



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 30 ივლისის №04/1199 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის 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,

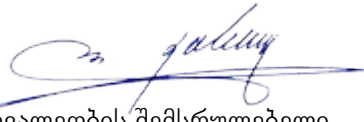
ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 30 ივლისის №04/1199 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ნინო ინასარიძის (პ/ნ 01027079140) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ნინო ინასარიძეს (პ/ნ 01027079140) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის მოთხოვნებს.
4. ნინო ინასარიძეს (პ/ნ 01027079140) 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 №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.

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



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 30 ივლისის №04/1199 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	5
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	10
3.3. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	16

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილია მოქალაქეების (პ/ნ) 2026 წლის 1 აპრილის №01/ და (პ/ნ) 2026 წლის 4 ივნისის №01/ განცხადებები ნინო ინასარიძის (პ/ნ 01027079140) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

„მოქალაქე განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 8 აპრილის №04/563 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

საქმის შესწავლის დასრულებამდე, მოვაჭრემ სააგენტოს შესთავაზა პირობითი ვალდებულების აღება, რომლითაც დაევალებოდა სავაჭრო პოლიტიკის კანონით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანა და იმ მომხმარებელთა უფლებების აღდგენა, რომელთაც სავარაუდოდ, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შედეგად ზიანი მიაღწია. სააგენტომ განიხილა კანონის სავარაუდო დარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული პირობითი ვალდებულებები და მიიჩნია, რომ ვალდებულებების შესრულების შედეგად აღარ იარსებებს კანონის სავარაუდო დარღვევის რისკი, შესაბამისად, დაეთანხმა შეთავაზებულ პირობით ვალდებულებებს და „მოვაჭრე ნინო ინასარიძის (პ/ნ 01027079140) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 13 მაისის №04/737 ბრძანებით დაასრულა მოვაჭრის მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა მოვაჭრის მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ პირობითი ვალდებულების აღების თაობაზე სააგენტოსა და ნინო ინასარიძეს (პ/ნ 01027079140) შორის გაფორმებული 2026 წლის 11 მაისის შეთანხმებით მოვაჭრეს ვალდებულებების შესასრულებლად განესაზღვრა 1 (ერთი) თვე.

2026 წლის 11 მაისის შეთანხმებით განსაზღვრული 1 თვიანი ვადის გასვლის შემდეგ, მოვაჭრემ 2026 წლის 26 ივნისის №01/5881 წერილით სააგენტოს მიმართა შეთანხმების პირველი მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების შესახებ, თუმცა, სააგენტოს შეფასებით, შეთანხმებით ნაკისრი ვალდებულებები ჯეროვნად შესრულებულად არ ჩაითვალა.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტომ დაიწყო საქმის ხელახალი შესწავლა სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 30 ივლისის №04/1199 ბრძანების საფუძველზე და განახლებული საქმის შესწავლაში ჩართო მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 4 ივნისის №01/ განცხადება.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 1 აპრილის №01/ განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა Facebook პლატფორმაზე არსებული გვერდიდან „Ic Oficial“ (ბმული: <https://www.facebook.com/share/1Cm4B76v1Y/?mibextid=wwXlfr>) 2026 წლის 22 თებერვალს 370 ლარის ღირებულების ნივთი, ფეხსაცმელი, შეიძინა. მომხმარებელმა

მტკიცებულების სახით წარმოადგინა ჩარიცხვის დამადასტურებელი ქვითარი, რომლის მიხედვითაც დგინდება, რომ მან იმავე დღეს ნინო ინასარიძის პირად ანგარიშზე 290 ლარი გადარიცხა. მხარეთა შორის დადებული შეთანხმების შესაბამისად, მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ნივთი 20 დღის ვადაში უნდა მიეწოდებინა, თუმცა მას განმცხადებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება დადგენილ ვადაში არ შეუსრულებია. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელმა თანხის დაბრუნების მოთხოვნით სააგენტოს მომართა.

მოგვიანებით, სააგენტოში განცხადების წარმოდგენისა და საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე ბრძანების გამოცემის შემდეგ, კერძოდ, 2026 წლის 4 მაისის №01/3866 წერილის საფუძველზე განმცხადებელმა სააგენტოს განუმარტა, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს კუთვნილი თანხა სრულად დაუბრუნა.

