



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის N04/1328 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 საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის N04/1328 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის, 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და აღმოფხვრას კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის, 22-

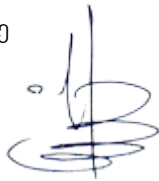


ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

4. ი/მ „ეთერ ალადაშვილს“ (ს/ნ 01008058731) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის N04/1328 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

შინაარსი

1. აღწერილობითი ნაწილი	2
1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
2. ნორმატიული რეგულირება	4
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	11
4. სამოტივაციო ნაწილი	13
5. სარეზოლუციო ნაწილი	22

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2024 წლის 10 იანვრის განცხადება (შემდგომში - განცხადება), ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731) (შემდგომში - მოვაჭრე, თავრიელი, კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 25 იანვრის N04/60 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2024 წლის 20 თებერვალს, მოვაჭრემ N01/974 განცხადებით მომართა სააგენტოს და მზადყოფნა გამოთქვა მასსა და სააგენტოს შორის გაფორმებულიყო პირობითი ვალდებულების აღების შესახებ შეთანხმება, რომლის ფარგლებშიც იგი უზრუნველყოფდა კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის გამოსწორებასა და მომხმარებლის სავარაუდოდ დარღვეული უფლების აღდგენას.

2024 წლის 28 მარტს, მოვაჭრესა და სააგენტოს შორის გაფორმდა შეთანხმება პირობითი ვალდებულების აღების შესახებ და მოვაჭრემ აიღო ვალდებულება, რომ კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოსაფხვრელად განეხორციელებინა შეთანხმების პირველი მუხლით გათვალისწინებული ღონისძიებები. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2024 წლის 29 მარტის N04/266 ბრძანებით, ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731) მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა 2024 წლის 25 იანვრის N04/60 ბრძანების შესაბამისად დასრულდა მოვაჭრის მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, ბრძანების დანართის შესაბამისად, პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე მოვაჭრესა და სააგენტოს შორის გაფორმებული შეთანხმების გათვალისწინებით.

მოვაჭრეს არაერთხელ განესაზღვრა ვადა, რათა სააგენტოში წარმოედგინა წესები და პირობები, რომელიც კანონთან სრულად შესაბამისობაში იქნებოდა. თუმცა, მოვაჭრემ არც დამატებით ვადაში შეასრულა პირობითი ვალდებულების შესახებ შეთანხმებით ნაკისრი ვალდებულება, არ მოიყვანა კანონთან სრულად შესაბამისობაში სავაჭრო პოლიტიკა. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის N04/1328 ბრძანებით განახლდა საქმის შესწავლა ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731)

მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევასთან დაკავშირებით.

ამასთან, მოვაჭრემ 2025 წლის 7 თებერვლის N01/867 წერილით წარმოადგინა თავრიელის ამჟამად მოქმედი წესები და პირობები.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა, მაღაზია „თავრიელში“ დისტანციურად შეიძინა ხავერდის ჩანთა, „თავრიელის“ ვებგვერდის საშუალებით (www.tavrieli.ge). განცხადების თანახმად, მომხმარებელს სურდა დისტანციურად დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა და შეძენილი საქონლის დაბრუნება. აღნიშნული საკითხის გასარკვევად დაუკავშირდა მოვაჭრეს, რომელმაც განუმარტა, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მიხედვით აქციის დღეს საქონლის დაბრუნება არ ხდებოდა. ამის შემდეგ მომხმარებელი რამდენჯერმე დაუკავშირდა მოვაჭრეს სადავო საკითხის გასარკვევად, თუმცა მოვაჭრისგან ნივთის დაბრუნებაზე კვლავ უარი მიიღო. მომხმარებელმა წარმოადგინა მოვაჭრესთან ელექტრონული ფოსტით კომუნიკაციის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდი (ე.წ. screen shot), სადაც მოვაჭრის მხრიდან განმარტებულია, რომ საქონელი მზადდება ინდივიდუალურად და შესაბამისად, შეძენილი პროდუქცია დაბრუნებას არ ექვემდებარება. მომხმარებელი ითხოვდა მის მიერ თავდაპირველად შეძენილი ნივთისა და თანხის დაბრუნებას. მომხმარებელს მოთხოვნა დაუკმაყოფილდა და აღნიშნულის დასტურად სააგენტოში წარმოადგინა 2024 წლის 15 იანვრის N01/196 წერილი, ხოლო მოვაჭრემ 2024 წლის პირველი თებერვლის N01/648 წერილით, თანდართულ მტკიცებულებასთან ერთად (თანხის დაბრუნების ქვითარი) დაადასტურა, რომ მომხმარებელს გადახდილი თანხა უკან დაუბრუნდა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 12 იანვრის N02/145 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნასთან დაკავშირებით და განესაზღვრა ვადა შესაბამისი პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ 2024 წლის 15 იანვარს N01/195 წერილით წარმოადგინა პოზიცია მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით და კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკა.

2024 წლის პირველი თებერვლის N01/648 წერილის თანახმად, მომხმარებლისათვის მოხდა თანხის დაბრუნება, ხოლო, 2024 წლის 20 თებერვლის N01/974 წერილის თანახმად, მოვაჭრემ მზადყოფნა გამოთქვა მასსა და სააგენტოს შორის გაფორმებულიყო პირობითი ვალდებულების აღების შესახებ შეთანხმება, რომლის ფარგლებშიც იგი უზრუნველყოფდა კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის გამოსწორებას. კერძოდ, მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების წესების დეტალურ და კანონის შესაბამისად გაწერას როგორც ადგილზე, ასევე დისტანციურად ვაჭრობისას. სტანდარტული პირობებისა და მისი მომხმარებლისათვის გაცნობის წესების/პირობების შემუშავებას კანონის შესაბამისად; დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების/ვადის/წესის კანონმდებლობის შესაბამისად შემუშავებასა და მომხმარებლისათვის გაცნობას; მომხმარებელთა სავარაუდოდ დარღვეული უფლებების აღდგენას.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის შესაბამისად, სააგენტოსა და კომპანიას შორის 2024 წლის 28 მარტს გაფორმდა შეთანხმება პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე და მოვაჭრეს განესაზღვრა 1 თვის ვადა, რათა კანონთან სრულად შესაბამისობაში მოეყვანა სავაჭრო პოლიტიკა.

მოვაჭრემ, ხელშეკრულებით განსაზღვრულ ვადაში არ წარმოადგინა პირობითი ვალდებულების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები, რომელიც სრულად შესაბამისობაში იქნებოდა კანონის მოთხოვნებთან, შესაბამისად, მას კვლავ განესაზღვრა ვადა, რათა სრულყოფაში მოეყვანა ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულება, თუმცა, აღნიშნული ვადის უშედეგოდ გასვლის გამო, სააგენტომ განაახლა საქმის წარმოება მოვაჭრის მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ კანონის სავარაუდო დარღვევასთან დაკავშირებით. 2025 წლის 7 თებერვლის N01/867 წერილით, მოვაჭრემ დაადასტურა კორექსონდენციის მიღება.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქვევის 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, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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

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

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

დ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით, ხოლო თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე და ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს დისტანციურად დადებული ხელშეკრულების დროს. აღნიშნული პუნქტის თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი;

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე; არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან

საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

გ) ხელშეკრულების დადების დროს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენების ხარჯის შესახებ, თუ ეს ხარჯი ძირითად ფასში არ შედის;

დ) ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა;

ე) ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, ამ კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;

ვ) დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში საქონლის დაბრუნებასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მომხმარებლის მიერ გასაწევი ხარჯის შესახებ, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია;

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

თ) მოვაჭრის მოთხოვნის შემთხვევაში მომხმარებლის მიერ წარსადგენი ან გადასახდელი ფინანსური უზრუნველყოფის პირობების შესახებ;

ი) თუ შესაძლებელია – ინფორმაცია სასამართლოს გარეშე გასაჩივრების წესისა და ანაზღაურების მიღების შესახებ.

კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად: 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.

კანონის მე-17 მუხლი განამტკიცებს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის ნაკლის შემთხვევაში, მოითხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. 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 VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ პირობებს, რომლის მიხედვითაც: უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია, ხოლო უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლი კი ადგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის პირობებს და განმარტავს, რომ შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ 2011/83/EC¹ დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებული ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

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

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

ამავე დირექტივის მე-9 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, გარდა დირექტივის მე-16 მუხლით გათვალისწინებული გამონაკლისი შემთხვევებისა, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს 14 დღიანი პერიოდი, რათა გავიდეს ხელშეკრულებიდან უპირობოდ, ყოველგვარი მიზეზის მითითებისა და დამატებითი ხარჯების გადახდისა გარდა დირექტივის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტითა და მე-14 მუხლით გათვალისწინებული ხარჯებისა.

¹ „მომხმარებლის უფლებების შესახებ“ ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2011/83/EU, 25 ოქტომბერი, 2011 წ.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის „საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების შესახებ“ 2019/771 დირექტივის² (შემდგომში: 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა. მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენა კერძოდ, ისეთი წესების შემუშავება, რომელიც აწესრიგებს როგორც, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობას, ასევე მოიცავს მარეგულირებელ წესებს, მომხმარებლის დაცვის საშუალებების და ამ საშუალებების გამოყენების გზების თაობაზე ხელშეკრულების შეუსაბამობის შემთხვევაში.

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

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

² „საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების გარკვეული ასპექტების შესახებ“ ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2019/771/EU, 20 მაისი, 2019 წ.

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ 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.

3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი აღგება ან შესაძლოა მიაღდეს.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში 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.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.³

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

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა), რომლის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალური ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციისა და მისი ოფიციალური ვებ-გვერდის www.tavrieli.ge გადამოწმებით გამოიკვეთა, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის სრულყოფილ და კანონშესაბამის ინფორმაციას თავისი სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ და დამატებითი ვადის არაერთხელ განსაზღვრის პირობებშიც კი, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი წესები/საგარანტიო პირობები არ არის სრულად შესაბამისი კანონის მოთხოვნებთან.

შესაბამისად, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე, მომხმარებელს არ აწვდის სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) შესახებ სრულყოფილ ინფორმაციას, რომელიც სრულად შესაბამისობაში იქნება კანონის მოთხოვნებთან, ზიანი შეიძლება მიაღეს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მოვაჭრისგან შეიძინოს საქონელი ან მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 27 დეკემბრის N04/1328 ბრძანების საფუძველზე ხელახლა დაიწყო ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731) მიერ განხორციელებული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

4. სამოტივაციო ნაწილი

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს.

კანონის მე-5 მუხლი აღგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ამავე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია. აღნიშნული მოიცავს, როგორც საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, ისე მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ ინფორმაციას და კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“-„კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლი აღგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ.

დისტანციური/ონლაინ ვაჭრობის დროს კანონი, მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის კიდევ უფრო მაღალ სტანდარტს აწესებს. კერძოდ, მოვაჭრეს ავალდებულებს დისტანციური/სარეწს გარეთ განხორციელებული კომერციული საქმიანობის შემთხვევაში მომხმარებელს დამატებით მიაწოდოს კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. C-179/21 და C-529/19 საქმეებზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.⁴

⁴ CJEU, *absolut-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

ევროკავშირის სასამართლო, გადაწყვეტილებაში C-430/17 ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.⁵

ამრიგად, მომხმარებლის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენის შესახებ გონივრული და დასაბუთებული გადაწყვეტილების მისაღებად საჭირო ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ, განმსაზღვრელ ფაქტორს წარმოადგენს და აღნიშნული კუთხით, საქართველოს კანონმდებლობა სრულად იზიარებს ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილ პრაქტიკასა თუ საკანონმდებლო მოწესრიგებას.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრემ 2025 წლის 7 თებერვალს, სააგენტოში წარმოადგინა N01/867 წერილი, რომლითაც მიუთითებს თავრიელის ვებ.გვერდზე არსებულ წესებსა და პირობებზე.

სააგენტოს მიერ განხორციელდა თავრიელის ოფიციალური ვებ.გვერდის გადამოწმება, სადაც გამოიკვეთა კანონის დარღვევები. კერძოდ:

სექციებში: „საკონტაქტო ინფორმაცია“, და „ჩვენ შესახებ“, მოვაჭრე უთითებს მხოლოდ ტელეფონის ნომერს: 557628286 და ელ.ფოსტას: tavrieli13@gmail.com.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 და მე-10 მუხლები ითვალისწინებენ მოვაჭრის ვალდებულებას, ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს მიაწოდონ კანონით გათვალისწინებული ინფორმაცია. კერძოდ, მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ 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): 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; ხოლო, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად კი დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით

⁵ CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია: მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი.

შესაბამისად, მოვაჭრე, კანონით მოთხოვნილ ინფორმაციას - მოვაჭრის ვინაობის (ი/მ „ეთერ ალადაშვილი“ (ს/ნ 01008058731)), ფაქტობრივი და იურიდიული მისამართის შესახებ მომხმარებლებს არ აწვდის.

მოვაჭრის მიერ, გრაფაში „**Shipping and Returns**“, მომხმარებლებს მიეწოდებათ შემდეგი ინფორმაცია:

- *გთხოვთ არ გამოირიცხოთ, მცირე განსხვავებული დეტალი (შესაძლებელია იყოს : პატარა ლაქები, გაცვეთილი ლოგო, ქსოვილის ფრაგმენტი და სხვა), ვინაიდან პროდუქცია არის ხელთეძნილი.*
- *კომპანია დეფექტად მიიჩნევს: დაზიანებულ ელვას, ლაქას ნივთის ხილულ ნაწილზე, გახეტილ ქუსლს ან სხვა.*
- *კომპანია იტოვებს უფლებას გააუქმოს შეკვეთა / ან პროდუქტის დაშვებისთვის დაიმატოს რამდენიმე საშუალო დღე, თუ სახეზეა საჭირო მასალის დეფიციტი ან/და სხვა გაუთვალისწინებელი შემთხვევა.*
- *იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებელმა მიიღო წუნიანი ნივთი, დეფექტის შესახებ აუცილებელია შეგვატყობინოთ შეიძლება tavrieli13@gmail.com ნივთის ჩაბარებიდან არაუგვიანეს 24 საათისა.*
- *მყიდველის მიერ პროდუქციის ჩაბარების შემდეგ, გარეგნულ ხარვეზზე მითითებით, რაც ტექნიკურად მიიღო პროდუქტმა გამოყენების და ცვეთის შედეგად, დაბრუნებასა და გადაცვლას არ ექვემდებარება.*

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი (უნაკლო). ხოლო, თუკი საქონელი ხელშეკრულების პირობების შესაბამისი არ აღმოჩნდება, ითვლება, რომ იგი ნაკლიანია.

კანონის მე-17 მუხლი კი, მომხმარებელს უფლებას აძლევს ნაკლის არსებობის შემთხვევაში, მოითხოვოს მისი აღმოფხვრა, საქონლის შეცვლით ან შეკეთებით. ხოლო, თუკი საქონლის შეცვლა/შეკეთება შეუძლებელია, მაშინ ფასის შემცირება ან ხელშეკრულებიდან გასვლა. კანონისმიერი საგარანტიო ვადის ათვლასთან დაკავშირებით კი კანონი ექსპლიციტურად მიუთითებს, რომ მომხმარებელს კანონის მე-

17-მე-19 მუხლებით სარგებლობის უფლება წარმოეშობა თუკი საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

ზემოაღნიშნული ჩანაწერი წესებსა და პირობებში, რომ მომხმარებელმა არ უნდა გამოირიცხოს მცირე განსხვავებული დეტალი, პატარა ლაქები, გაცვეთილი ლოგო, ქსოვილი ფრაგმენტი და ასევე ის, რომ კომპანია დეფექტად მიიჩნევს დაზიანებულ ელვას, ლაქას ნივთის ხილულ ნაწილზე, გახეტილ ქუსლს ან სხვა. ზღუდავს მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებულ უფლებას, რადგან კანონი არ განმარტავს რა მოიაზრება საქონლის ნაკლში, იგი ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობას უკავშირებს საქონლის უნაკლოობას. თუმცა, კანონის მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად. ამდენად ეს კანონი სპეციფიკურად აწესრიგებს კერძო ხასიათის სახელშეკრულებო ურთიერთობებს. კერძოდ, კიდევ უფრო მეტად განამტკიცებს მოვაჭრის მხრიდან ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მომხმარებლისადმი კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების ვალდებულებას. შესაბამისად იმის განსამარტად თუ რა მოიაზრება საქონლის ნაკლოვანება/უნაკლოობაში დამატებით გამოყენებულ უნდა იქნეს საქართველოს კანონი „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი“ (შემდგომში - კოდექსი) ვინაიდან, კერძო სამართლიდან წარმოშობილი ინსტიტუტების ცნების განსაზღვრებები სწორედ სამოქალაქო კოდექსშია თავმოყრილი.

სამოქალაქო კოდექსის 387-ე მუხლის თანახმად, გამყიდველმა მყიდველს უნდა გადასცეს ნივთობრივი და უფლებრივი ნაკლისაგან თავისუფალი ნივთი.

ამავე კოდექსის 488-ე მუხლის პირველი და მე-2 ნაწილების თანახმად, ნივთი ნივთობრივად უნაკლოა, თუ იგი შეთანხმებული ხარისხისაა. თუ ხარისხი არ არის წინასწარ შეთანხმებული, მაშინ ნივთი უნაკლოდ ჩაითვლება, თუკი იგი ვარგისია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ან ჩვეულებრივი სარგებლობისათვის. ნაკლს უთანაბრდება, თუ გამყიდველი გადასცემს ნივთის მხოლოდ ერთ ნაწილს, სულ სხვა ნივთს, მცირე რაოდენობით ან, თუ ნივთის ერთი ნაწილი ნაკლის მქონეა, გარდა იმ შემთხვევისა, როცა ნაკლი არსებით გავლენას ვერ მოახდენს შესრულებაზე.

ამავე კოდექსის 489-ე მუხლის პირველი და მე-2 ნაწილების თანახმად, ნივთი უფლებრივად უნაკლოა, თუ მესამე პირს არ შეუძლია განუცხადოს მყიდველს პრეტენზია თავისი უფლებების გამო. უფლებრივ ნაკლს უთანაბრდება, თუ საჯარო რეესტრში რეგისტრირებულია არარსებული უფლება.

ამდენად, საქონლის ნაკლი შეიძლება იყოს როგორც ნივთობრივი, ისე უფლებრივი. ხოლო, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკაში მითითება იმასთან დაკავშირებით, რომ მომხმარებელმა არ უნდა გამოირიცხოს მცირე განსხვავებული დეტალი, პატარა

ლაქები, გაცვეთილი ლოგო, ქსოვილი ფრაგმენტი და ასევე ის, რომ კომპანია დეფექტად მიიჩნევს დაზიანებულ ელვას, ლაქას ნივთის ხილულ ნაწილზე, გახეტილ ქუსლს, აღნიშნული ჩანაწერით ნაკლის ცნება განიმარტება ვიწროდ (ჩამოთვლის თუ რა მოიაზრება „დეფექტში“). ის ასევე გამორიცხავს უფლებრივი ნაკლის ცნებას და გამორიცხავს ზოგიერთი ნივთობრივი ნაკლის არსებობასაც. შესაბამისად ის ზღუდავს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს ნაკლის მქონე საქონლის შეცვლა/შეკეთება, რადგან თავად საქონელი ვერ იქნება მიჩნეული ნაკლის მქონედ. ამდენად, აღნიშნული ჩანაწერი არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს.

