



სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 4 მაისის №04/680
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 2026 წლის 4 მაისის №04/680 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს **ლელა მამალაძის (პირადი ნომერი 01011075181)** მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით **ლელა მამალაძეს (პირადი ნომერი 01011075181)** დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. **ლელა მამალაძეს (პირადი ნომერი 01011075181)** დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ – საქართველოს

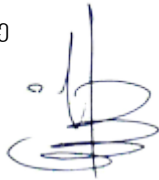


კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია, ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქალაქ თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მისამართი: ქალაქი თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 4 მაისის №04/680 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	5
2.1. საქართველოს კანონმდებლობა.....	5
2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა.....	9
2.3. საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება	11
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	12
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	13
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	15
3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა.....	17
3.3.1. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა.....	18
3.3.1.1. მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება.....	20
3.3.1.2. მომხმარებლის სავაჭრო გადაწყვეტილება	24
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	26

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა ქ [REDACTED] დ [REDACTED] ს (პირადი ნომერი [REDACTED]) (შემდგომში – განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2026 წლის 24 მარტის №01/2674 განცხადება (შემდგომში – განცხადება) მოვაჭრის – ლელა მამალაძის (პირადი ნომერი 01011075181) (შემდგომში – მოვაჭრე) – მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 4 მაისის №04/680 ბრძანებით, სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელი საცხოვრებელი ბინის შეძენის მიზნით, სოციალური ქსელის საშუალებით, დაუკავშირდა უძრავი ქონების აგენტს, ხოლო მოგვიანებით მისი ოჯახის წევრმა ადგილზე დაათვალიერა ბინა (საკადასტრო კოდი – 01.17.11.029.074. [REDACTED]), რასაც დაესწრნენ აღნიშნული ბინის მესაკუთრე ზ [REDACTED] ყ [REDACTED] (პირადი ნომერი [REDACTED]) და უძრავი ქონების აგენტი დ [REDACTED] ა [REDACTED] ი. მომხმარებელი განმარტავს, რომ მისმა ოჯახმა, დ [REDACTED] ა [REDACTED] ს, მისივე მოთხოვნის შესაბამისად, ჩაურიცხა ბე – 300 (სამასი) აშშ დოლარი. მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა დაადგინა, რომ მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლი, რომელშიც მდებარეობდა ხსენებული ბინა, მისთვის მიწოდებული ინფორმაციის საწინააღმდეგოდ, არ იყო ექსპლუატაციაში მიღებული, მან უარი განაცხადა ნასყიდობის ხელშეკრულების დადებაზე, რის შემდეგაც მოითხოვა გადახდილი თანხის დაბრუნება, თუმცა უარი მიიღო. მომხმარებელი, ასევე, მიუთითებს, რომ მას მოგვიანებით დაუკავშირდა ლელა მამალაძე (პირადი ნომერი 01011075181), რომელიც, მომხმარებლის განმარტებით, კომპანიის დირექტორია და სიტყვიერი შეურაცხყოფა მიაყენა მას.

განცხადებას დართული იყო WhatsApp-ის საშუალებით ლელა მამალაძის თანამშრომელთან, დ [REDACTED] ა [REDACTED] ს და ლელა მამალაძესთან მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ. „Screenshots“), რომლის მიხედვით, მომხმარებელმა დააზუსტა მიღებული იყო თუ არა საცხოვრებელი ბინა ექსპლუატაციაში, რაზეც დადებითი პასუხი მიიღო. დიმიტრი ალადაშვილსა და ლელა მამალაძესთან მიმოწერის თანახმად, განმცხადებელს თანხის დაბრუნებაზე უარით უპასუხეს.

2026 წლის 25 მარტს მომხმარებელმა დამატებით წარმოადგინა №01/2710 განცხადება, რომელსაც დართული იყო დ [REDACTED] ა [REDACTED] ისა და ლელა მამალაძის მიერ მისთვის გაგზავნილი ხმოვანი შეტყობინებების ჩანაწერები. აღნიშნული ჩანაწერების თანახმად, დიმიტრი ალადაშვილი განმარტავს, რომ განმცხადებელს ინფორმაცია საცხოვრებელი ბინის

ექსპლუატაციაში მიღებასთან დაკავშირებით მიაწოდა სტაჟიორმა, რომელსაც აღნიშნულის გამო პასუხისმგებლობა არ შეიძლება დაეკისროს, ხოლო თავად მომხმარებელს ორი კვირის განმავლობაში ჰქონდა გადაცემული ამონაწერი საჯარო რეესტრიდან, რომლის საშუალებითაც მას შეეძლო თავად გადაემოწმებინა საცხოვრებელი ბინის სტატუსი. ამავე ჩანაწერების თანახმად, შესაბამისი ინფორმაციის მოუძიებლობა მთლიანად მომხმარებლის პასუხისმგებლობას წარმოადგენს, რაც მის მიერ გადახდილი თანხის დაბრუნებას გამორიცხავს.

ლელა მამალაძის მიერ განმცხადებლისათვის გაგზავნილ ხმოვან შეტყობინებებში აღნიშნული პირი ასევე მიუთითებს იმ გარემოებაზე, რომ უძრავი ნივთის სამართლებრივი სტატუსის შესახებ ინფორმაცია მომხმარებელს თავად უნდა მოეძიებინა, შესაბამისად, გადახდილი თანხის დაბრუნების მოთხოვნა უსაფუძვლოა. ამავე ჩანაწერებში ლელა მამალაძე ასევე აღნიშნავს, რომ განმცხადებლის ქმედებების გამო მან სხვა მომხმარებლები დაკარგა, რის გამოც განმცხადებელს ჯარიმის დაკისრებით ემუქრება. ამავე ჩანაწერებში ისმის შეურაცხყოფელი გამონათქვამები განმცხადებლისა და მისი ოჯახის წევრების მიმართ.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

საქმის შესწავლის დაწყებამდე, 2026 წლის 6 აპრილს, სააგენტოს №02/2307 წერილით ლელა მამალაძეს ეცნობა მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი განცხადებების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა, რათა წარმოედგინა პოზიცია განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

2026 წლის 24 აპრილს ლელა მამალაძემ წარმოადგინა ახსნა-განმარტება (სააგენტოს კანცელარიაში რეგისტრაციის ნომერი: №01/3598), რომელშიც იგი აღნიშნავს, რომ ორი კვირის განმავლობაში ჰქონდა გადაცემული ამონაწერი საჯარო რეესტრიდან, რომლის საშუალებითაც მას შეეძლო თავად გადაემოწმებინა საცხოვრებელი ბინის სტატუსი. ამავდროულად, გამორიცხული არ არის ბანკის ჩართულობაც, ვინაიდან ბანკის შესაბამის თანამშრომელს, იპოთეკური სესხის გაცემასთან დაკავშირებული დეტალების დაზუსტებისას, მომხმარებლისათვის უნდა განემარტა ბინის სამართლებრივი მდგომარეობის საკითხიც. მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ გადახდილი თანხა მიიღო საცხოვრებელი ბინის მესაკუთრემ, რომელიც პირადად მონაწილეობდა მოლაპარაკებებში. გარდა ამისა, ლელა მამალაძის განმარტებით, მომხმარებლის ქმედებამ მას მიაყენა მატერიალური ზიანი, რომლის ანაზღაურების მოთხოვნითაც აპირებს მიმართოს სასამართლოს, ასევე, სამართალდამცავ ორგანოებსაც. იგი საჭიროდ არ თვლის სააგენტოს მიაწოდოს დამატებითი ინფორმაცია.

სააგენტოს 2026 წლის 7 მაისის №02/2953 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა ქ. [REDACTED] და [REDACTED] ს. განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადა, რათა წარმოედგინა სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლისათვის

განკუთვნილი წესებისა და პირობების ერთობლიობა) ამსახველი დოკუმენტი და ასევე, ახსნა-განმარტება, მიაწოდა თუ არა მისმა წარმომადგენელმა განმცხადებელს არასწორი ინფორმაცია მრავალბინიანი საცხოვრებელი სახლის ექსპლუატაციაში მიღების თაობაზე და განემარტა თუ არა მას მოგვიანებით აღნიშნული ინფორმაციის უსწორობა.

ზემოხსენებული წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2026 წლის 16 მაისს, თუმცა მას სააგენტოსათვის შესაბამისი პასუხი არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

2.1. საქართველოს კანონმდებლობა

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 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 დადუპკას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-4 თავი განსაზღვრავს სამომხმარებლო ხელშეკრულებას, სადაც განმარტებულია მოვაჭრის ვალდებულებები და მომხმარებლის უფლებები, აგრეთვე კომერციული გარანტია და მტკიცების ტვირთი და ვადები ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობისას.

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

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 სცოდნოდა;

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი 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.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ამ მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია ხელშეკრულების განუყოფელი ნაწილია და შეიძლება შეიცვალოს მხოლოდ მხარეების მიერ მკაფიოდ გამოხატული თანხმობის არსებობის შემთხვევაში.

კანონის მე-11 და მე-12 მუხლებით გათვალისწინებულია სარეწის გარეთ და დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის დადგენილი მოთხოვნები.

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.

ამავე მუხლის 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.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

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

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, 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.

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

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

კანონის 25-ე მუხლის პირველი პუნქტი შეიცავს მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი იმგვარი კომერციული საქმიანობის არაამომწურავ ჩამონათვალს, რომელიც ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მოიცავს, მათ შორის, საქონლის ან მომსახურების არსსა და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემაღგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვისშემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები.

2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა

ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2011 წლის 25 ოქტომბრის №2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში – №2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

№2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის №2019/771 დირექტივის (შემდგომში – №2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავდროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით. კერძოდ, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.

№2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანა ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC (შემდგომში – 2005/29/EC დირექტივა) დირექტივა არეგულირებს, ბიზნესსამომხმარებლო ურთიერთობისას, უსამართლო კომერციული საქმიანობის საკითხს.

აღნიშნული დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა, თუკი ის შეიცავს მცდარ ინფორმაციას და არის არასწორი, ნებისმიერ შემთხვევაში, მათ შორის თუ საქონლის/მომსახურების მთლიანი აღწერა არის შეცდომაში შემყვანი ან არსებობს მაღალი ალბათობა იმისა, რომ საშუალო მომხმარებელს შეიყვანს შეცდომაში, მიუხედავად იმისა, რომ ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია, ამ მუხლის

ერთ ან რამდენიმე ელემენტთან მიმართებით და იწვევს ან მაღალი ალბათობით გამოიწვევს მომხმარებლის მიერ ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა.