ამასთან, მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 4 ივნისის №01/5088 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა იმავე ონლაინ მაღაზიის გვერდიდან 2026 წლის 20 იანვარს ფეხსაცმელი შეიძინა. განცხადებას თან ერთვის თანხის ჩარიცხვის დამადასტურებელი დოკუმენტი, რომლის მიხედვითაც დგინდება, რომ მომხმარებელმა იმავე დღეს მოვაჭრის საბანკო ანგარიშზე ფეხსაცმლის სრული ღირებულება, 250 ლარი, გადარიცხა. განცხადების თანახმად, მომხმარებლის მიერ დაფიქსირებულ პრეტენზიას ნივთის მიწოდებასთან დაკავშირებით მოვაჭრის მხრიდან შესაბამისი რეაგირება არ მოჰყოლია. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელმა განცხადებით მომართა სააგენტოს მოვაჭრისთვის გადახდილი თანხის ანაზღაურების მოთხოვნით.

მოგვიანებით, მომხმარებლის 2026 წლის 14 აგვისტოს №01/7429 წერილის საფუძველზე დადგინდა, რომ მოვაჭრემ განმცხადებელს დაუბრუნა თანხის ნაწილი, კერძოდ, 100 ლარი, ხოლო დარჩენილი თანხა, უკანასკნელი მონაცემებით, 150 ლარს შეადგენდა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 15 აპრილის №02/2401 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე (პ/ნ) 2026 წლის 1 აპრილის №01/2977 განცხადებაში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2026 წლის 15 აპრილის №02/2401 წერილის საპასუხოდ, მოვაჭრემ 2026 წლის 11 მაისს №01/4142 წერილი წარმოადგინა, რომლის მიხედვითაც მან სააგენტოს პირობითი ვალდებულების აღება შესთავაზა, თუმცა სხვა პოზიცია/ინფორმაცია კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან და ონლაინ სავაჭრო პოლიტიკასთან დაკავშირებით წერილში არ დაუფიქსირებია.

მოგვიანებით, სააგენტოს 2026 წლის 31 ივლისის №02/5181 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა „ნინო ინასარიძის (პ/ნ 01027079140) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე საქმის შესწავლის ხელახლა დაწყების შესახებ“ სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2026 წლის 30 ივლისის №04/1199 ბრძანებისა და განახლებული საქმის შესწავლაში მოქალაქე (პ/ნ) 2026 წლის 4 ივნისის №01/ განცხადების ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებიდან გამომდინარე

კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე პოზიციისა და ამჟამინდელი სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

ზემოაღნიშნული კორესპონდენცია სააგენტოსათვის ხელმისაწვდომ იურიდიულ და ფაქტობრივ მისამართებზე (იურიდიული მისამართი: ქ. თბილისი, III მასივი, IX კვარტალი, კორპუსი 3ა, ბინა 19; ფაქტობრივი მისამართი: ქ. თბილისი, ვარკეთილი, ჯავახეთის ქუჩა N42) მოვაჭრეს ორჯერ გაეგზავნა. ხსენებული წერილი მოვაჭრეს ფაქტობრივ მისამართზე 2026 წლის 10 აგვისტოს ჩაბარდა, თუმცა აღნიშნულის მიუხედავად, მოთხოვნილი ინფორმაცია მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი არ ყოფილა.

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 დაღუპვასთან, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებისა და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას.

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

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 უნდა მოიცავდეს ინფორმაციას:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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-7 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყვანების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის

გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

კანონის მე-7 მუხლის მე-3 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 საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

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

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

კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ პირობებს. კერძოდ, 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

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

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 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 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 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.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის 2019/771² დირექტივის (შემდგომში - 2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირების ხელშეწყობა და ამავედროულად, 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.³

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.

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.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0771>.

³ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

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, კონფიდენციალური ინფორმაცია), 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.

