



N 04/287
08.04.2024

ბრძანება

287-01-4-202404081001



სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 3 ნოემბრის N04/804 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 3 ნოემბრის N04/804 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ი/მ თამთა სომხიშვილის (ს/ნ 01011082689) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-6 მუხლის, მე-10 მუხლის, მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, ი/მ თამთა სომხიშვილს (ს/ნ 01011082689) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-6 მუხლის, მე-10 მუხლის, მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების მოთხოვნებს.
4. ი/მ თამთა სომხიშვილს (ს/ნ 01011082689) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე

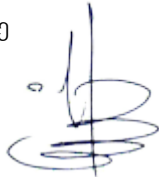


საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია
ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.

5. 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 კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 3 ნოემბრის N04/804 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

2024

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	2
1.1 განმცხადებლის პოზიცია	2
1.2 მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	9
3.1 მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	9
3.2. მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	11
3.3. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევა	15
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	18
გადაწყვიტა:.....	18

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2023 წლის 11 ოქტომბრის N01/3424 განცხადება (შემდგომში - განცხადება), ი/მ თამთა სომხიშვილის (ს/ნ 01011082689) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

მოქალაქე 2023 წლის 11 ოქტომბრის N01/3424 განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 3 ნოემბრის N04/804 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

1.1 განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე 2023 წლის 11 ოქტომბრის N01/3424 განცხადებით ირკვევა, რომ მომხმარებელმა 2023 წლის 7 ოქტომბერს, facebook პლატფორმაზე არსებული ი/მ თამთა სომხიშვილის (ს/ნ 01011082689) სავაჭრო გვერდის „BEstore-online shop” (<https://www.facebook.com/bestoreshhop>) საშუალებით დისტანციურად შეიძინა პიჯაკი, რომელშიც გადაიხადა 100 ლარი. ნივთის მიღებისთანავე მომხმარებელმა აღმოაჩინა რომ იგი არ შეესაბამებოდა შეთანხმებით გათვალისწინებულ ნივთის მახასიათებლებს. კერძოდ, მომხმარებლის განცხადებით, მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის თანახმად პიჯაკი იყო თავისუფალი სტილის ე.წ “Oversize” და გათვლილი იყო 85კგ-მდე წონაზე, თუმცა მომხმარებლის მიერ ნივთის ჩაბარების შემდეგ, 65 კგ წონის მქონე ადამიანმა ვერ შეძლო პიჯაკის მორგება. აღნიშნულის თაობაზე მომხმარებელმა მაშინვე აცნობა მოვაჭრეს ფეისბუქ გვერდის (BEstore-online shop) საშუალებით და მოითხოვა შექმნილი ნივთის უკან დაბრუნება ან შეცვლა. რაზეც მოვაჭრისგან უარი მიიღო, იმ დასაბუთებით, რომ შექმნილი ნივთები არ იცვლება.

საქმის შესწავლის ეტაპზე მომხმარებელმა თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა შექმნილი ნივთის ამსახველი ფოტომასალა და მოვაჭრესთან Facebook-ის საშუალებით განხორციელებული მიმოწერის ეკრანის ანაბეჭდების ასლები (ე.წ “Screen Shot”).

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 16 ოქტომბრის №02/2783 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა

განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. ამავე წერილით მოვაჭრეს დაევალა წარმოედგინა სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ (მომხმარებლებთან ურთიერთობის დადგენილი ფორმა და წესი) შემდეგი სახის ინფორმაცია: 1. ონლაინ ვაჭრობის განხორციელებისას, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ; 2. კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობებისა და მისი მომხმარებლისათვის გაცნობის შესახებ; 3. დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ; 4. მომხმარებლის მიერ დისტანციურად შეძენილი ნივთის უპირობოდ დაბრუნების წესების შესახებ.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს 2023 წლის 16 ოქტომბრის №02/2783 წერილით მოთხოვნილი სავაჭრო პოლიტიკა მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2023 წლის 3 ნოემბრის №02/3003 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და კვლავ განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე ზემოაღნიშნული ინფორმაციის წარმოსადგენად.

აღნიშნული წერილის მოვაჭრისთვის ჩაბარება ვერ მოხერხდა ვერც ელექტრონული და ვერც მატერიალური სახით. შესაბამისად, მოვაჭრეს წერილი გაეგზავნა სსიპ-შემოსავლების სამსახურის გადასახადების გადამხდელის ავტორიზებული მომხმარებლის გვერდის მეშვეობით, თუმცა ვერც ამ გზით მოხდა შეტყობინების მოვაჭრისთვის ჩაბარება. შესაბამისად, სააგენტომ გამოიყენა მისთვის კანონმდებლობით მინიჭებული უფლებამოსილება და მიიღო გადაწყვეტილება 2023 წლის 3 ნოემბრის №02/3003 წერილის საჯაროდ გავრცელების შესახებ.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის ფეისბუქ გვერდზე მითითებულ სატელეფონო ნომერზე **+995 568 82 57 76** სააგენტოს მხრიდან არაერთხელ განხორციელდა ზარი, რათა მოვაჭრეს 2023 წლის 3 ნოემბრის №02/3003 წერილით მოთხოვნილი ინფორმაცია წარმოედგინა და არაერთხელ გაეგზავნა წერილი მის მიერ მითითებულ ელ-ფოსტასა (tata.somkhishvili@yahoo.com; tamtat023@gmail.com) და მისამართებზე (ქ.თბილისი, კუპრაძის 74, მე-11 კორპუსი, I სადარბაზო, ბინა 405; ქ.თბილისი, ისნის რაიონი, სერგი ჯიქიას ქ. N35). ამასთან, მოვაჭრის მხრიდან სააგენტოს ოფიციალურ ცხელ ხაზზე 2024 წლის 29 თებერვალს განხორციელდა ზარი, რომლის მიხედვითაც იგი გაეცნო საჯაროდ გამოქვეყნებულ ინფორმაციას და მოითხოვა სააგენტოს მიერ მასთან განხორციელებული კორესპონდენციის მითითებულ ელ.ფოსტაზე tamtat023@gmail.com გაგზავნა. მოვაჭრეს მოთხოვნისამებრ გაეგზავნა აღნიშნული დოკუმენტაცია, თუმცა, სააგენტოს მხრიდან არაერთი მცდელობის მიუხედავად, მოვაჭრეს დღემდე 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 (შემდგომში-კანონი) მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქვეყნის 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 დალუპვას, 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 შემდეგი **უტყუარი და სრული ინფორმაცია**. ეს ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

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

ბ) საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – მისი გამოთვლის წესის თაობაზე;

არსებობის შემთხვევაში – ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი;

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

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

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

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

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

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

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

კანონის მე-6 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია ვალდებულია მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.

კანონის მე-12 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით,

მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი აღქმა შესაძლებელი უნდა იყოს.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ რათქმაუნდა სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

კანონის მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

კანონის მე-17 მუხლის 1-ელი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

კანონის მე-17 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებით დადგენილია, რომ საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში. ხოლო საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

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

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

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

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

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

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 29 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ კონკურენციის სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1 მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივ საფუძვლებს. მისი მიზანია მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. ასევე, კანონი ადგენს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრის აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. 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.¹

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი, როგორც ეს განსაზღვრულია 2009/22/EC დირექტივაში და შემდგომში ხაზგასმულია 2020/1828² დირექტივაში, გულისხმობს მომხმარებელთა, როგორც ჯგუფის უფლებებისა და ინტერესების დაცვას მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. ზემოაღნიშნული დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

¹ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

² ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის დირექტივა 2020/1828 - მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობის შესახებ, რომელიც აუქმებს 2009/22/EC დირექტივას.

ამრიგად, ჯგუფური ინტერესი მიემართება არა ცალკეული მომხმარებლის ინტერესს, არამედ კოლექტიურად, მოვაჭრის ისეთ სავაჭრო პრაქტიკას, რომელიც ზიანს აყენებს მომხმარებლებს ერთობლივად და გავლენას ახდენს მათ ეკონომიკურ ქცევაზე. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების დარღვევის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ინდივიდუალურ მოთხოვნაზე. თუმცა, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე თავისი Facebook პლატფორმის (<https://www.facebook.com/bestoreshhop>) მეშვეობით, მომხმარებელს არ აწვდის სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებლისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) შესახებ ინფორმაციას, ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მიიღოს შეკვეთის შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის ფაქტი.

