



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 17 ნოემბრის N04/1333 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 2025 წლის 17 ნოემბრის N04/1333 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ნიკე ექსპრესის“ (ს/ნ 200274470) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ნიკე ექსპრესის“ (ს/ნ 200274470) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ნიკე ექსპრესის“ (ს/ნ 200274470) 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 ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 17 ნოემბრის N04/1333 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია.....	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	3
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	6
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	6
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	8
3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება	10
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	15

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

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

განცხადება შპს „ნიკე ექსპრესის“ (ს/ნ 200274470) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 17 ნოემბრის N04/1333 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ამანათების საბერძნეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „ნიკე ექსპრესის“ მომსახურებით. მომხმარებლის განმარტებით, საბაჟოზე შეაჩერეს ორი ამანათი, რომლებშიც ძირითადად მხოლოდ ფოტოები იყო, ხოლო ერთ ამანათში მოთავსებული ტელევიზორი აღმოჩნდა გატყევილი.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 10 ოქტომბრის N02/4780 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მასში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს ზემოაღნიშნული წერილი მოვაჭრეს 2025 წლის 15 ოქტომბერს ჩაბარდა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე (მის: ქ. თბილისი, დიდუბე, ნონა გაფრინდაშვილის ქ. 6), თუმცა მოვაჭრეს სააგენტოს 2025 წლის 10 ოქტომბრის N02/4780 წერილის პასუხად სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.

სააგენტოს 2025 წლის 18 ნოემბრის N02/5781 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე პოზიციის და სავაჭრო პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს 2025 წლის 18 ნოემბრის N02/5781 წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე 2025 წლის 20 ნოემბერს, თუმცა სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მოთხოვნილი ინფორმაცია.

თავი 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 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, 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 ინფორმაციას იმის შესახებ, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები წარმოიშვას;

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

ხოლო, მე-3 პუნქტის თანახმად, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

- ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს;
- ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება;
- გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის¹ (შემდგომში - 2011/83/EC 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/EC დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის

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

ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, 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/EC დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში, სწორედ მოვაჭრემ უნდა ამტკიცოს, რომ მან დირექტივით მასზე დაკისრებული ვალდებულება სრულად შეასრულა და მომხმარებლის ინფორმირება სათანადო დონეზე მოახდინა.

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.

პროცედურის 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

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

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

სანამ საკითხის არსებით შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ

გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.²

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.³ დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღგათ.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁴ 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.

² Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

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

⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

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

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

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,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „ნიკე ექსპრესი“ (ს/ნ 200274470) კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

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

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

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს სარეწში. მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებლების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტზე. კერძოდ, ინფორმაცია:

- საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით;
- მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის,

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია.

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

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

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ნიკე ექსპრესის“ (ს/ნ 200274470) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

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

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, პირველ რიგში უნდა განიხილოს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის N 2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში - 2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ 2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს მისი საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველჰყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველჰყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური. მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლში. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია 2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული 26 ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს - საქონელს და მომსახურებას.⁸ ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია CJEU-ს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.⁹

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებთან გასაფორმებელი ხელშეკრულების თანახმად, ხელშეკრულება ფორმდება შემდეგი პირობებით - მომხმარებლის სახელზე მიღებული ამანათის საზღვარგარეთიდან საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა, რომელსაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს თავისი სახელით და მომხმარებლის ხარჯით, რაც მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის ამანათის ტრანსპორტირების ხელშეკრულებას წარმოადგენს. შესაბამისად, აღნიშნულ ურთიერთობაზე უნდა გავრცელდეს კანონმდებლობის ის მუხლები, რომლებიც აწესრიგებენ მოვაჭრის მიერ გაწეული მომსახურების ფარგლებში წარმოშობილ სამართლებრივ ურთიერთობებს.

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

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

ევრო დირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის 2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ

⁸ ევროკომისიის სახელმძღვანელო დოკუმენტი

⁹ C-20/03, Marcel Burmanjer, CJEU.

წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, განიხილავს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

სამოქალაქო სამართალში არსებული მოსაზრების თანახმად, „მტკიცებულებათა წარმოდგენის მოვალეობას საძიებელი ფაქტის დასადგენად კანონმდებელი აკისრებს იმ მხარეს, რომლისათვისაც ეს უფრო ადვილი და მოსახერხებელია. ასე მაგალითად, იმის დამტკიცება, რომ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულება მოპასუხემ შეასრულა, უფრო ადვილია არა განმცხადებლისთვის, არამედ მისი მოწინააღმდეგე მხარისთვის. უნდა აღინიშნოს, რომ კანონმდებელი, როგორც წესი, ხელმძღვანელობს საზოგადოების რეალური სინამდვილისა და რეალური ურთიერთობების განმაზოგადებელი დასკვნებით.