საკითხის არსებით შეფასებაზე გადასვლამდე, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, 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 აღგება 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 გათვალისწინებული უნდა იყოს 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.⁴

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტება გათვალისწინებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.⁵ 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 მიაღება.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828⁶ 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 საქმეში, იმის გათვალისწინებით, რომ, ერთი მხრივ, მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ხოლო, მეორე მხრივ, განმცხადებელს შეძენილ პროდუქციას დადგენილ ვადაში არ უგზავნის და არც კუთვნილ თანხას უბრუნებს, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს საქონელი 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.

⁴ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

⁵ [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.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>.

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას აკისრებს. 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 სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁷

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა 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,⁸ რაც მომხმარებლებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას გაუადვილებს.

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.⁹

განსახილველ შემთხვევაში, ნინო ინასარიძე კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად (ბმული: <https://www.facebook.com/share/1Cm4B76v1Y/?mibextid=wwXlfr>) (შემდგომში - ვებ-გვერდის) ახორციელებს. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. ამასთან, კანონის მე-10 მუხლი დისტანციური და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე C-649/17.

⁸ იქვე, აბზაცი 53.

⁹ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-430/17.

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-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, მომხმარებელთა განცხადებების, წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერებისა და მოვაჭრის ონლაინ პლატფორმის შესწავლის საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს სრულად არ შეესაბამება. კერძოდ, მოვაჭრის ვებ-გვერდზე ასახული ინფორმაცია კანონთან სრულად თავსებადი არ არის. იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს საქმის შესწავლის ფარგლებში არ წარმოუდგენია ისეთი სახის მტკიცებულება, რომელიც მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან აბსოლუტურ შესაბამისობას დაადასტურებდა, ამასთან სააგენტომ შეისწავლა მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა, სააგენტო აღგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი კონკრეტული ინფორმაცია ვებ-გვერდზე განთავსებული არ არის.

კერძოდ, კანონის მე-5 პირველი პუნქტის „დ“ ქვეპუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების 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.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის ვებ-გვერდის შესწავლის შედეგად დადგინდა, რომ გასაყიდად შეთავაზებული ნივთის არსებითი მახასიათებლების მითითების მიუხედავად, ნივთის აღწერილობა მისი ერთ-ერთი ძირითადი მახასიათებლის, ფასის, თაობაზე ინფორმაციას არ შეიცავს. აღნიშნულთან დაკავშირებით, აუცილებელია ითქვას, რომ ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრის მიერ დადგენილი ფასის წინასწარ ცოდნა მომხმარებლისთვის ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებისა და ფინანსური ვალდებულებების სწორად დაგეგმვისთვის აუცილებელ ფაქტორად განიხილება. გასათვალისწინებელია, რომ მომხმარებელი ნივთის შეძენის შესახებ გადაწყვეტილებას სწორედ ვებ-გვერდზე მითითებული ფასის საფუძველზე იღებს. შესაბამისად, გასაყიდად შეთავაზების მომენტში ნივთის ფასის მიუთითებლობა მომხმარებლის ეკონომიკური ინტერესების უგულებელყოფაზე მიუთითებს. განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის ქმედებების გამო, მომხმარებელს ფაქტობრივად ერთმევა შესაძლებლობა, გადაწყვეტილება ნივთის საბოლოო ფასის საფუძველზე მიიღოს. შესაბამისად, მოვაჭრის მხრიდან დასტურდება საქონლის ფასის ინფორმირების შესახებ დადგენილი სტანდარტის შეუსრულებლობის ფაქტი.