2005/29/EC დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა თუ ფაქტობრივი გარემოებების, ყველა მახასიათებლისა და საკომუნიკაციო საშუალებათა შეზღუდულობის გათვალისწინებით, მომხმარებელს არ მიეწოდება არსებითი ინფორმაცია, რომელიც, კონტექსტის გათვალისწინებით, საშუალო მომხმარებელს სჭირდება ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად და რომელიც იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მიერ ისეთი გარიგების დადება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის (ა) ქვეპუნქტის მიხედვით, შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში, შედეგი ინფორმაცია მიიჩნევა არსებითად, თუკი შინაარსის გათვალისწინებით ის ისედაც ცხადი არ არის: (ა) საქონლის ძირითადი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაცია საქონლისა და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით.

2.3. 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 გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალურ ინფორმაციას), რომელიც სააგენტოს შესაბამისი უფლებამოსილების განსახორციელებლად სჭირდება.

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

სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 4 მაისის №04/680 ბრძანებით, ქ[] და [] ს განცხადების საფუძველზე, სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა მოვაჭრე ლელა მამალაძის (პირადი ნომერი 01011075181) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

სააგენტომ, საქმის შესწავლის პროცესში, იხელმძღვანელა მხარეთა მიერ წარმოდგენილი არგუმენტებითა და მტკიცებულებებით. მოკვლევის შედეგად მოპოვებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით, მოვაჭრის მიერ განხორციელებულ სავაჭრო პოლიტიკაში გამოიკვეთა კანონის დარღვევები მომხმარებლის ინფორმირებულობის ვალდებულებასა და უსამართლო კომერციული საქმიანობის (მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა) განხორციელების ნაწილში.

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

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

ამავე განმარტებითი ბარათის თანახმად, კანონი, ევროკავშირის სხვა საკანონმდებლო აქტებთან ერთად მოიცავს 2005 წლის 11 მაისის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC

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

² იქვე, გვ. 6

³ იქვე, გვ. 4

დირექტივას, შიდა ბაზარზე კომპანიასა და მომხმარებელს შორის უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ.⁴

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

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

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

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

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.

განსახილველი საკითხის არსებითად შეფასებამდე, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს,

⁴ იქვე, გვ. 3

⁵ იქვე, გვ. 10

რომ კონკრეტული მოვაჰრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღწეს.

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და 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 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.

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 მიაღწათ.

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 შემთხვევაში, მოვაჭრის საქმიანობა მიმართულია მომხმარებელთა ფართო ჯგუფებზე. კერძოდ, საქართველოში უძრავი ქონების შეძენით დაინტერესებულ ნებისმიერ პირზე. თავის მხრივ, მოვაჭრის საქმიანობა იმ პირობებში, როდესაც იგი მომხმარებელს შესაძლებელია აწვდიდეს არასწორ ინფორმაციას, ხოლო მოგვიანებით ინფორმაციის გადამოწმების უპირობო ვალდებულებას მომხმარებელს აკისრებდეს, შესაძლებელია ზიანს აყენებდეს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც სურვილი აქვს მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან. ამრიგად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის დარღვევის რისკი.

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 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 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა – მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁶

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

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

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

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

კანონის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, წერილობით, მკაფიოდ და გასაგებად, ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების ხელმოწერილი ასლი ან ამ ხელშეკრულების დადების დამადასტურებელი სხვა დოკუმენტი ქაღალდზე, ხოლო მომხმარებლის თანხმობის შემთხვევაში – სხვა ხანგამძლე მატარებელზე.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9–მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი მოვაჭრეს სოციალური ქსელის საშუალებით დაუკავშირდა. დისტანციურად მოხდა როგორც უძრავი ნივთის მახასიათებლების განსაზღვრა, ასევე, მომხმარებლისათვის იმ ინფორმაციის მიწოდება, რაც, საბოლოოდ, სააგენტოსათვის განცხადების წარმოდგენის საფუძველი გახდა. ამავდროულად, მოგვიანებით, მომხმარებლისათვის შეთანხმებული მომსახურების გაწევის მიზნით, მოვაჭრის

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

წარმომადგენელი გამოცხადდა უძრავი ნივთის მისამართზე, რაც, კანონის მიზნებისათვის, სარეწს გარეთ დადებულ ხელშეკრულებად უნდა იქნეს მიჩნეული.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, მხარეთა შორის არსებული ვალდებულებით-სამართლებრივი ურთიერთობა, კანონის მიზნებისათვის, უნდა შეფასდეს, როგორც დისტანციურად დადებული ხელშეკრულება, რომელიც შეიცავს სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების ელემენტებსაც. როგორც ერთ, ასევე, მეორე შემთხვევაზე, ვრცელდება კანონის მე-10 მუხლი გათვალისწინებული ვალდებულებები.