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

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

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

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე – მიტანის ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად გადამზიდველი

თავისუფლება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ანდა ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეეძლო და არც მათი შედეგები შეიძლებოდა თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

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

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

ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანმდევი გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს. მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილ პოზიციებთან ერთად წარმოდგენილია ტვირთის საქართველოში ჩამოსვლის დროს არსებული მდგომარეობის ფოტო მასალა. მომხმარებლის განცხადების და წარდგენილი ფოტო-ვიდეო მასალით დასტურდება, რომ ნივთები საქართველოში ჩამოსვლისას იმყოფებოდა დაზიანებულ მდგომარეობაში. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია პოზიცია ან/და მტკიცებულებები, რომელიც დაადასტურებდა მის მიერ მომსახურების ჯეროვნად შესრულების ფაქტს. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ფოტო-ვიდეო მტკიცებულებები ადასტურებს ტრანსპორტირების დროს მიღებულ მექანიკურ დაზიანებებს. გარდა ამისა, მომხმარებელი განცხადებაში მიუთითებს, რომ საბაჟოზე დააყოვნეს ორი ამანათი, რომელშიც მოთავსებული იყო ფოტო-სურათები, თუმცა მოვაჭრე არ უზრუნველყოფს ზემოაღნიშნული პრობლემის აღმოფხვრას. მომსახურების მიმწოდებლის ვალდებულებაა უზრუნველყოს ტვირთის უსაფრთხო ტრანსპორტირება.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის ქმედება ამ ნაწილში არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კერძოდ, მის მიერ შესრულებული მომსახურება არის არაჯეროვანი, ვინაიდან,

მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი მასალებიდან დგინდება მოვაჭრის მიერ ამანათის დაზიანებულ მდგომარეობაში მიწოდების ფაქტი, სააგენტოში წარმოდგენილია ტვირთის საქართველოში მიღებისას გადაღებული ფოტოსურათები და ვიდეო, რომლებზეც ასახულია ნივთის დაზიანება, რაც მიუთითებს, რომ ზიანი არსებობდა მომხმარებლისთვის ამანათის გადაცემის მომენტში. ტრანსპორტირების მომსახურება გულისხმობს არა მხოლოდ ამანათის გადაადგილებას ერთი ქვეყნიდან მეორეში, არამედ მის უსაფრთხოდ შენახვასა და დაცვას მთელი ლოჯისტიკური პროცესის განმავლობაში, მათ შორის მიღების, დასაწყობების, გადაზიდვისა და გაცემის ეტაპებზე. შესაბამისად, თუ ამანათი მომხმარებელს გადაეცა დაზიანებულ მდგომარეობაში, ივარაუდება, რომ მომსახურება არ შესრულდა სათანადო ხარისხით, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მოვაჭრე წარადგენს დამაჯერებელ და საკმარის მტკიცებულებებს, რომ დაზიანება არ წარმოშობილა მისი ბრალეულობით ან გამოწვეულია ისეთი გარემოებით, რომელზეც იგი ობიექტურად ვერ მოახდენდა გავლენას, ხოლო მოვაჭრეს მომსახურების ჯეროვნად შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია. ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო აღგენს, რომ მომხმარებლისთვის ამანათის დაზიანებულ მდგომარეობაში გადაცემა და ასევე ამანათის ტრანსპორტირების პროცესში ტვირთის აღრესატამდე ჩაბარებამდე ვალდებულებების შეუსრულებლობა წარმოადგენს მომსახურების არაჯეროვან შესრულებას. ვინაიდან მოვაჭრემ ვერ წარმოადგინა მტკიცებულებები, რომლებიც დაადასტურებდა, რომ მან მომსახურება ჯეროვნად შესრულა.

კანონის დათქმებიდან გამომდინარე, მოვაჭრეს გააჩნია ვალდებულება მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. 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.

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

მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი განცხადებებიდან დადგინდა, რომ შპს „ნიკე ექსპრესმა“ დააზიანა მისი კუთვნილი ამანათი, კერძოდ, მის ამანათის შეფუთვას აღენიშნებოდა გარეგანი დაზიანებები, ხოლო დაზიანების შესაბამისად, ამანათის შიგთავსი დაზიანდა. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა დარღვეული უფლება, რომელთაც ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიაღგათ ზიანი, მათ შორის, შპს „ნიკე ექსპრესი“

ვალდებულია მომხმარებელ აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი (გადახდილი ტრანსპორტირების და ამანათის ღირებულება).

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ნიკე ექსპრესის“ (ს/ნ 200274470) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ნიკე ექსპრესის“ (ს/ნ 200274470) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.