ამასთან, აღსანიშნავია, რომ პირველი მომხმარებლის, , მოთხოვნა, საქმის წარმოების ფარგლებში, დაკმაყოფილდა. რაც შეეხება პრეტენზიას, ხსენებულთან დაკავშირებით, გასათვალისწინებელია, რომ მხარეთა შორის ნივთის მიწოდების თაობაზე შეთანხმება 2026 წლის 20 იანვარს შედგა, თუმცა, მრავალთვიანი ლოდინის მიუხედავად, მოვაჭრე მომხმარებელს არც დაპირებულ ნივთს აწვდიდა და არც კუთვნილ თანხას უბრუნებდა. მხოლოდ მოგვიანებით, სააგენტოში განცხადების წარმოდგენისა და საქმის ხელახალი შესწავლის დაწყების თაობაზე ბრძანების გამოცემის შემდეგ, მომხმარებლის 2026 წლის 14 აგვისტოს №01/7429 წერილის საფუძველზე დადგინდა, რომ მოვაჭრემ განმცხადებელს დაუბრუნა თანხის ნაწილი, კერძოდ, 100 ლარი, ხოლო დარჩენილი თანხა, უკანასკნელი მონაცემებით, 150 ლარს შეადგენდა. შესაბამისად, მოვაჭრეს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება ჯეროვნად ამ დრომდეც არ შეუსრულებია. ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სახეზეა მოვაჭრის მიერ საქონლის მიწოდებასთან დაკავშირებული, კანონის მე-7 მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევის ფაქტი.

კერძოდ, კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-7 მუხლის მე-2 პუნქტი მომხმარებელს ხელშეკრულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში გონივრული დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებას უწესებს. დამატებითი ვადის დადგენა არის მცდელობა, რომ მხარეებმა მათ შორის არსებული სამართლებრივი ურთიერთობა წარუმატებლად დასრულებისგან იხსნან. თუმცა, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როცა კანონმდებელი მხარეს დამატებითი ვადის განსაზღვრის ვალდებულებისგან ათავისუფლებს და მას ხელშეკრულებიდან გასვლის დაუყოვნებლივ შესაძლებლობას აძლევს. კერძოდ, კანონის მე-7 მუხლის მე-3 პუნქტი აკონკრეტებს, რომ დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება.

საქმის ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით, აუცილებელია აღინიშნოს, რომ მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლის მოთხოვნაზე დაგვიანებული რეაგირების გათვალისწინებით, დაირღვა კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული მიწოდების გონივრული ვადა – 1 თვე, ვინაიდან არ არსებობდა შეთანხმება დროის უფრო ხანგრძლივ პერიოდზე. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელმა მოვაჭრეს არაერთხელ მიმართა და მისგან რეაგირებას გონივრული ვადით ელოდა, თუმცა მოვაჭრემ პრობლემის აღმოფხვრის მიზნით შესაბამისი მოქმედებები ნებაყოფლობით არ განახორციელა და თანხის ნაწილი, კერძოდ, 100 ლარი, მომხმარებელს მხოლოდ სააგენტოში განცხადების წარმოდგენისა და საქმის ხელახალი შესწავლის დაწყების თაობაზე ბრძანების გამოცემის შემდეგ დაუბრუნა. შესაბამისად, არსებული ვითარებისა და მოვაჭრისთვის განსაზღვრული

დამატებითი ვადის უშუალოდ გასვლის გათვალისწინებით, განმცხადებელს წარმოეშვა ხელშეკრულებიდან გასვლის უფლება, რაც, თავის მხრივ, მომხმარებლის მიერ მოვაჭრისათვის გადახდილი თანხის დაბრუნების საფუძველს ქმნის. ამრიგად, მომხმარებელს აქვს უფლება, ნასყიდობის ხელშეკრულებაზე უარი თქვას და გადახდილი თანხის დარჩენილი ნაწილის დაბრუნება მოითხოვოს.

შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ ვინაიდან მოვაჭრის მიერ კანონის მე-7 მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნები დაირღვა, იგი ვალდებულია, სავაჭრო პოლიტიკის კანონთან შესაბამისობა უზრუნველყოს და მომხმარებელს, , დარჩენილი თანხა, 150 ლარი, დაუბრუნოს.

ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული ის უფლება/უფლებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაირღვა.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, სახეზეა ნინო ინასარიძის (პ/ნ 01027079140) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.

3.3. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა

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

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

მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილება ადგენს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს. საქმეში Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer, მართლმსაჯულების სასამართლომ განმარტა, რომ მეწარმე პირი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებლებს ინფორმაცია იმის მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას.¹⁰ აღნიშნული მიდგომა გამომდინარეობს მომხმარებლის, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის ინფორმირებულობის აუცილებლობიდან, რადგან მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება – შევიდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან, უნდა ეფუძნებოდეს არა მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერ, შეცდომაში შემყვან სავაჭრო

¹⁰ Case C-49/11, Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer.

