუამავლო მომსახურების შესახებ“ ხელშეკრულების 2.6 და 2.8 პუნქტების და დანართით გათვალისწინებული „დაზღვევის პირობების“ სისტემური ანალიზი ცხადყოფს, რომ ხელშეკრულების 2.6 პუნქტით განსაზღვრულია, რომ ნივთის (ავტომობილის) საქართველოს პორტიდან (ტერმინალიდან) გაყვანის შემთხვევაში, ითვლება, რომ მომხმარებელს არ აქვს პრეტენზია და ყოველგვარი დავა მიუღებელია. ეს ფორმულირება მყისიერად, ერთპიროვნულად და აბსოლუტურად გამორიცხავს მომხმარებლის უფლებას მიიღოს ანაზღაურება, მიუხედავად იმისა, რომ ზიანი შეიძლება წარმოიშვას მესამე პირის ან მომსახურების გამწვევი კომპანიის ქმედებით. ასეთ პირობას არა მხოლოდ პრაქტიკულად შეუძლებელი ხდის სამართლებრივ დაცვას, არამედ აშკარად ეწინააღმდეგება სამართლიანი სახელშეკრულებო ურთიერთობის პრინციპს, რომელიც გულისხმობს, რომ მხარეები ვალდებულნი არიან მეორე მხარის

უფლებებისა და ქონებისადმი გამოიჩინონ განსაკუთრებულ გულისხმიერება და მოიქცნენ კეთილსინდისიერად. გარდა ამისა, 2.8 პუნქტით კომპანია იხსნის პასუხისმგებლობას ავტომობილის ტექნიკური მახასიათებლების, ვიზუალური მაჩვენებლების, კომპლექტაციის, გამოშვების თარიღის ან სხვა ინფორმაციის უზუსტობაზე, რომელიც შესაძენად ვებგვერდზეა გამოქვეყნებული. მსგავსი აბსოლუტური პასუხისმგებლობის გამორიცხვა მომსახურების მიმწოდებლისთვის ქმნის გარემოს, რომელიც მას საშუალებას აძლევს მომხმარებელს მიაწოდოს მცდარი ინფორმაცია და ზიანის დადგომის შემთხვევაშიც კი, თავი აარიდოს პასუხისმგებლობას. ამასთან, დანართით განსაზღვრული „დაზღვევის პირობები“ კიდევ უფრო მეტ აბსოლუტურ შეზღუდვებს უწესებს მომხმარებლის უფლებებს. დაზღვევა არ ანაზღაურებს უმნიშვნელო ნაკაწრებს, ჭერზე ან სხვა ნაწილებზე მიყენებულ დაზიანებას, თუ აუქციონის ფოტოებში ეს დაზიანება არ ჩანს. მომხმარებელი სრულად არის პასუხისმგებელი ტერმინალის ტერიტორიაზე დაზიანების ან დაკარგვის შემთხვევაში შეტანილი განცხადების უზრუნველყოფაზე, ხოლო კომპანია სრულად იხსნის საკუთარ პასუხისმგებლობას. გარდა ამისა, ავტომობილის ტექნიკური და ვიზუალური მახასიათებლების უზუსტობის შემთხვევაში კომპანია არ აღიარებს ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებას. აღნიშნული პირობები არა მხოლოდ არღვევს კეთილსინდისიერების პრინციპს, არამედ შეზღუდავს კანონით მომხმარებლისთვის გარანტირებულ უფლებებს, კერძოდ, უფლებას მიიღოს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება და ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. აღნიშნული პირობები ქმნის შემთხვევას, სადაც მომხმარებელს პრაქტიკულად არ აქვს ეფექტური სამართლებრივი საშუალება ზიანის ანაზღაურებისთვის, მიუხედავად რეალური ზიანის არსებობისა. კომპანიის უფლებამოსილება ერთპიროვნულად განსაზღვროს ტრანსპორტირების და მომსახურების პირობები თვითნებურად, ხოლო მომხმარებლის მიერ მოთხოვნის დაყენების შესაძლებლობის სრული შეზღუდვა აშკარად არღვევს სამომხმარებლო სამართლის პრინციპებს, ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის საფუძვლებს სამომხმარებლო ურთიერთობაში.

სააგენტო ასევე ითვალისწინებს ხელშეკრულების დადების გარემოებებს, კერძოდ ხელშეკრულების საგანს წარმოადგენს უცხოეთში აუქციონზე შეძენილი დაზიანებული ავტომობილები, რა დროსაც ნივთზე ინფორმაციის მოცულობა და სიზუსტე შეზღუდულია. ასეთ პირობებში მოვაჭრის მიერ პასუხისმგებლობის თითქმის სრული გამორიცხვა და მატერიალური ზიანის ანაზღაურების მკაცრი შეზღუდვა არ შეესაბამება კეთილსინდისიერი ქვეყნის სტანდარტს. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე სააგენტო ადგენს, რომ შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ „საშუამავლო მომსახურების შესახებ“ ხელშეკრულების 2.6 და 2.8 პუნქტებით და დანართით გათვალისწინებული „დაზღვევის პირობებით“ დადგენილი მატერიალური ზიანის ანაზღაურების სისტემა მთლიანობაში ქმნის სახელშეკრულებო მხარეთა უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, უსამართლოდ ზღუდავს მის უფლებას მოითხოვოს ქონებრივი ზიანის სრულფასოვანი ანაზღაურება და მოვაჭრეს ანიჭებს დისკრეციას ზიანის არსებობისა და ოდენობის განსაზღვრისას.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 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“. კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა განიხილოს, რამდენად დაეთანხმება მომხმარებელი ინდივიდუალური შეთანხმების საფუძველზე პირობას, რომელიც მოვაჭრეს ნაწილობრივ უხსნის ნაკლიანი შესრულებისას ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებას. 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.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის მეორე პუნქტი ადგენს მტკიცების ტვირთის განაწილებას უსამართლო სტანდარტული პირობების არსებობის შემთხვევაში. კერძოდ, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

ყოველივე ზემოაღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე დგინდება, რომ მომხმარებელს, მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვანი შესრულების გამო უწევს მიიღოს ნაკლოვანი შესრულება, რომლის ფარგლებშიც ავტოსატრანსპორტო საშუალების არსებითი დაზიანების ან/და სრული განადგურების შემთხვევაშიც კი მისი მატერიალური ზიანის ანაზღაურების უფლება მნიშვნელოვნად არის შეზღუდული.

ამდენად მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ „საშუამავლო მომსახურების შესახებ“ ხელშეკრულების 2.6 და 2.8 პუნქტებით და დანართით გათვალისწინებული „დაზღვევის პირობების“ შინაარსი ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტი კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად. კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის გათვალისწინებით კი ბათილია ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, 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.

4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გ ა დ ა წ ყ ვ ი ტ ა :

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ავტო მარკეტ ლოჯისტიკის“ (ს/ნ 406326836) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ და „ვ“ ქვეპუნქტების, მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევა.