



საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 8 დეკემბრის N04/272 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 1-ელი პუნქტის, 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:

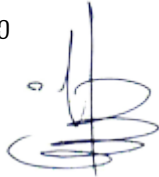
1. დამტკიცდეს გადაწყვეტილება საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 8 დეკემბრის N04/272 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „იზი.ჯის“ (ს/ნ 402179405) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-10 მუხლისა და მე-13 მუხლის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „იზი.ჯის“ (ს/ნ 402179405) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-10 და მე-13 მუხლების მოთხოვნებს.
4. შპს „იზი.ჯის“ (ს/ნ 402179405) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.



5. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ.თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: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.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს
კონკურენციის
ეროვნული სააგენტო

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტო

გადაწყვეტილება

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 8 დეკემბრის N04/272 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის
თაობაზე

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	9
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	12

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2022 წლის 22 ნოემბერს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე [REDACTED] 01/2119 განცხადება - შპს „იზი.ჯის“ (ს/ნ 402179405)

მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

მოქალაქე [REDACTED] N01/2119 განცხადების საფუძველზე სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 8 დეკემბრის N04/272 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე [REDACTED] განცხადების მიხედვით, მან მოვაჭრისგან დისტანციურად, ინტერნეტ გვერდიდან “easeshoes_men” შეიძინა ფეხსაცმელი. ფეხსაცმლის შეძენამდე მომხმარებელმა მოვაჭრესთან გადაამოწმა, შეძლებდა თუ არა ნივთის დაბრუნებას. მას შემდეგ, რაც ნივთი კურიერმა მიაწოდა, მომხმარებელმა მისი დაბრუნება გადაწყვიტა, იმავე დღეს მიმართა კომპანიას ნივთის დაბრუნების მოთხოვნით, თუმცა მაღაზიამ ნივთი არ დაუბრუნა იმ საფუძველით, რომ „ნივთი შემძენს შეძენის დროს, კურიერთან უნდა მოერგო.“

ამასთან, განმცხადებელი მიუთითებს იმ გარემოებაზე, მოვაჭრეს მისთვის არ მიუწოდებია არანაირი ინფორმაცია ნივთის დაბრუნებისა და თანხის ანაზღაურების წესების თაობაზე.

განმცხადებლის პოზიციით, შპს „იზი.ჯის“ (ს/ნ 402179405) ქმედებები არღვევს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მოთხოვნებს.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2022 წლის 24 ნოემბრის №02/1155 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში მითითებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. ამავე

წერილით მოვაჭრეს დაევალა, სააგენტოსთვის წარმოედგინა შპს „იზი ჯი“-ს სავაჭრო პოლიტიკა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილ სტანდარტისა და ნივთის დაბრუნებასთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2022 წლის 24 ნოემბრის №02/1155 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ სააგენტოს 2022 წლის 6 დეკემბრის №01/2234 წერილით წარუდგინა პოზიცია განცხადებასთან დაკავშირებით. მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის თანახმად, მომხმარებლებს მოვაჭრე აწვდის ინფორმაციას ნივთის დაბრუნების წესის თაობაზე: დაბრუნება ხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როცა შეძენილი საქონელი არ შეესაბამება შეკვეთილ ნივთს. მომხმარებელი ვალდებულია პროდუქტი შეამოწმოს კურიერის თანდასწრებით და ადგილზე მიიღოს გადაწყვეტილება ნივთის დატოვების ან დაბრუნების თაობაზე.

მოვაჭრის განცხადებით, მომხმარებელს არ აუხსნია მიზეზი, თუ რა საფუძველით სურდა დაბრუნება.

მოვაჭრის წარმოდგენილი ინფორმაცია არ იყო ამომწურავი და დეტალურად არ იყო განხილული სავაჭრო პოლიტიკა, არამედ მოკლე აღწერებით შემოიფარგლებოდა. ამასთან აღსანიშნავია, რომ საქმის შესწავლის განმავლობაში, სააგენტოს მოთხოვნის მიუხედავად, მოვაჭრეს განცხადებაში მითითებულ ფაქტობრივ გარემოებებთან დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

2022 წლის 8 დეკემბერს №02/1238 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის თაობაზე პოზიციის წარმოსადგენად. 2022 წლის 29 დეკემბერს №02/1387 წერილით მოვაჭრეს დაევალა სრული სახით წარმოედგინა სავაჭრო პოლიტიკა.

2023 წლის 5 იანვრის №01/3 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოს აცნობა, რომ მომხმარებელ [REDACTED] საქმესთან დაკავშირებით დამატებითი მტკიცებულებები არ გააჩნდა, ხოლო №02/1387 წერილით მოთხოვნილი სხვა დოკუმენტაცია მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია.

ამასთან, 2023 წლის 09 იანვრის №04/3 ბრძანებით მოქალაქე [REDACTED] განცხადების საფუძველზე დაწყებული საქმის შესწავლის ვადა გაგრძელდა 1 თვით.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

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

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

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე,

აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისების გათვალისწინებით მომხმარებელი ვერ იყენებს უარის თქმის უფლებას.

მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების

მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

კანონის მე-19 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის¹ (შემდგომში - 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.

დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივა ორიენტირებულია მომხმარებლის უფლებებისა და ინტერესების დაცვაზე.

დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად გვთავაზობს იმ ინფორმაციის

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

ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29 მუხლის 1-ელი 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 ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ კონკურენციის 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 3. სამოტივაციო ნაწილი

„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. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაქტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მას უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივაში.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე #C-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა, მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.²

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,³ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

საქმეზე C-430/17 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

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

³ იქვე, აბზაცი 53

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

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის განცხადებისა და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების, ასევე მოვაჭრის მიერ სააგენტოსთვის წარმოდგენილ ინფორმაციაზე დაყრდნობით, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს, როგორც სარეწში, ისე დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ პლატფორმაზე - სოციალურ ქსელში არსებულ კომერციულ გვერდზე ასახული ინფორმაცია არ არის სრული და კანონთან თავსებადი. კანონის მე-5 მუხლით სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია შესაბამის პლატფორმაზე სრულყოფილად არ არის წარმოდგენილი.

სამომხმარებლო ურთიერთობების ძირითადი პრობლემა მხარეთა შორის არასწორი ან/და არასრული ინფორმაციის მიწოდებას უკავშირდება, რაც, თავის მხრივ, საკმაოდ დიდ პრობლემას ქმნის ეკონომიკურ ბაზრის სრულყოფილად ფუნქციონირების თვალსაზრისით.

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.⁵

იმ პირობებში, როცა მომხმარებელი მოვაჭრესთან ხელშეკრულების დადების თაობაზე გადაწყვეტილებას სრულყოფილი და ამომწურავი ინფორმაციის შესაბამისად იღებს, მცირდება იმის რისკი, რომ იგი ამ საფუძველით განაცხადებს უარს ხელშეკრულებაზე. ამასთან, ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის დაცვა მნიშვნელოვანია იმ კუთხითაც, რომ სათანადოდ ინფორმირებული მომხმარებელი სამოქალაქო სტაბილურობის ერთ-ერთი განმსაზღვრელი ძალაა.

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის (კანონის მე-5, მე-10 მუხლები) დარღვევის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მე-13 მუხლით განსაზღვრული მოთხოვნა ნივთის ყოველგვარი საფუძველის მითითების გარეშე დაბრუნების შესახებ. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია ნივთის დაბრუნების პირობებთან მიმართებაში არ პასუხობს კანონის მოთხოვნებს. ნივთის

⁵ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრანსპარანსაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.122

დაბრუნების უფლების თაობაზე, ასევე ამ უფლებით სარგებლობის შემთხვევებზე სავაჭრო პლატფორმაზე ინფორმაცია ხელმისაწვდომი არ არის.

როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ასევე ხელშეკრულების დადებიდან პირველივე შესაძლებლობისას, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს აუცილებელი ინფორმაცია. აქვეა გასათვალისწინებელი, რომ მომხმარებელს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება აქვს ყოველგვარი მიზეზის გარეშე, ხელშეკრულების დადებიდან 14 დღის განმავლობაში.⁶

ნივთის დაბრუნებისთვის განსაზღვრული 14 დღიანი პერიოდი უპირველესად მომხმარებელს ანიჭებს უფლებას რაციონალური განსჯის შედეგად გადაწყვიტოს დარჩება თუ არა სამომხმარებლო ურთიერთობაში, ასევე ზრდის სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებლის როლის უსაფრთხოების გარანტიას.⁷

როგორც აღინიშნა, პროცედურის 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 მიაღვეს ზიანი.

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.

განსახილველ საქმეში მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრეზე მოვაჭრის უარყოფითი გავლენის შეფასებისას მნიშვნელოვანია იმის განსაზღვრა, რა ნაწილში არ შეესაბამება მოვაჭრის საქმიანობა კანონის მოთხოვნებს. კერძოდ, სააგენტოს შეფასებით, კანონის დარღვევა გამოიხატება როგორც ინფორმაციის მიუწოდებლობაში, ასევე, სააგენტოში N01/2119 განცხადების წარმოდგენამდე, ნივთის ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უკან დაბრუნებაზე უმოქმედობით გამოხატულ უარში.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან. ამასთან, მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრის ინტერესებისთვის ზიანის მიყენებას ადგილი აქვს მოვაჭრის ისეთი ქმედებებით, როდესაც მომხმარებლები ვერ იყენებენ ნივთის ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის კანონით

⁶ იქვე გვ.179

⁷ Caroline Cohen ,The Contract Law Principle of pacta sunt servanda and Behavioural Economics Literature in Relation to Justifications for the European Consumer's Right of Withdrawal under Directive 2011/8 3/EC, გვ 16

გათვალისწინებულ უფლება ფაქტობრივად და არც არსებობს კანონთან შესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკა.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „იზი.ჯის“ (ს/ნ 402179405) მიერ კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-10 მუხლისა და მე-13 მუხლის მოთხოვნათა დარღვევას.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე, სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „იზი.ჯის“ (ს/ნ 402179405) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-10 მუხლისა და მე-13 მუხლის დარღვევის ფაქტი.