3.2. მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს. მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის საფუძველზე, გონივრულად მოაზროვნე მომხმარებელმა გააზრებული და წინდახედული გადაწყვეტილება უნდა მიიღოს. ამიტომ, სამომხმარებლო სამართალში, ე.წ. ინფორმირებული მომხმარებლის მოდელი დომინირებს და მოვაჭრეს აკისრია პასუხისმგებლობა რომ უზრუნველყოს მომხმარებელთა სრული ინფორმირება მისაწოდებელი საქონლისა და გასაწევი მომსახურების შესახებ. მომხმარებლის ჩართულობა ინფორმაციის მიღების პროცესში მხოლოდ მისი სუბიექტური დაინტერესებით შემოიფარგლება. მას შეუძლია გაეცნოს ან არ გაეცნოს ინფორმაციას, ხოლო, წინდახედულობის სტანდარტი - იცის ან უნდა სცოდნოდა, შემოიფარგლება მოვაჭრის პასუხისმგებლობით მისაწოდებელი ინფორმაციის სისრულეზე, თუმცა გავლენას არ ახდენს მომხმარებელზე, რომელმაც უგულვებელყო ინფორმაციის მოპოვების შესაძლებლობა. ასეთ შემთხვევებში, აქცენტი გადატანილია ინფორმაციის მიღების უფლებაზე და არა მხარის ვალდებულებაზე მოიპოვოს ეს ინფორმაცია.³

³ თ. ლაკერბაია, ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი, სამართლის ჟურნალი, N1, 2015. 147.

მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. საქმეზე Content Service Ltd v. Bundesarbeitskammer” სასამართლომ განმარტა, რომ მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია იმ მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას და მომხმარებლები პასიურები უნდა რჩებოდნენ ინფორმაციის მოპოვების თვალსაზრისით.⁴

ინფორმირებულობის ნაწილში, ასევე საგულისხმოა ევროკავშირის სასამართლოს განმარტებები საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 სადაც სასამართლო აღნიშნავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.⁵

ევროკავშირის სასამართლო, გადაწყვეტილებაში C-430/17 ასევე განმარტავს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე ამ ხელშეკრულების პირობებსა და მათზე დათანხმების შედეგებზე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდება ფუნდამენტური მნიშვნელობისაა, ვინაიდან ის სწორედ ამ ინფორმაციის საფუძველზე წყვეტს, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებებით.⁶

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

ამრიგად, მომხმარებლის მიერ საქონლის ან მომსახურების შეძენის შესახებ გონივრული და დასაბუთებული გადაწყვეტილების მისაღებად საჭირო ინფორმაციის მიწოდება მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთ მთავარ, განმსაზღვრელ ფაქტორს წარმოადგენს

⁴ Case C-49/11 Content Services Ltd v Bundesarbeitskammer

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

⁶ CJEU, *Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG v Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV*, Case C-430/17, 23 January 2019, para 36.

და აღნიშნული კუთხით, საქართველოს კანონმდებლობა სრულად იზიარებს ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიერ დადგენილ პრაქტიკასა თუ საკანონმდებლო მოწესრიგებას.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივის მე-5 და მე-6 მუხლის ანალოგს წარმოადგენს, კერძოდ: როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს, მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს შეთავაზებული საქონლისა და მომსახურების შესახებ. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე მიიღოს. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაჰენტს, მოვაჭრეს ევალება მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. აღნიშნული მუხლი ადგენს, რომ ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის). მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის დეტალური ჩამონათვალი განსაზღვრულია კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტი კი ადგენს, რომ დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს მიაწოდოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაცია, ასევე, დამატებით - ის ინფორმაცია, რომელიც განსაზღვრულია ამავე მუხლის პირველი პუნქტით.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს მიერ მოვაჭრის Facebook გვერდის გადამოწმების შედეგად გამოიკვეთა, რომ იგი, თავის Facebook გვერდზე, რომელიც წარმოადგენს მისი კომერციული საქმიანობის განხორციელების საშუალებას, მომხმარებლებს აწვდის მხოლოდ შემდეგი სახის ინფორმაციას:

- მოვაჭრის ბრენდის სახელწოდებას: **BEstore-online shop** - რომელიც არის ფეისბუკ გვერდის დასახელება და არა მოვაჭრის ვინაობის და საიდენტიფიკაციო ნომრის შესახებ ინფორმაცია. (მოვაჭრეს წარმოადგენს **ი/მ თამთა სომხიშვილი**)
- საკონტაქტო ინფორმაციას: მოვაჭრესთან საკომუნიკაციო ტელეფონის ნომერი +995 568 82 57 76 და ელ.ფოსტა: tamtat023@gmail.com (აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ სააგენტოს მხრიდან არაერთხელ განხორციელდა აღნიშნული საკომუნიკაციო საშუალებებით მოვაჭრესთან დაკავშირება, მაგრამ სააგენტოს უკუკავშირი არ მიუღია, რაც იწვევს იმის გონივრულ ვარაუდს, რომ მოვაჭრის მიერ, Facebook გვერდზე განთავსებული ინფორმაცია არ არის უტყუარი და აღნიშნული საკონტაქტო საშუალებებით მოვაჭრესთან მარტივად და უპრობლემოდ კომუნიკაცია არ არის შესაძლებელი.