პოლიტიკას, არამედ მომხმარებლის გააზრებულ, ინფორმირებულ არჩევანს. მომხმარებლის წინდახედულობის სტანდარტი - იცის ან უნდა სცოდნოდა - შემოიფარგლება მეწარმის პასუხისმგებლობით მისაწოდებელი ინფორმაციის სისრულეზე. აღნიშნულ შემთხვევებში, მომხმარებლის უფლებაა მიიღოს მან ინფორმაცია და არა ვალდებულება, მან ეს ინფორმაცია მოიპოვოს.¹¹

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

კანონის 26-ე მუხლი ადგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის მაკვალიფიცირებელ გარემოებებს და განმარტავს, რომ თუკი მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა, ან მოვაჭრე არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვევლად ან უდროოდ აწვდის, წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან საქმიანობას. აღნიშნული მუხლის მე-4 პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის მიხედვით კი, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან): საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით. შესაბამისად, თუკი მოვაჭრე საქონლის ფასის შესახებ ინფორმაციას მალავს ან მომხმარებელს ბუნდოვნად აწვდის და მას ამ ინფორმაციის მოსაპოვებლად ზედმეტი, არათანაბარზომიერი ქმედების განხორციელება უწევს, ეს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ შემთხვევაში, როგორც დადგინდა, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას დისტანციურად ახორციელებს და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ Facebook გვერდზე ასახული ინფორმაცია კანონთან სრულად თავსებადი არ არის. იქედან გამომდინარე, რომ „მოვაჭრე ნინო ინასარიძის (პ/ნ 01027079140) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის

¹¹ ლაკერბაია თ., ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი, სამართლის ჟურნალი N1, 2015, 148.

შეფასების გარეშე საქმის შესწავლის დასრულების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 13 მაისის №04/737 ბრძანებით დასრულდა მოვაჭრის მიმართ დაწყებული საქმის შესწავლა მოვაჭრის მიერ კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შეფასების გარეშე სააგენტოსა და ნინო ინასარიძეს (პ/ნ 01027079140) შორის გაფორმებული 2026 წლის 11 მაისის შეთანხმების საფუძველზე, მოვაჭრემ იცის, რომ იგი ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია და იცის კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, მოვაჭრეს რეაგირება უნდა მოეხდინა სააგენტოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებაზე და თავისი სავაჭრო პოლიტიკა სრულად მოეყვანა შესაბამისობაში კანონის მოთხოვნებთან. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებელთა განცხადებებისა და მხარეთა მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების, აგრეთვე მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმაზე – „lc Official“ (ბმული: <https://www.facebook.com/share/1Cm4B76v1Y/?mibextid=wwXlfr>) – არსებული ინფორმაციის შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას და სრულად არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს. როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ Facebook გვერდზე ასახული ინფორმაცია მომხმარებლების მიერ სააგენტოში განცხადებების წარმოდგენის მომენტისთვის კანონთან თავსებადი არ იყო. მოვაჭრისთვის ცნობილი იყო როგორც მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი სავალდებულო ინფორმაცია, ისე კანონმდებლობით განსაზღვრული მხარეთა უფლებები და მოვალეობები. შესაბამისად, მას უნდა ეხელმძღვანელა სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებით და საკუთარი სავაჭრო პოლიტიკა აღნიშნულ გადაწყვეტილებასა და მოქმედ კანონმდებლობასთან სრულად მოეყვანა შესაბამისობაში. თუმცა მოვაჭრის მიერ კანონშესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკის Facebook გვერდზე არასრულად განთავსება მიზნად ისახავს, შეცდომაში შეიყვანოს მომხმარებლები და არსებითი გავლენა მოახდინოს მათ ეკონომიკურ ქცევაზე.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, დასტურდება ნინო ინასარიძის (პ/ნ 01027079140) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის 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 N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს მოვაჭრის, ნინო ინასარიძის (პ/ნ 01027079140), მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.