მოცემულ შემთხვევაში მოვაჭრეს სააგენტოსთვის წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის თაობაზე კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას. მეორე მხრივ, განცხადებაში მითითებული გარემოებები პირდაპირაა დაკავშირებული მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის არასწორი ინფორმაციის მიწოდებასთან, რასაც შედეგად მოჰყვა მომხმარებლის მიერ მოვაჭრისათვის თანხის ჩარიცხვა საბანკო ანგარიშზე.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრე ლელა მამალაძის (პირადი ნომერი 01011075181) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

2005 წლის 11 მაისის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005/29/EC დირექტივა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. დირექტივის მიზანია ბიზნესს აეკრძალოს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები. დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლი ეთმობა შეცდომაში შემყვან მოქმედებით გამოხატულ საქმიანობას.

მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა, თუ იგი შეიცავს მცდარ ინფორმაციას და, შესაბამისად, არ შეესაბამება სინამდვილეს, ან ნებისმიერი ფორმით, მათ შორის საერთო წარმოდგენის გზით, შეცდომაში შეჰყავს ან სავარაუდოდ შეცდომაში შეიყვანს საშუალო მომხმარებელს, მაშინაც კი, როდესაც ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია, ქვემოთ ჩამოთვლილთაგან ერთ ან რამდენიმე ელემენტთან მიმართებით, და ნებისმიერ შემთხვევაში იწვევს ან სავარაუდოდ გამოიწვევს იმას, რომ მომხმარებელი მიიღებს ისეთ სავაჭრო გადაწყვეტილებას, რომელსაც სხვა შემთხვევაში არ მიიღებდა. ამგვარ ინფორმაციად მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის (b) ქვეპუნქტი მიიჩნევს პროდუქტის ძირითადი მახასიათებლებს, როგორიცაა მისი ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, შესრულება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვისშემდგომი მომხმარებელთა დახმარება და საჩივრების განხილვის პროცედურები, წარმოების ან მიწოდების მეთოდი და თარიღი, მიწოდება, დანიშნულებისამებრ გამოყენების ვარგისიანობა, გამოყენების წესი, რაოდენობა, სპეციფიკაცია, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმოშობა, მისი გამოყენებისგან მოსალოდნელი შედეგები, ან პროდუქტზე ჩატარებული ტესტებისა და შემოწმებების შედეგები და არსებითი მახასიათებლები.

თავის მხრივ, კანონი ითვალისწინებს 2005/29/EC დირექტივის შესაბამის სამართლებრივ მოწესრიგებას.

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

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, 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.

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

3.3.1. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

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

კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ჩანაწერი ზოგადი ხასიათის ნორმაა, ხოლო უშუალოდ მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას განმარტავს კანონის 25-ე მუხლი.

იმას, თუ რას უნდა მიეცეს ყურადღება მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის კვალიფიკაციისთვის, განმარტავს კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტი, ხოლო კონკრეტულად მოქმედებით გამოხატული კომერციული საქმიანობის შემადგენლობას 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტები იძლევა.

კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტიდან შესაძლოა გამოიყოს შემდეგი კრიტერიუმები, რომელთა არსებობაც განაპირობებს კომერციული საქმიანობის შეცდომაში შემყვან ბუნებას და რომელიც მოქმედებაში გამოიხატება. ესენია: I. მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება; II. რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

მას შემდეგ, რაც კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ქმედების შემადგენლობები გამოიყო, სააგენტომ უნდა დაადგინოს, ექცევა თუ არა მოვაჭრის ქმედებები წინამდებარე კრიტერიუმებში.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტომ უპირველესად უნდა დაადგინოს წინამდებარე ნორმის მიზნებისთვის, მოვაჭრემ მომხმარებელს მიაწოდა მცდარი ინფორმაცია თუ ინფორმაცია მიაწოდა იმგვარად, რომ ამან გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება.

2021 წლის 29 დეკემბერს ევროკომისიამ გამოაქვეყნა 2005/29/EC დირექტივის გზამკვლევი სახელმძღვანელო, რომელიც არ არის მხოლოდ ძალის მქონე სამართლებრივი აქტი, თუმცა ითვალისწინებს სარეკომენდაციო მითითებებს აღნიშნული დირექტივის პრაქტიკაში ეფექტური გამოყენებისათვის. ხსენებული სახელმძღვანელოს 2.4. თავი – სავაჭრო გადაწყვეტილების ტესტი – ეძღვნება დირექტივის 2(k) მუხლს, რომლის თანახმად, „სავაჭრო გადაწყვეტილება“ ნიშნავს ნებისმიერ გადაწყვეტილებას, რომელსაც მომხმარებელი იღებს იმის შესახებ, შეიძინოს თუ არა საქონელი, როგორ და რა პირობებით შეიძინოს იგი, სრულად ან ნაწილობრივ გადაიხადოს მისი საფასური, შეინარჩუნოს თუ განკარგოს საქონელი, ან გამოიყენოს საქონელთან დაკავშირებული სახელშეკრულებო უფლება, მიუხედავად იმისა, გადაწყვეტს მომხმარებელი მოქმედებას თუ მოქმედებისგან თავის შეკავებას.⁸

ამავე თავში აღნიშნულია ის ამოსავალი წერტილი, რასაც ტესტი ეფუძნება. განმარტების თანახმად, დირექტივის 5-9 მუხლები უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა

⁸ 2005/29/EC დირექტივის გზამკვლევი სახელმძღვანელო (29.12.2021), ევროკომისია, გვ. 30; იხ. ინგლისურენოვანი ვერსია ბმულზე [\[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)\]](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05))