- Facebook-პლატფორმაზე, კონკრეტულ საქონელთან დაკავშირებით მოვაჭრეს განთავსებული აქვს ნივთების სურათები და ვიდეოები (ე.წ. Facebook პოსტები), რომლითაც იგი ახორციელებს საქონლის შეძენის შეთავაზებას და მომხმარებლებს აწვდის ინფორმაციას სარეალიზაციო საქონლის შესახებ.

მომხმარებლის განცხადების და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით: მოვაჭრის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ Facebook გვერდზე - „**BEstore-online shop**“ -ასახული ინფორმაცია არ არის სრული და კანონთან თავსებადი. მოვაჭრის გვერდზე მითითებულია მხოლოდ მასთან საკონტაქტო ელ-ფოსტის მისამართი და ტელეფონის ნომერი. მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმაზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სხვა სავალდებულოდ მისაწოდებელი არანაირი ინფორმაცია განთავსებული არ არის.,

კერძოდ, მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მოვაჭრის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართის (იურიდიული მისამართის) ან/და მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან) შესახებ.

გარდა ამისა, მოვაჭრის სავაჭრო გვერდზე ასევე არ არის მოცემული დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ ინფორმაცია. ამასთან, მომხმარებლისთვის ხელმისაწვდომი არ არის საქონლის უკან დაბრუნების ფორმა. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით. მოვაჭრე მომხმარებელს, ასევე არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ. გარდა ამისა, მომხმარებელს, არასრულად მიეწოდება ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ რაც, თავის მხრივ, წინააღმდეგობაშია კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტთან

ამასთან, კანონის მე-6 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. სააგენტოს მიერ მოვაჭრის სარეალიზაციო გვერდის შემოწმებისას, დადგინდა რომ გვერდზე განთავსებულ სარეალიზაციო საქონლის ნაწილზე ფასი მითითებული არ არის. სავაჭრო პლატფორმის არც სხვა სექციები არ შეიცავს ხსენებულ ინფორმაციას.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და შემდგომ ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შექმნილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შექმნის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.⁷ მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარს თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შექმნილი საქონლის შემოწმებისა და დატესტვისთვის.⁸ დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შექმნილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალების დასადგენად.⁹

როგორც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის ინფორმირების საკითხზე მსჯელობისას აღინიშნა, კანონისმიერი გარანტიის შესახებ ინფორმაცია არ არის განთავსებული თამთა სომხიშვილის სავაჭრო facebook გვერდზე. მოვაჭრის სავაჭრო გვერდზე სტუმრობისას, მომხმარებელი მოკლებულია შესაძლებლობას გაეცნოს კანონისმიერი გარანტიიდან გამომდინარე მის უფლებებს და მიიღოს ინფორმაცია გარანტიის ხანგრძლივობისა და მტკიცების ტვირთის განაწილების წესის შესახებ.

3.3. ნაკლის აღმოფხვრასთან დაკავშირებული ვალდებულების დარღვევა

ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის გარდა, მოვაჭრის მიერ ასევე არ არის დაცული კანონის მოთხოვნები ნაკლის აღმოფხვრის ან/და ნივთის შეცვლის თვალსაზრისით. მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა კანონის მე-16 და მე-17 მუხლებთანაც შეუსაბამოა.