გარდა ამისა, მოვაჭრე თავის სავაჭრო პოლიტიკაში მიუთითებს, რომ კომპანია იტოვებს უფლებას გააუქმოს შეკვეთა / ან პროდუქტის დამზადებისთვის დაიმატოს რამდენიმე სამუშაო დღე, თუ სახეზეა საჭირო მასალის დეფიციტი ან/და სხვა გაუთვალისწინებელი შემთხვევა.

კანონის 21-ე მუხლი ადგენს ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ნამდვილობას და განმარტავს, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა. ხოლო, 22-ე მუხლი ეხება ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობების ბათილობას. კერძოდ, 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია შემდეგი ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა: **„დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, ცალმხრივად თქვას უარი ხელშეკრულებაზე მაშინ, როდესაც მომხმარებელს არ ეძლევა ასეთივე უფლებით სარგებლობის შესაძლებლობა, ან დებულება, რომელიც მოვაჭრეს უფლებას ანიჭებს, დააკავოს მომხმარებლის მიერ ისეთი მომსახურების მიღებისთვის გადახდილი თანხა, რომელიც მოვაჭრეს ჯერ არ გაუწევია, მაშინ, როდესაც ხელშეკრულებაზე უარი მოვაჭრემ თქვა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც დებულება კანონით გათვალისწინებულ ვალდებულებაზე უთითებს“** განსახილველ შემთხვევაში, კომპანია უფლებას იტოვებს, რომ შეკვეთა ცალმხრივად გააუქმოს ან დაიმატოს რამდენიმე სამუშაო დღე თუკი არსებობს საჭირო მასალის დეფიციტი ან/და სხვა გაუთვალისწინებელი შემთხვევა. მოვაჭრე სახელშეკრულებო ბოჭვაში დარჩენის საკითხს მხოლოდ ერთპიროვნულად განიხილავს და მომხმარებელს არ უტოვებს არჩევანის საშუალებას, მაშინ როცა კანონის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტით განსაზღვრულია მომხმარებლის უფლება დამატებითი ვადის დაწესებასთან დაკავშირებით, კერძოდ, მომხმარებლის მხრიდან დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა. მაშასადამე, მოვაჭრე ცალმხრივად განუსაზღვრავს მომხმარებელს ვალდებულებას, რომ „რამოდენიმე სამუშაო“ დღე დაუმატოს რათა ხელშეკრულებით

განსაზღვრული ვალდებულება შასრულოს, თუმცა, არ ითვალისწინებს მომხმარებლის უფლებას, რომ შესაძლოა მან ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშიროს.

გარდა ამისა, მოვაჭრე თავის წესებსა და პირობებში მიუთითებს, რომ **იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებელმა მიიღო წუნიათი ნივთი, დეფექტის შესახებ აუცილებელია შეგვატყობინოთ მეილზე tavrieli13@gmail.com ნივთის ჩაბარებიდან არაუგვიანეს 24 საათისა.**

როგორც აღინიშნა, კანონის მე-17 მუხლი განამტკიცებს მომხმარებლის უფლებას ნაკლის შემთხვევაში, მოითხოვოს ამ ნაკლის აღმოფხვრა, ხოლო, კანონის მე-20 მუხლი ადგენს ვადას, რა ვადაშიც მომხმარებელს შეუძლია ისარგებლოს კანონის მე-17 მუხლით განმტკიცებული უფლებით. კერძოდ, მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა. განსახილველ შემთხვევაში კი, მოვაჭრე მომხმარებელს განუსაზღვრავს 24 საათიან ვადას, რა ვადაშიც მას შეუძლია მიმართოს მოვაჭრეს, რაც ზრუდავს მომხმარებლის კანონით გათვალისწინებულ უფლებას.

ასევე აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ მოვაჭრე ნივთის უპირობოდ დაბრუნების შესაძლებლობას უკავშირებს იმ მოცემულობას, რომ ნივთი არ უნდა იყოს გამოყენებული და დარღვეული მისი საწყისი მდგომარეობა. კერძოდ, თავის წესებსა და პირობებში მიუთითებს, რომ **მომხმარებელს არ აქვს უფლება, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე, თუ: ნივთი არის გამოყენებული, დარღვეულია მისი საწყისი მდგომარეობა, არ არის ეტიკეტირებული.**

აღსანიშნავია, რომ, დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებასთან და გამონაკლისებთან დაკავშირებით, ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ იმსჯელა საქმეზე *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v. Sascha Ledowski*⁶, სადაც, მომხმარებელმა დისტანციურად შეიძინა მატრასი. მომხმარებელმა, ნივთს ფუნქციონირების დადგენის, დატესტვის მიზნით მოხსნა სპეციალური დამცავი პარკი, ხოლო 14 დღის ვადაში გადაწყვიტა ესარგებლა 2011/83/EU დირექტივით განმტკიცებული უფლებით და უპირობოდ უკან დაებრუნებინა მატრასი. თუმცა, მოვაჭრემ, იმის გამო რომ მატრასს დამცავი შეფუთვა დარღვეული ჰქონდა, უარი განაცხადა ნივთის უკან დაბრუნებაზე. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ ორი მიმართულებით განიხილა საქმე:

⁶ Case C-681/17, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v. Sascha Ledowski*, ECLI:EU:C:2019:255.

1: მომხმარებელმა მხოლოდ დატესტვის მიზნით დაარღვია ნივთის შეფუთვა, და მისი ქმედება დაკავშირებული იყო საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან და

2: აღნიშნული ქმედება შეესაბამება იმას, რასაც მომხმარებელი სარეწში, ადგილზე შეძენის შემთხვევაში განახორციელებდა, რადგან საბოლოოდ მიეღო ინფორმირებული გადაწყვეტილება.

მართლმსაჯულების სასამართლომ სწორედ ზემოაღნიშნულ ასპექტებზე გაამახვილა ყურადღება და გადაწყვიტა, რომ 14 დღიანი უპირობოდ უკან დაბრუნების უფლება მიშვნელოვანია იმდენად, რამდენადაც მომხმარებლის უფლება დაცული იყოს მაშინაც კი, როდესაც მისი ქმედება (დატესტვა) დაკავშირებულია საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. მომხმარებელს უფლება აქვს შეამოწმოს საქონელი იმ ფარგლებში, რა ფარგლებშიც იგი ამას განახორციელებდა ადგილზე ყიდვის შემთხვევაში და თუკი მომხმარებლის ქმედება საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენას არ სცდება, მაშინ 14 დღიანი უპირობოდ უკან დაბრუნების უფლება ძალაში რჩება. ხოლო, თუკი მომხმარებლის ქმედება გადააჭარბებს ზემოხსენებულ „დატესტვის სტანდარტს“ (მაგალითად ფაქტობრივად გამოიყენებს საქონელს), მაშინ მოვაჭრემ შეიძლება მოითხოვოს ფასის შემცირება და აღნიშნულ შემთხვევაშიც კი, უარის თქმის უფლება მაინც ნარჩუნდება.

ევროკავშირის მსგავს მიდგომას იზიარებს კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის ჩანაწერი, რომლის თანახმადაც, 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.

განსახილველ საქმეში, მოვაჭრე უთითებს, რომ მომხმარებელს უფლება არ აქვს უპირობოდ დააბრუნოს ნივთი თუკი იგი არის გამოყენებული და დარღვეულია მისი საწყისი მდგომარეობა, რაც გამორიცხავს მომხმარებლის უფლებას, ნივთის შესამოწმებლად, მისი მახასიათებლების, ბუნებისა და ფუნქციონირების დადგენის მიზნით, გახსნას ნივთი და დაარღვიოს მისი შეფუთვა. შესაბამისად, ყოველივე

ზემოაღნიშნულის გავალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ დარღვეულია კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის მოთხოვნები.

გარდა ზემოაღნიშნულია, მოვაჭრე თავისი წესებითა და პირობებით, მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით გათვალისწინებულ ისეთ მნიშვნელოვან ინფორმაციას როგორიცაა: კანონისმიერი გარანტიის შესახებ ინფორმაცია (არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე ინფორმაცია), აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ ინფორმაცია, რაც მიუთითებს იმაზე, რომ მოვაჭრე უხეშად არღვევს მომხმარებლის ინფორმირების ვალდებულებას და ზემოთ აღნიშნული გარემოებების გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მხრიდან ადგილი აქვს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით, მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტითა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ვალდებულების დარღვევას.

მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა

აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29 დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. 2005/29 დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები.

2005/29 დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29 დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილება ადგენს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს. საქმეში Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer, მართლმსაჯულების სასამართლომ განმარტა, რომ მეწარმე პირი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებლებს ინფორმაცია იმის მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას.⁷ აღნიშნული მიდგომა გამომდინარეობს მომხმარებლის,

⁷ Case C-49/11, Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer.

როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის ინფორმირებულობის აუცილებლობიდან, რადგან მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება - შევიდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან, უნდა ეფუძნებოდეს არა მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერ, შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პოლიტიკას, არამედ მომხმარებლის გააზრებულ, ინფორმირებულ არჩევანს. მომხმარებლის წინდახედულობის სტანდარტი - იცის ან უნდა სცოდნოდა - შემოიფარგლება მეწარმის პასუხისმგებლობით მისაწოდებული ინფორმაციის სისრულეზე. აღნიშნულ შემთხვევებში, მომხმარებლის უფლებაა მიიღოს მან ინფორმაცია და არა ვალდებულება, მან ეს ინფორმაცია მოიპოვოს.⁸

მსგავსად 2005/29 დირექტივისა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციულ საქმიანობას, რომელიც შესაძლოა გამოხატული იყოს როგორც მოქმედებით, ასევე უმოქმედობით. კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტი კრძალავს უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტში კანონმდებელი ასევე განმარტავს, რომ უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლი აღგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის მაკვალიფიცირებელ გარემოებებს და განმარტავს, რომ თუკი მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა, ან მოვაჭრე არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის, წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან საქმიანობას. აღნიშნული მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით კი, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან): საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით; შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ, საქონლის არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის დამალვა ან მომხმარებლისათვის ბუნდოვნად

⁸ ლაკერბაია თ., ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი, სამართლის ჟურნალი N1, 2015, 148.

მიწოდება ხდება და მომხმარებელს, ამ ინფორმაციის მოსაპოვებლად ზედმეტი, არათანაბარზომიერი ქმედების განხორციელება უწევს, მიიჩნევა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს მიერ მოპოვებული მტკიცებულებების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას და არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 29 მარტის №04/266 ბრძანების საფუძველზე, ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731) მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე, პირობითი ვალდებულებების აღების თაობაზე ი/მ „ეთერ ალადაშვილს“ (ს/ნ 01008058731) და სააგენტოს შორის 2024 წლის 28 მარტს გაფორმებული შეთანხმების გათვალისწინებით დასრულდა. მოვაჭრემ ადადგინა მომხმარებლის სავარაუდო დარღვეული უფლება, თუმცა სააგენტოში არ წარმოუდგენია პირობითი შეთანხმებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულება, შესაბამისად, მიიჩნევა, რომ სავაჭრო პოლიტიკა შესაბამისობაში არ მოიყვანა კანონის მოთხოვნებთან. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრემ იცოდა რა ინფორმაციის მიწოდება ევალებოდა მომხმარებლებისთვის და იცოდა კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, უნდა ეხელმძღვანელა სააგენტოს მიერ მიღებული პირობითი ვალდებულებების აღების შესახებ შეთანხმებით და შესაბამისობაში უნდა მოეყვანა მისი სავაჭრო პოლიტიკა. თუმცა, მოვაჭრის მიერ კანონშესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკის განუთავსებლობა მიზნად ისახავს, შეცდომაში შეიყვანოს მომხმარებლები და არსებითი გავლენა მოახდინოს მათ ეკონომიკურ ქცევაზე.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

5. 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 ი/მ „ეთერ ალადაშვილის“ (ს/ნ 01008058731) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტით, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის, 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ზ“ ქვეპუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.