საქმიანობას, რომელსაც შეუძლია შეცვალოს მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა უარყოფითად. რაც თავის თავში მოიაზრებს, იმას, რომ საქმიანობა იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მიერ სავაჭრო გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა.⁹

საყურადღებოა ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიდგომა „სავაჭრო გადაწყვეტილებასთან“ მიმართებით იმდენად, რამდენადაც სასამართლოს მითითებით, აღნიშნული ტერმინი უნდა განიმარტოს ფართოდ. სავაჭრო გადაწყვეტილება გულისხმობს არა მხოლოდ უშუალოდ საქონლის შეძენის გადაწყვეტილებას, არამედ მომხმარებლის ყოველ იმ გადაწყვეტილებას, რომელიც უშუალოდ უკავშირდება საქონლის შეძენის გადაწყვეტილების მიღებას.¹⁰ შემდგომში დირექტივის სახელმძღვანელოში განმარტებულია რა შეიძლება მოიაზრებოდეს აღნიშნულში. განმარტების თანახმად, „სავაჭრო გადაწყვეტილების“ ცნება თავის თავში მოიცავს, როგორც შეძენამდე, ისე შეძენის შემდგომ ქცევებს/გადაწყვეტილებებს, რომელიც უკავშირდება საქონლის/მომსახურების შეძენის გადაწყვეტილებას.¹¹

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

3.3.1.1. მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება

საგულისხმოა, რომ კომერციული სუბიექტის კომერციული საქმიანობა ფასდება საშუალო მომხმარებელთან მიმართებაში. მომხმარებელს აქვს ეკონომიკური ინტერესი, მიიღოს სწორი ინფორმაცია იმ საქონლის/მომსახურების მახასიათებლების შესახებ, რომლის შეძენასაც აპირებს. თუ შესაბამისი ინფორმაცია სწორია, კარგად ინფორმირებულ და საკმარისად წინდახედულ და დაკვირვებულ მომხმარებელს შეუძლია შეთავაზებული საქონლის შესახებ აზრის ჩამოყალიბება ისე რომ მისი ეკონომიკურ ინტერესებს ზიანი არ მიადგეს. წინააღმდეგ შემთხვევაში – თუ შესაბამისი ინფორმაცია არასწორია – ამას შეუძლია მის საზიანოდ შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა.

მომხმარებელი, როგორც ხელშეკრულების მხარე, ობიექტური მიზეზების გამო, ხელშეკრულების მეორე მხარესთან, მოვაჭრესთან, შედარებით (ინფორმაციის განკარგვის შესაძლებლობა, გამოცდილების ნაკლებობა, დროის ნაკლებობა და სხვა მსგავსი გარემოებები)

⁹ იქვე, გვ. 31.

¹⁰ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 19 დეკემბრის გადაწყვეტილება საქმეზე *Trento Sviluppo srl and Centrale Adriatica Soc. coop. arl v Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*, C-281/12, ECLI:EU:C:2013:859, პუნქტი 36.

¹¹ 2005/29/EC დირექტივის გზამკვლევი სახელმძღვანელო (29.12.2021), ევროკომისია, გვ. 31; იხ. ინგლისურენოვანი ვერსია ბმულზე

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

არის არათანაბარ მდგომარეობაში. შესაბამისად, სამომხმარებლო ხელშეკრულების ინსტიტუტი ეფუძნება ხელშეკრულებაში უფრო სუსტი მხარის – მომხმარებლის – სამართლებრივი დაცვის დოქტრინას.¹² „მომხმარებლის გამოუცდელობა და „სისუსტე“ მოითხოვს ურთიერთობის მხარეებს შორის თანაფარდობის აღდგენას.“¹³

მცდარი ინფორმაციის მიწოდება გულისხმობს არასწორი (რეალობას აცდენილი) ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლისთვის. მსგავსი შინაარსისაა 2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის პირველი წინადადება.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი აცხადებს, რომ მოვაჭრემ მას არასწორი, მცდარი ინფორმაცია მიაწოდა იმ უძრავი ნივთის არსებით მახასიათებლებთან დაკავშირებით, რომლის შეძენაც სურდა. კერძოდ, მოვაჭრემ მას აცნობა, რომ შენობა, რომელშიც მდებარეობდა საცხოვრებელი ბინა, მიღებული იყო ექსპლუატაციაში, თუმცა, სინამდვილეში, ასე არ ყოფილა.

უძრავ ნივთებზე უფლებათა რეესტრის მონაცემებით, 01.17.11.029.074 საკადასტრო კოდით რეგისტრირებულ მიწის ნაკვეთზე განთავსებულია ორი მშენებარე შენობა-ნაგებობა, ხოლო ა(ა)იპ – მუნიციპალური განვითარების სააგენტოს ინტერაქტიული რუკის (ბმული: <https://ms.gov.ge/msmap/>) გრაფიკული მონაცემების მიხედვით, 01.17.11.029.074 საკადასტრო კოდით რეგისტრირებულ მიწის ნაკვეთზე მდებარე შენობა-ნაგებობები ექსპლუატაციაში მიღებული არ არის.

სააგენტო დამატებით აღნიშნავს, რომ თავად სიტყვათშეთანხმება „ექსპლუატაციაში შესვლა“, რომელიც მომხმარებელმა მოვაჭრისაგან ინფორმაციის მიღებისას გამოიყენა, არ შეიძლება დაექვემდებაროს თავისუფალ ინტერპრეტაციას იმგვარად, რომ მას მიენიჭოს კანონით ან შესაბამისი ნორმატიული აქტით დადგენილისაგან განსხვავებული შინაარსი. კერძოდ, „მშენებლობის ნებართვის გაცემისა და შენობა-ნაგებობის ექსპლუატაციაში მიღების წესისა და პირობების შესახებ“ საქართველოს მთავრობის 2019 წლის 31 მაისის №255 დადგენილების მე-2 მუხლის პირველი პუნქტის „უ“ ქვეპუნქტის თანახმად, **შენობა-ნაგებობის ექსპლუატაციაში მიღებისათვის ვარგისად აღიარება არის უფლებამოსილი ორგანოს მიერ სანებართვო პირობების შესაბამისად დასრულებულ მშენებლობაზე ადმინისტრაციულ-სამართლებრივი აქტის გამოცემა.**

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, როდესაც მომხმარებელი მოვაჭრესთან აზუსტებს ინფორმაციას შენობის ექსპლუატაციაში მიღების თაობაზე, იგი ცდილობს დაადგინოს, არის თუ არა შენობის მშენებლობა დასრულებული სანებართვო პირობების შესაბამისად და არსებობს თუ არა აღნიშნულთან დაკავშირებით უფლებამოსილი ადმინისტრაციული ორგანოს მიერ გამოცემული აქტი. ფაქტობრივად არსებული მდგომარეობა, მაგალითად, ამავე

¹² ლიეტუვის უზენაესი სასამართლოს 2011 წლის 28 მარტის გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე No3K 3 137/2011.

¹³ კერესელიძე დ., *კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები*, თბილისი, 2009 წ., გვ. 6.

შენობაში არსებულ სხვა საცხოვრებელ ბინებში სხვა პირთა ცხოვრების ფაქტი, ვერ იქნება განხილული კანონისმიერი განსაზღვრების ჩანაცვლებად.

აღსანიშნავია, რომ როგორც ეს მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებით დასტურდება, მან პირდაპირ და არაორაზროვნად ჰკითხა მოვაჭრის წარმომადგენელს, მიღებული იყო თუ არა შენობა ექსპლუატაციაში და მისგან მიიღო ასევე არაორაზროვანი დასტური აღნიშნულთან დაკავშირებით. ამრიგად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს მიაწოდა იმგვარი ინფორმაცია და თანაც იმგვარი ფორმით, რომ მომხმარებელს არ ჰქონდა საფუძველი ეჭვი შეეტანა მიწოდებული ინფორმაციის სისწორეში.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ მიწოდებულმა ინფორმაციამ არა მხოლოდ მომხმარებლის მოტყუების თეორიული შესაძლებლობა წარმოშვა, არამედ, რეალურად მოატყუა მომხმარებელი.

საგულისხმოა, რომ ექსპლუატაციაში მიღებასთან დაკავშირებით მცდარი ინფორმაციის მიწოდების ფაქტი მოვაჭრეს სადავოდ არ გაუხდია, თუმცა განცხადებას დართულ ხმოვანი შეტყობინების ჩანაწერებში იგი განმარტავს, რომ მომხმარებელს შეეძლო თავად მოეძიებინა სწორი ინფორმაცია და ამდენად, თუ იგი ასე არ მოიქცა, შესაბამის შედეგებზე პასუხისმგებლობაც მას უნდა დაეკისროს.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ ზემოხსენებული გარემოებების გათვალისწინებით, დასტურდება მოვაჭრის მიერ განმცხადებლისათვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდების ფაქტი. ამავდროულად, სააგენტო მიზანშეწონილად მიიჩნევს შეაფასოს რამდენად შეიძლება მოვაჭრის ვალდებულება მომხმარებელს სწორი ინფორმაცია მიაწოდოს ჩაანაცვლოს მომხმარებლის შესაძლებლობამ თავად მოიპოვოს ეს ინფორმაცია.

აღსანიშნავია, რომ შენობის სამართლებრივი სტატუსი, მათ შორის, მიღებულია თუ არა იგი ექსპლუატაციაში, წარმოადგენს საჯარო ინფორმაციას, რომლის გადამოწმებაც შესაძლებელია ნებისმიერი პირის მიერ. მიუხედავად ამისა, სააგენტო ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ დაუშვებელია მომხმარებლის თეორიულმა შესაძლებლობამ თავად მოიპოვოს ესა თუ ის ინფორმაცია, ჩაანაცვლოს მოვაჭრის მიერ კანონით მისთვის დაკისრებული ვალდებულებების შესრულება და განხილული იქნეს მომხმარებლისათვის მცდარი ინფორმაციის (განზრახ ან გაუფრთხილებლობით) მიწოდების გამამართლებელ არგუმენტად.

ამ თვალსაზრისით საყურადღებოა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა. როგორც სასამართლო განმარტავს, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ დირექტივის მიზანი, რომელიც ამგვარი საქმიანობისაგან მომხმარებელთა სრულად დაცვას ისახავს მიზნად, ეფუძნება დაშვებას, რომ მომხმარებელი მოვაჭრესთან მიმართებით უფრო სუსტ მდგომარეობაში იმყოფება, განსაკუთრებით, ინფორმაციის ფლობის დონის თვალსაზრისით, რადგან უნდა ჩაითვალოს, რომ მომხმარებელი ეკონომიკურად უფრო

სუსტია და სამართლებრივ საკითხებში ნაკლებად გამოცდილიც, ვიდრე ხელშეკრულების მეორე მხარე.¹⁴

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, ერთ-ერთ საქმეში, სასამართლომ განმარტა, რომ მოვაჭრის არგუმენტი იმის თაობაზე, რომ მომხმარებელს შეეძლო თავად მოეპოვებინა სწორი ინფორმაცია, მაშინ, როდესაც მოვაჭრემ მას მცდარი ინფორმაცია მიაწოდა, სამართლებრივად უმნიშვნელოდ უნდა იქნეს მიჩნეული.¹⁵ სასამართლომ აღნიშნა, რომ უმნიშვნელოა ისიც, მოვაჭრე განზრახ მოქმედებდა თუ არა.¹⁶

მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილება ადგენს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს. 2012 წლის 5 ივლისის გადაწყვეტილებაში სასამართლო აცალიბებს მსჯელობას, რომ სწორედ მოვაჭრეა ვალდებული მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია და არ უნდა ჰქონდეს მოლოდინი, რომ მომხმარებელი საკუთარი ძალისხმევით მოიპოვებს ამ ინფორმაციას.¹⁷

ზემოაღნიშნული მიდგომა გამომდინარეობს მომხმარებლის, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის ინფორმირებულობის აუცილებლობიდან, რათა მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება – შევიდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან – ეფუძნებოდეს არა მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერ, შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პოლიტიკას, არამედ, მომხმარებლის გააზრებულ, ინფორმირებულ არჩევანს. მომხმარებლის წინდახედულობის სტანდარტი – იცის ან უნდა სცოდნოდა – შემოიფარგლება მეწარმის პასუხისმგებლობით მისაწოდებელი ინფორმაციის სისრულეზე. მომხმარებლის უფლება – მიიღოს ინფორმაცია არ უნდა გადაიქცეს ვალდებულებად თავად მოიპოვოს ეს ინფორმაცია.¹⁸

საყურადღებოა ისიც, რომ მომხმარებლისათვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდებით მოვაჭრე არღვევს კეთილსინდისიერების პრინციპის მოთხოვნებსაც. კერძოდ, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას. კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი,

¹⁴ მაგ., იხ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილებები საქმეებზე *BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV*, C-59/12 [03.10.2013] ECLI:EU:C:2013:634, პუნქტი 35; *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft*, C-388/13 [16.04.2015] ECLI:EU:C:2015:225, პუნქტი 53.

¹⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 14 აპრილის გადაწყვეტილება საქმეზე *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft*, C-388/13, ECLI:EU:C:2015:225, პუნქტი 54.

¹⁶ იქვე, პუნქტი 47.

¹⁷ იხ. ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2012 წლის 5 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე *Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer*, C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419.

¹⁸ შეად. ლაკერბაია თ., *ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი*, თსუ იურიდიული ფაკულტეტის სამართლის ჟურნალი №1, თბილისი, 2015 წ., გვ. 147-148.

*უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.*¹⁹

ყოველივე ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის (ან მისი წარმომადგენლ(ებ)ის) მიერ მომხმარებლისათვის საჯარო რეესტრიდან ამონაწერის გადაცემა, რომლის საშუალებითაც მომხმარებელს ჰქონდა თეორიული შესაძლებლობა გადაემოწმებინა შენობის სამართლებრივი მდგომარეობა, ვერ ჩაითვლება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდების დამაბალანსებელ გარემოებად და ამდენად, საქმის შესწავლის ფარგლებში სამართლებრივად უმნიშვნელოდ უნდა იქნეს მიჩნეული.

3.3.1.2. მომხმარებლის საჯარო გადაწყვეტილება

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

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი მოვაჭრეს დაუკავშირდა საცხოვრებელი ბინის შეძენისათვის მომსახურების მისაღებად, თუმცა კონკრეტული საცხოვრებელი ბინის ადგილზე დათვალიერება და შემდგომ მოვაჭრის წარმომადგენლისათვის მოთხოვნილი თანხის (300 (სამასი) აშშ დოლარი) გადახდა მხოლოდ მას შემდეგ გადაწყვიტა, რაც მოვაჭრისაგან მიიღო ზემოაღნიშნული მცდარი ინფორმაცია.

აშკარაა, რომ მოვაჭრესთან მომსახურების ხელშეკრულების დადების გადაწყვეტილება მომხმარებელმა სწორედ იმიტომ მიიღო, რომ მოვაჭრის განმარტებით, შენობა მიღებული იყო ექსპლუატაციაში. აღნიშნული, უპირველესად, დასტურდება იმ გარემოებით, რომ განმცხადებელმა, მას შემდეგ, რაც შეიტყო აღნიშნული ინფორმაციის მცდარობის შესახებ, უარი განაცხადა საცხოვრებელი ბინის შესაძენად ნასყიდობის ხელშეკრულების დადებაზე.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ სამართლებრივად უმნიშვნელოა მოვაჭრის არგუმენტი იმასთან დაკავშირებით, რომ მომხმარებლის მიერ გადახდილი თანხა, საბოლოოდ, საცხოვრებელი ბინის მესაკუთრემ მიიღო, რამდენადაც განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილი საგადახდო დავალების მიხედვით, თანხა მოვაჭრის წარმომადგენლის ანგარიშზე ჩაირიცხა. ამავდროულად, მოვაჭრესა და მესაკუთრეს შორის არსებული სახელშეკრულებო ურთიერთობა, რომელიც განსაზღვრავს მხარეთა უფლება-მოვალეობებს, ზეგავლენას ვერ

¹⁹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს სამოქალაქო საქმეთა პალატის 2021 წლის 20 მაისის განჩინება №ას-1185-2020.

მოახდენს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის არსებულ სახელშეკრულებო ურთიერთობაზე და არც სააგენტოს განხილვის საგანია.

საყურადღებოა, რომ შენობის სამართლებრივი სტატუსი, მათ შორის, მისი ექსპლუატაციაში მიღების ფაქტი, არ წარმოადგენს ისეთ უმნიშვნელო დეტალს, რომელიც ზეგავლენას ვერ მოახდენდა მომხმარებლის სავაჭრო გადაწყვეტილებაზე.

შენობის ექსპლუატაციაში მიღებას არა მხოლოდ ფორმალური, არამედ, არსებითი მნიშვნელობის სამართლებრივი შინაარსი გააჩნია. კერძოდ, პროდუქტის უსაფრთხოებისა და თავისუფალი მიმოქცევის კოდექსის 25²-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, დაუშვებელია შენობა-ნაგებობის ფუნქციონირება ამ შენობა-ნაგებობის ექსპლუატაციაში მიღების შესახებ შესაბამისი აქტის საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით გამოცემამდე. ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, დაუშვებელია ექსპლუატაციაში მიუღებელი შენობა-ნაგებობის ელექტროენერგიითა და ბუნებრივი გაზით მომარაგება.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, ექსპლუატაციაში მიღების თაობაზე ინფორმაციის მიღებას მომხმარებლისათვის არსებითი მნიშვნელობა აქვს იმის გადასაწყვეტად, შეიძინოს თუ არა კონკრეტული საცხოვრებელი ბინა. აღნიშნული გამომდინარეობს, ერთი მხრივ, იმ მოლოდინისაგან, რომ ექსპლუატაციაში მიღების გარეშე შენობის ფუნქციონირება დაუშვებელია და ასეთ შენობაში საცხოვრებლად გადასვლით მომხმარებელი დაარღვევდა კანონს, ასევე, შესაბამისი აქტის არსებობით მომხმარებელს უჩნდება ნდობა, რომ შენობის მშენებლობა დასრულდა სანებართვო პირობების შესაბამისად. მაშასადამე, იგი აკმაყოფილებს კანონით გათვალისწინებულ სამშენებლო სტანდარტებს და უსაფრთხოა მისი სიცოცხლისა და ჯანმრთელობისათვის. ამრიგად, სადავო ინფორმაცია ვერ იქნება განხილული, როგორც უმნიშვნელო ტექნიკური დეტალი, რომელთან დაკავშირებით მიღებული ინფორმაცია გავლენას ვერ მოახდენდა მომხმარებლის გადაწყვეტილებაზე.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ მიწოდებული მცდარი ინფორმაციის საფუძველზე, დადო იმგვარი გარიგება, რომელსაც იგი სხვაგვარად არ დადებდა.

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

ამ თვალსაზრისით საყურადღებოა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმად, როდესაც საქმე ეხება მოვაჭრის უსამართლო კომერციულ საქმიანობას, იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც მოვაჭრემ არასწორი ინფორმაცია მიაწოდა მხოლოდ ერთ მომხმარებელს, ამგვარი ქმედება მაინც შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად უნდა შეფასდეს, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ დირექტივის

მიზნებისათვის.²⁰ სასამართლომ აღნიშნა, რომ ერთი მხრივ, დირექტივა არ აწესებს რაიმე სახის ზღვარს, რომელიც დაადგენდა საქმიანობის სიხშირეს ან მომხმარებელთა რაოდენობას, რაც საჭირო იქნებოდა მოვაჭრის ქმედების დირექტივის მოქმედების ფარგლებში მოსაქცევად, ხოლო მეორე მხრივ, ამგვარი განმარტება მომხმარებელს დააკისრებდა მტკიცების ტვირთს, რომ ამავე მოვაჭრის საქმიანობამ ზიანი მიაყენა სხვა მომხმარებლებსაც, ხოლო ამ ტვირთის დაძლევა პრაქტიკაში უაღრესად რთულია.²¹

სააგენტო იზიარებს ზემოხსენებულ განმარტებას, რამდენადაც იგი სრულ თანხვედრაშია როგორც ეროვნული კანონმდებლობის ნორმებთან, ასევე, კანონის მიზნებთან. შესაბამისად, მოვაჭრემ განმცხადებელს უნდა დაუბრუნოს გადახდილი თანხა – 300 (სამასი) აშშ დოლარი.

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დასტურდება მოვაჭრის – ლელა მამალაძის (პირადი ნომერი 01011075181) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

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, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრე ლელა მამალაძის (პირადი ნომერი 01011075181) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 24-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.

²⁰ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 16 აპრილის გადაწყვეტილება საქმეზე *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft*, C-388/13, ECLI:EU:C:2015:225, პუნქტი 60.

²¹ იქვე, პუნქტი 46.