⁷ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა), შსსუ, თბილისი 2018, გვ.247

⁸ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

⁹ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აბზაცი 37

ზემოაღნიშნული მუხლები, სამომხმარებლო ხელშეკრულების ფარგლებში მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს ადგენს. კერძოდ, კანონის მე-16 მუხლის პირველი და მეორე პუნქტების თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი, ხოლო საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელი მიუთითებს რომ მას არ გადაეცა ხელშეკრულების პირობების შესაბამისი საქონელი, რომლის მახასიათებლების შესახებაც ინფორმაცია მიეწოდა მოვაჭრის მიერ. საქმის გარემოებების შეფასების შედეგად კი დგინდება, რომ მომხმარებლის პრეტენზიებს კონკრეტული ნივთის ნაკლთან- ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამობასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე საერთოდ არ პასუხობს. მიუხედავად იმისა, რომ კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, საქონლის ნაკლთან/უნაკლობასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი, მომხმარებლის მიერ ნივთის შეძენიდან 6 თვის განმავლობაში მოვაჭრეს ეკისრება, მოვაჭრეს მომხმარებლის მიერ განცხადებაში მითითებულ ფაქტობრივ გარემოებებთან დაკავშირებით, სააგენტოს არაერთი მოთხოვნის მიუხედავად, ინფორმაცია არ წარმოუდგენია.

თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით.იმ შემთხვევაში, როცა მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკით განსაზღვრული არ არის საგარანტიო პირობები და ვადა, საგარანტიო ვადად უნდა ჩაითვალოს კანონით განსაზღვრული 2 წლიანი პერიოდი.

კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში გამოვლინდა.

კანონის მე-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. როგორც უკვე აღინიშნა, მომხმარებლის მიერ შეძენილი ნივთი (პიჯაკი) არ აღმოჩნდა იმ მახასიათებლების (ზომა,

ბრენდი), რის თაობაზეც მოვაჭრეს შესყიდვის განხორციელებამდე შეუთანხმდა (ნივთის მორგების შედეგად პიჯაკი აღმოჩნდა ზომით შედარებით პატარა და სხვა ბრენდის). შესაბამისად, ნივთის ნაკლის აღმოჩენისთანავე მომხმარებელს წარმოეშვა კანონით კათვალისწინებული უფლება, კერძოდ: კანონის მე-17 მუხლის პირველი და მე-2 პუნქტის თანახმად თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას წარმოადგენს. აღნიშნული გულისხმობს იმას, რომ თუკი მომხმარებლისთვის გადაცემული საქონელი არ არის ხელშეკრულების შეთანხმებული ხარისხის მას აქვს უფლება მოვაჭრისგან მოითხოვოს საქონლის შეცვლა ან შეკეთება.

მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილ იქნა ნივთის შეცვლა ან დაბრუნება, რაზეც მოვაჭრემ განაცხადა უარი. სააგენტოში საქმის შესწავლის პერიოდში, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია ისეთი მტკიცებულება, რომლითაც უდავოდ დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლისთვის გადაცემული ნივთი შესაბამისი იყო მხარეთა შორის არსებულ ხელშეკრულების პირობებთან.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს დღემდე არ აღუდგენია მომხმარებლის

დარღვეული უფლება. მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სავაჭრო პოლიტიკა, რომელიც გავლენას ახდენს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესზე, შესაბამისად სააგენტომ უნდა შეაფასოს მოვაჭრის უმოქმედობა მომხმარებლის პრეტენზიასთან მიმართებით დარღვეული უფლების აღდგენის თაობაზე, ასევე კომერციული საქმიანობის კანონთან შესაბამისობისას რამდენად ახდენს მსგავსი საქმიანობა გავლენას მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესზე. აგრეთვე, უნდა განიმარტოს, რომ მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელ არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრე ი/მ თამთა სომხიშვილის Facebook გვერდიდან - „**BEstore-online shop**”

ამრიგად, იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის საქონლის შესახებ ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტი და ზოგადად მის მიერ განხორციელებული სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5, მე-6, მე-10, მე-16 და მე-17 მუხლებით დადგენილ მოთხოვნებს, სააგენტომ შეაფასა მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი პოზიცია თანდართულ დოკუმენტებთან ერთად და ამასთან, მოვაჭრის „Facebook” პლატფორმაზე განთავსებული ინფორმაცია (Facebook პოსტები, ფოტო და ვიდეომასალა). შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მოვაჭრის მიერ განთავსებული ინფორმაცია, არ შეესაბამება კანონით დადგენილ სტანდარტებს, შედეგად კი ირღვევა მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებები.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, დადგინდა რომ ი/მ თამთა სომხიშვილის (ს/ნ 01011082689) მიერ დარღვეული იქნა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-6 მუხლის, მე-10 მუხლის, მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტები.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის- ი/მ თამთა სომხიშვილის (ს/ნ 01011082689) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ელი პუნქტის, მე-6 მუხლის, მე-10 მუხლის, მე-16 მუხლის 1-ელი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტი.