

საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/102
06.02.2025

ბრძანება

102-01-4-202502061147



სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 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 პირველი 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:

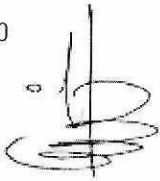
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10 მუხლის, მე-12 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10

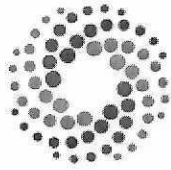
მუხლის, მე-12 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის მოთხოვნებს.

4. შპს „დილს“ (ს/ნ 442264292) 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 ლექვინაძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 6 ივნისის N04/501 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	2
1.1. განმცხადებლების პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	6
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	10
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლები.....	19
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი	23
4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	23
4.2. მოვაჭრის მიერ საქონლის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	26
4.3. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა	28
თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი	30

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე	(3/6	2024
წლის 28 მაისის №01/2830, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 13
ივნისის N01/3116, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 21
ივნისის N01/3215, მოქალაქე	3/6	2024 წლის 2
ივლისის N01/3360, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 30 ივლისის
N01/3840, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 7 აგვისტოს
N01/3998, მოქალაქე		2024 წლის 11 სექტემბრის
N01/4620, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 17
სექტემბრის N01/4722, მოქალაქე	/6	2024 წლის 10
ოქტომბრის N01/5182, მოქალაქე	3/6	2024 წლის 9
ოქტომბრის N01/5145, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 18
ოქტომბრის N01/5281, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 18
ოქტომბრის N01/5274, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 27
ნოემბრის N01/6056 და მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 12
დეკემბრის N01/6414, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 19
დეკემბრის N01/6589, მოქალაქე	(3/6	2024 წლის 23
დეკემბრის N01/6622, მოქალაქე		წლის 24 იანვრის
N01/279 და მოქალაქე	(3/6	2025 წლის 24
იანვრის N01/422 განცხადებები - შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) სავაჭრო პლატფორმა - ფეისბუქ გვერდის სახელწოდებით „დილსი•dilsii“ [https://www.facebook.com/Dillsii1] მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.		
მოქალაქე	განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის	
2024 წლის 6 ივნისის №04501 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.		
სააგენტომ 2024 წლის 14 ივნისს ზემოაღნიშნულ საქმისწარმოებაში ჩართო მოქალაქე		
განცხადება, 2024 წლის 25 ივნისს ჩართო მოქალაქე		
განცხადება, 2024 წლის 3 ივლისს ჩართო მოქალაქე		
განცხადება, 2024 წლის 30 ივლისს ჩართო მოქალაქე		
განცხადება, 2024 წლის 19 აგვისტოს ჩართო მოქალაქე		
განცხადება, 2024 წლის 12 სექტემბერს ჩართო მოქალაქე		
განცხადება, 2024 წლის 18 სექტემბერს ჩართო მოქალაქე		
განცხადება, 2024 წლის 17 ოქტომბერს ჩართო მოქალაქეების		

განცხადებები, 2024 წლის 28 ოქტომბერს ჩართო მოქალაქეების
 ა და განცხადებები, 2024 წლის 29 ნოემბერს
 ჩართო მოქალაქე განცხადება, 2024 წლის 13 დეკემბერს ჩაერთო
 მოქალაქე განცხადება. 2024 წლის 23 დეკემბერს ჩაერთო
 მოქალაქეების ა და განცხადებები. 2025 წლის
 27 იანვარს ჩაერთო მოქალაქეების და
 განცხადებები.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, შპს „დილსს“ შეუკვეთა ორეული და თანხა წინასწარ ჩარიცხა. თანხის ჩარიცხვის შემდეგ, მომხმარებლის განმარტებით, ნივთი არ მიუტანეს და არც თანხას უბრუნებენ.

მოქალაქე 2024 წლის 24 მაისს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა კაბა. მოვაჭრის მითითებისამებრ, მომხმარებელმა თანხა 85 ლარი ჩარიცხა ტელეფონის ანგარიშზე - 558758070. აღნიშნულის შემდეგ, მომხმარებელი უკავშირდებოდა მოვაჭრეს სოციალურ ქსელში და ჰპირდებოდნენ რომ ნივთი ჩაბარდებოდა, თუმცა ბოლოს დაბლოკეს.

მოქალაქე 2024 წლის 28 მაისს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა სამეული, რომლის საფასური 119 ლარი იმ დღესვე გადარიცხა დილსის ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, 5 ივნისს უნდა ჩაბარებოდა აღნიშნული შეკვეთა, თუმცა არ ჩაბარდა. მოვაჭრემ განუმარტა, რომ მისი შეკვეთა საქართველოს ფოსტაშია მიტანილი და ხარვეზის გამო ვერ ბარდება. მომხმარებელი დაუკავშირდა ფოსტას და გაირკვა, რომ მის სახელზე არ არის გზავნილი. აღნიშნულის შემდეგ, მოვაჭრემ განუმარტა, რომ მძღოლს გამოატანდა და 7 ივნისს, დილის 10:00 საათზე უნდა დახვედროდა, თუმცა არავინ დაკავშირებია და შეკვეთა დღემდე არ მიუღია.

მოქალაქე 2024 წლის 10 ივნისს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა 110 ლარის ღირებულების ორი ცალი ნივთი და შეთანხმების შესაბამისად, ამანათი უნდა ჩაბარებოდა 8-10 სამუშაო დღეში, არაუგვიანეს 21 ივნისისა. ვადის გასვლის შემდეგ, მომხმარებელს განუმარტეს, რომ ნივთის მიწოდებას კიდევ ერთი კვირა დასჭირდებოდა, თუმცა არავინ დაკავშირებია და შეკვეთა დღემდე არ მიუღია.

მოქალაქე 2024 წლის 13 ივნისს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა 120 ლარის (საკურიერო მომსახურება 6 ლარი) ღირებულების ნივთი და შეთანხმების შესაბამისად შეკვეთა უნდა ჩაბარებოდა 5-7 სამუშაო დღეში, თუმცა მომხმარებლის განმარტებით

ნივთი დღემდე არ ჩაბარებია. აღნიშნულის შემდეგ მომხმარებელმა მოითხოვა თანხის დაბრუნება, თუმცა მოვაჭრე არ რეაგირებს.

მოქალაქე

2024 წლის 24 ივნისს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა 110 ლარის ღირებულების ნივთი და შეთანხმების შესაბამისად ამანათი უნდა ჩაბარებოდა ორ კვირაში. ვადის გასვლის შემდეგ, მომხმარებელი დაბლოკეს და შეკვეთა დღემდე არ მიუღია.

მოქალაქე

4 წლის 14 ივლისს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა ნივთი, რომლის საფასური 59 ლარი იმ დღესვე გადარიცხა მოვაჭრის მიერ მითითებულ ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, 8-10 სამუშაო დღის ვადაში უნდა ჩაბარებოდა შეკვეთა. ნივთი მომხმარებელს დაგვიანებით, 13 აგვისტოს ჩაბარდა, რომელიც იყო სხვა ზომა. აღნიშნულის შემდეგ, მომხმარებელმა ნივთი გააგზავნა მოვაჭრესთან. მომხმარებლის განმარტებით, მომხმარებელს დღემდე არ ჩაბარებია ხელშეკრულების შესაბამისი საქონელი.

მოქალაქე

2024 წლის 9 სექტემბერს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა ნივთი, რომლის საფასური 80 ლარი გადარიცხა მოვაჭრის წარმომადგენლის ნათია სიჭინავას ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, დღემდე არ ჩაბარებია საქონელი. აღნიშნულიდან გამომდინარე ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე

2024 წლის 15 სექტემბერს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა ორეული, რომლის საფასური 185 ლარი გადარიცხა მოვაჭრის მიერ მითითებულ ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, ნივთი უნდა ჩაბარებოდა 5 დღის ვადაში. განცხადების თანახმად, ნივთი მომხმარებელს არ ჩაბარდა და აღნიშნულიდან გამომდინარე ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე

2024 წლის 10 ივნისს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა კაბა, რომლის საფასური 95 ლარი გადარიცხა მოვაჭრის ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, ნივთი უნდა ჩაბარებოდა 5-7 სამუშაო დღის ვადაში. განცხადების თანახმად, ნივთი მომხმარებელს დაგვიანებით ჩაბარდა, რაც არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით შეთანხმებულ მოდელს. აღნიშნულიდან გამომდინარე ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე

2024 წლის 23 სექტემბერს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა ნივთი, რომლის საფასური 129 ლარი გადარიცხა მოვაჭრის მიერ მითითებულ ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, ნივთი უნდა ჩაბარებოდა 26 სექტემბერს. განცხადების თანახმად, ნივთი მომხმარებელს არ ჩაბარდა და აღნიშნულიდან გამომდინარე ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე

2024 წლის 18 სექტემბერს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა ორეული, რომლის საფასური 141 ლარი გადარიცხა მოვაჭრის ანგარიშზე.

მომხმარებლის განმარტებით, ნივთი უნდა ჩაბარებოდა 10-12 დღის ვადაში. განცხადების თანახმად, ნივთი მომხმარებელს არ ჩაბარდა. აღნიშნულიდან გამომდინარე ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე 2024 წლის 28 სექტემბერს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა ნივთი, რომლის საფასური 370 ლარი გადარიცხა მოვაჭრის ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, ნივთი შეთანხმებულ ვადაში არ ჩაბარდა და აღნიშნულიდან გამომდინარე ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე 2024 წლის 23 ნოემბერს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა მანტო, რომლის ღირებულება 110 ლარი ჩარიცხა დილსის ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, დღემდე არ ჩაბარებია საქონელი. აღნიშნულიდან გამომდინარე ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე 2024 წლის 4 დეკემბერს კომპანია „დილსს“ შეუკვეთა მანტო, რომლის საფასური 119 ლარი იმ დღესვე გადარიცხა მოვაჭრის ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, 8-10 დღის ვადაში უნდა ჩაბარებოდა აღნიშნული შეკვეთა, თუმცა არ ჩაბარდა. მომხმარებელმა განუსაზღვრა დამატებითი ვადა ნივთის მიტანასთან დაკავშირებით, თუმცა მომხმარებლის განმარტებით ნივთი დღემდე არ ჩაბარებია. აღნიშნულიდან გამომდინარე მომხმარებელი ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე „დილსს“ შეუკვეთა ნივთი, რომლის საფასური 185 ლარი გადარიცხა მოვაჭრის ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, ნივთი შეთანხმებულ ვადაში არ ჩაბარდა და აღნიშნულიდან გამომდინარე ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე 2024 წლის დეკემბრის თვეში შეუკვეთა შარვალი და პიჯაკი, რომლის საფასური 160 ლარი გადარიცხა მოვაჭრის ანგარიშზე. მომხმარებლის განმარტებით, ნივთი შეთანხმებულ ვადაში არ ჩაბარდა და აღნიშნულიდან გამომდინარე მომხმარებელი ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

მოქალაქე 2024 წლის 31 დეკემბერს შეუკვეთა ნივთი, რომელიც შეთანხმებულ ვადაში არ ჩაბარდა და აღნიშნულიდან გამომდინარე მომხმარებელი ითხოვს თანხის დაბრუნებას.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ 2024 წლის 7 ივნისის №02/2163 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) აცნობა სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, მოქალაქე მიერ განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და კომპანიის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად: მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის შესახებ; დისტანციური ვაჭრობის დროს შეძენილი ნივთის დაბრუნების წესისა და პირობების თაობაზე; დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში ნივთის უპირობო დაბრუნების; ნაკლის მქონე ნივთის შეცვლა/შეკეთება/დაბრუნებასთან დაკავშირებით; კანონისმიერი გარანტიის; საქონლის მიწოდების ვადისა და კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების შესახებ.

სააგენტოს 2024 წლის 7 ივნისის №02/2163 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს სსიპ - საჯარო რეესტრის ეროვნული სააგენტოს მეწარმეთა და არასამეწარმეო (არაკომერციული) იურიდიული პირების რეესტრის ამონაწერში მითითებულ მისამართზე (ჩხორიწყის მუნიციპალიტეტი, სოფ. ლესიჭინე 56-ე ქ. N7) და ასევე ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით (natiasichi000@gmail.com) თუმცა, აღნიშნული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა.

სააგენტოს 2024 წლის 14 ივნისის №02/2262 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2024 წლის 13 ივნისის №01/3116 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე ; **13 ივნისის №01/3116** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2024 წლის 25 ივნისის №02/2343 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2024 წლის 21 ივნისის №01/3215 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე **2024 წლის 21 ივნისის №01/3215** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2024 წლის 3 ივლისის №02/2449 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2024 წლის 2 ივლისის №01/3360 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი)

სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე
2024 წლის 2 ივლისის №01/3360 განცხადებაში დაფიქსირებულ
გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდეგში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, 2024 წლის 7 ივნისის №02/2163, 2024 წლის 14 ივნისის №02/2262, 2024 წლის 25 ივნისის №02/2343 და 2024 წლის 3 ივლისის №02/2449 წერილები საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი 2024 წლის 18 ივლისს, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 25 ივლისს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2024 წლის 30 ივლისის №02/2808 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2024 წლის 30 ივლისის №01/3840 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე
.4 წლის 30 ივლისის №01/3840 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2024 წლის 20 აგვისტოს №02/3076 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2024 წლის 7 აგვისტოს №01/3998 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე
2024 წლის 7 აგვისტოს №01/3998 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2024 წლის 30 ივლისის №02/2808 და 2024 წლის 20 აგვისტოს №02/3076 წერილები საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი 2024 წლის 19 სექტემბერს, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 2024 წლის 26 სექტემბერს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2024 წლის 20 სექტემბრის №02/3479 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2024 წლის 17 სექტემბრის №01/4722 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი)

სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე

24 წლის 17 სექტემბრის №01/4722 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2024 წლის 20 სექტემბრის №02/3479 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი 2024 წლის 17 ოქტომბერს, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 2024 წლის 24 ოქტომბერს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2024 წლის 17 ოქტომბრის №02/3822 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე

2024 წლის 9 ოქტომბრის №01/5145

და მოქალაქე 2024 წლის 10 ოქტომბრის N01/5182 განცხადებები. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე

ის 2024 წლის 9 ოქტომბრის №01/5145 და მოქალაქე

2024 წლის 10 ოქტომბრის N01/5182 განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2024 წლის 29 ოქტომბრის №02/3974 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე

2024 წლის 18 ოქტომბრის №01/5281

და მოქალაქე 2024 წლის 18 ოქტომბრის N01/5274 განცხადებები. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე

2024 წლის 18 ოქტომბრის №01/5281 და მოქალაქე

2024 წლის 18 ოქტომბრის N01/5274 განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2024 წლის 17 ოქტომბრის №02/3822 და 2024 წლის 29 ოქტომბრის №02/3974 წერილები საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი 2024 წლის 25 ნოემბერს, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 2024 წლის 2 დეკემბერს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2024 წლის 29 ნოემბრის №02/4691 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე

2024 წლის 27 ნოემბრის

№01/6056 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე -

2024 წლის 27 ნოემბრის №01/6056 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2024 წლის 29 ნოემბრის №02/4691 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი 2024 წლის 17 დეკემბერს, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 2024 წლის 24 დეკემბერს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2024 წლის 16 დეკემბრის №02/4957 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე

2024 წლის 12 დეკემბრის №01/6414

განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე

2024 წლის

12 დეკემბრის №01/6414 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2024 წლის 23 დეკემბრის №02/5107 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე

2024 წლის 19 დეკემბრის

№01/6589 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე

2024 წლის 19 დეკემბრის №01/6589 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2024 წლის 23 დეკემბრის №02/5123 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე

2024 წლის 23 დეკემბრის №01/6622

განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე

2024 წლის 23

დეკემბრის №01/6622 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2024 წლის 16 დეკემბრის №02/4957, 2024 წლის 13 სექტემბრის №02/3379, 2024 წლის 23 დეკემბრის №02/5107 და 2024 წლის 23 დეკემბრის №02/5123 წერილები საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი 2025 წლის 13 იანვარს, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე

განთავსებიდან მე-7 დღეს - 2025 წლის 20 იანვარს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 28 იანვრის №02/353 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2025 წლის 24 იანვრის №01/279 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე 2025 წლის 24 იანვრის №01/279 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2025 წლის 29 იანვრის №02/373 წერილით შპს „დილსს“ (ს/ნ 442264292) ეცნობა, რომ სააგენტოს 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2025 წლის 24 იანვრის №01/422 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე 2025 წლის 24 იანვრის №01/422 განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

მოვაჭრემ სააგენტოს 2025 წლის 28 იანვრის №02/353 და 2025 წლის 29 იანვრის №02/373 წერილების საპასუხოდ 2025 წლის 29 იანვრის N01/571 წერილით განმარტა, რომ მიიღო სააგენტოს შეტყობინებები. მოქალაქე ა და შეკვეთები ჩაბარდება. მოქალაქე 2025 წლის 31 იანვრის N01/647 წერილით განმარტა, რომ ამანათი ჩაბარდა.

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, კონკრეტულად, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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

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

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-6 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე 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-7 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყვანების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. 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. დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა. 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 „ბ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, დისტანციური ვაჭრობისას მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ასევე - 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.

კანონის მე-12 მუხლის პირველი 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. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა. მე-3 პუნქტის შესაბამისად, სავაჭრო ვებ-გვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიოდ და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე. მე-4 პუნქტის შესაბამისად, თუ ხელშეკრულება იდება დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, რომელიც არ იძლევა საკმარის დროსა და ადგილს იმისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს სულ მცირე თავისი ვინაობის (სახელწოდების) შესახებ ინფორმაცია და ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“ და „ზ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. დისტანციური ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ამ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

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 რატომღუნდა სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.

კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

კანონის მე-15 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან;

ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოემოძა.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი.

კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

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-19 მუხლის შესაბამისად, მოვაჭრე ვალდებულია მკაფიოდ ჩამოაყალიბოს საგარანტიო პირობები, მათ შორის, კომერციული გარანტიის (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) ხანგრძლივობა და მოქმედების ტერიტორია და მისი გასაჩივრებისთვის საჭირო ინფორმაცია, კერძოდ, მოთხოვნის ხანდაზმულობის ვადა, მოვაჭრის სახელი, მისამართი.

მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, რომ მომხმარებლის მოთხოვნის შემთხვევაში, კომერციული გარანტია მას წერილობით ან მისთვის მისაღები სხვა ფორმით მიაწოდოს.

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.

კანონის 21-ე მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული,

მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ პირობებს, რომლის მიხედვითაც: უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია, ხოლო უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

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

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

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 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 ღებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს

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

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

2011/83 დირექტივის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე, საქონლის მიწოდების მიზნით, დაუყოვნებლივ გადასცემს საქონელს მომხმარებლის ფიზიკური მფლობელობის ან კონტროლის ქვეშ, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 დღისა, თუ მხარეები სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ მიწოდების დროზე. როდესაც მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდების ვალდებულებას მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში (ვადაში), მომხმარებელი მოუწოდებს მოვაჭრეს განახორციელოს მიწოდება, გარემოებასთან შესაფერისი დამატებითი დროის მონაკვეთში. მომხმარებელს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდებას დამატებითი დროის მონაკვეთში. ეს წესი არ ვრცელდება ნასყიდობის ხელშეკრულებებზე, როდესაც მოვაჭრე უარს ამბობს საქონლის მიწოდებაზე ან როდესაც შეთანხმებულ პერიოდში მიწოდება არის აუცილებელი, ხელშეკრულების დადებისას არსებული ყველა გარემოების გათვალისწინებით ან, როდესაც ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელი აცნობებს მოვაჭრეს, რომ მიწოდება განსაზღვრულ თარიღამდე ან განსაზღვრული თარიღისთვის არის აუცილებელი. აღნიშნულ შემთხვევებში, თუ მოვაჭრე ვერ აწვდის საქონელს მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში ან კანონით განსაზღვრულ ვადაში, მომხმარებელს აქვს უფლება დაუყოვნებლივ შეწყვიტოს ხელშეკრულება. ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მოვაჭრემ დაუყოვნებლივ უნდა აანაზღაუროს ხელშეკრულების ფარგლებში გადახდილი თანხა.

ევროკავშირის მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობაში ფასების მითითების ვალდებულებას აწესებს 1998 წლის 16 თებერვლის მომხმარებელთა დაცვის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს №98/6/EC დირექტივა (შემდგომში - №98/6/EC დირექტივა), რომლის პრეამბულის თანახმად, გასაყიდი ფასისა და ერთეული ფასის მითითება ხელს უწყობს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის მდგრად გაუმჯობესებას. ფასების შესახებ სრულყოფილი ინფორმაციის ქონა საუკეთესო

საშუალებაა მომხმარებლისთვის, შეაფასოს და შეადაროს საქონლის ფასები და შესაბამისად, მარტივ შედარებაზე დაყრდნობით ინფორმირებული არჩევანი გააკეთოს¹.

აღსანიშნავია, რომ ევროპელმა კანონმდებელმა მითითებული ფასების გამჭვირვალობის გაზრდის მიზნით, 2002 წელს ცვლილებები შეიტანა №98/6/EC დირექტივაში და წევრი სახელმწიფოებისთვის დამატებითი ვალდებულებები განსაზღვრა ფასების მითითების კუთხით. კერძოდ, დირექტივის მე-6(ა) მუხლით, წევრ სახელმწიფოებში ოპერირებად მოვაჭრეებს დაევადათ, რომ ნებისმიერი ფასის შემცირებისას, შემცირებულ ფასთან ერთად ძველი ფასი მიუთითონ. ცხადია, ეს უკანასკნელი დანაწესი მეტად გამჭვირვალეს გახდის საქონლის ფასებს და შესაბამისად, მომხმარებელთა დაცვის უფრო მაღალ სტანდარტს უზრუნველყოფს.

№98/6/EC დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, ე) მუხლების მიხედვით, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია სრული (total) ფასის შესახებ, რომელშიც შედის [სახელმწიფო] გადასახადები, (სადაც ეს აუცილებელია) გადაზიდვის (freight), მიწოდების (სავარაუდოდ, გადაზიდვის ფარგლებში ცალკეულ მომსახურებათა ღირებულებისა) ან საფოსტო და სხვა ნებისმიერი ხარჯი. ისინი შეიძლება იყოს ფიქსირებული კონკრეტული მომენტისათვის ან გამოთვლადი შესაბამისი ფორმულით (ასეთ დროს, მითითება ხდება ფორმულაზე), ან როდესაც ეს შეუძლებელია, მომხმარებელს უნდა ეცნობოს, რომ შესაძლოა, დაეკისროს ხარჯების გასტუმრება.²

2005/29/EC დირექტივა კი ეხება უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვას, რომელსაც შეცდომაში შეყვავს მომხმარებელი და ხელს უშლის კონკურენტუნარიანი ბაზრის ნორმალურ ფუნქციონირებასა და სამომხმარებლო ურთიერთობების განვითარებას³.

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

¹Directive 98/6/EC, preamble recital 6.

² დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, დ) მუხლები

³ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC დირექტივა შიდა ბაზარზე ბიზნესსა და მომხმარებლებს შორის უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ და საბჭოს 84/450/EEC დირექტივას, ევროპარლამენტის 97/7/EC, 98/27/EC და 2002/65/EC დირექტივებსა და საბჭოს (EC) No 2006/2004 რეგულაციამი შესწორებების შეტანის შესახებ.

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. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლები

აღსანიშნავია, რომ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქვევის კულტურის ხელშეწყობა. კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად.

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

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს

ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში 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

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

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

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 24 ნოემბრის №04/248, 2022 წლის 9 დეკემბრის N04/281 და 2022 წლის 27 დეკემბრის N04/314 ბრძანებების თანახმად, სააგენტოს დაწყებული ჰქონდა საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 7 თებერვლის N04/57 ბრძანებით (სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 24 ნოემბრის №04/248, 2022 წლის 9 დეკემბრის N04/281 და

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

2022 წლის 27 დეკემბრის N04/314 ბრძანებების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის შედეგად დადასტურდა შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-6 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-7 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-10 მუხლის, მე-12 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-13 მუხლის, მე-15 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების, მე-16 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-ლი და მე-2 პუნქტების დარღვევის ფაქტი და კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) დაევალა 1 თვის ვადაში მომხმარებელთა დარღვეული უფლებების აღდგენა და თავისი სავაჭრო პოლიტიკის კანონის მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანა. აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 7 თებერვლის N04/57 ბრძანებით განსაზღვრულ ვადაში მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 24 ნოემბრის №04/248, 2022 წლის 9 დეკემბრის N04/281 და 2022 წლის 27 დეკემბრის N04/314 ბრძანებების გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები. გარდა ამისა, სააგენტოს მიერ შემოწმებულ იქნა სოციალურ ქსელ Facebook- გვერდზე „დილსი.dilsi“ განთავსებული სავაჭრო პოლიტიკა და დადგინდა, რომ მოვაჭრემ სავაჭრო პოლიტიკა შესაბამისობაში არ მოიყვანა კანონის მოთხოვნებთან.

რაც შეეხება იმ მომხმარებელთა უფლებების აღდგენას, რომელთაც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად კანონით გათვალისწინებული უფლებები დაერღვათ, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომლითაც დადგინდებოდა მომხმარებლებისთვის დარღვეული უფლებების აღდგენის ფაქტი.

ვინაიდან მოვაჭრემ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 7 თებერვლის N04/57 ბრძანებით გათვალისწინებული ვალდებულებები განსაზღვრულ ვადაში არ შეასრულა, სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 30 ივნისის N04/374 ბრძანებით, შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) სააგენტოს გადაწყვეტილების განსაზღვრულ ვადაში შეუსრულებლობის გამო დაეკისრა ჯარიმა 736 ლარის და 55 თეთრის ოდენობით.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 11 დეკემბრის №04/938 ბრძანების თანახმად, სააგენტოს ასევე, დაწყებული ჰქონდა საქმის შესწავლა მოვაჭრის - შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 2 მაისის N04/402 ბრძანებით (სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 11 დეკემბრის №04/938 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის შედეგად) დადასტურდა შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-6 მუხლის 1-ლი პუნქტის, მე-7 მუხლის 1-ლი და

მე-2 პუნქტების, მე-10 მუხლის, მე-12 მუხლის 1-ლი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი და კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „დილსი“ (ს/ნ 442264292) დაევალა 1 თვის ვადაში მომხმარებელთა დარღვეული უფლებების აღდგენა და თავისი სავაჭრო პოლიტიკის კანონის მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანა.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 2 მაისის N04/402 ბრძანებით განსაზღვრულ ვადაში მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 11 დეკემბრის N04/402 ბრძანებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულების დამადასტურებელი მტკიცებულებები. გარდა ამისა, სააგენტოს მიერ შემოწმებულ იქნა სოციალურ ქსელ Facebook- გვერდზე „დილსი.dilsi“ განთავსებული სავაჭრო პოლიტიკა და დადგინდა, რომ მოვაჭრემ სავაჭრო პოლიტიკა შესაბამისობაში არ მოიყვანა კანონის მოთხოვნებთან.

რაც შეეხება იმ მომხმარებელთა უფლებების აღდგენას, რომელთაც მოვაჭრის მიერ კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად კანონით გათვალისწინებული უფლებები დაერღვათ, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია მტკიცებულება, რომლითაც დადგინდებოდა მომხმარებლებისთვის დარღვეული უფლებების აღდგენის ფაქტი.

ვინაიდან მოვაჭრემ სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 2 მაისის N04/402 ბრძანებით გათვალისწინებული ვალდებულებები განსაზღვრულ ვადაში არ შეასრულა, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 18 ივლისის N04/644 ბრძანებით, შპს „დილსი“ (ს/ნ 442264292) სააგენტოს გადაწყვეტილების განსაზღვრულ ვადაში შეუსრულებლობის გამო დაეკისრა გაორმაგებული ჯარიმა 1473 ლარისა და 10 თეთრის ოდენობით.

მოქალაქე 2024 წლის 28 მაისის №01/2830 განცხადების მიღებისას, სააგენტოს მიერ კვლავ იქნა შემოწმებული მოვაჭრის Facebook გვერდი **დილსი•dilsi** (<https://www.facebook.com/Dillsii1>), თუმცა, აღნიშნული გვერდით მომხმარებლებს არ მიეწოდებათ კანონით გათვალისწინებული აუცილებელი ინფორმაცია, რაც ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტს დააკმაყოფილებს. ყოველივე აღნიშნულის გათვალისწინებით, არსებობს დასაბუთებული ვარაუდი იმისა, რომ მოვაჭრის აღნიშნული ქმედება ატარებდა არაერთგვარად ხასიათს, რაც თავის მხრივ, ქმნიდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევის რისკებს. ყოველივე აღნიშნულიდან გამომდინარე, 2024 წლის 6 ივნისის №04/501 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებებში დასმული, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების სავარაუდო დარღვევის შესწავლა.

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

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

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

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

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.

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

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

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. ღირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან კომუნიკაციას.

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტთან დაკავშირებით, №C-430/17 საქმეზე მართლმსაჯულების სასამართლო ასევე განმარტავს ღირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის.

წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს მიერ მოვაჭრესთან კომუნიკაციის არაერთი მცდელობა, წარმოედგინა პოზიცია მომხმარებელთა განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, ასევე სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია, მოვაჭრის მხრიდან რეაგირების გარეშე დარჩა. შესაბამისად, სააგენტოს მიერ შემოწმებულ იქნა მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა - Facebook გვერდი „დილსი•dilsii“ (<https://www.facebook.com/Dillsii1>), რომლითაც იგი ახორციელებს კომერციულ საქმიანობას. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ აღნიშნული გვერდიდან მომხმარებლებს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაცია არ მიეწოდებათ.

ამასთან, დამატებით უნდა აღინიშნოს, რომ სააგენტოს 2024 წლის 7 ივნისის №02/2163, 2024 წლის 14 ივნისის №02/2262, 2024 წლის 25 ივნისის №02/2343, 2024 წლის 3 ივლისის №02/2449, 2024 წლის 30 ივლისის №02/2808, 2024 წლის 20 აგვისტოს №02/3076, 2024 წლის 20 სექტემბრის №02/3479, 2024 წლის 17 ოქტომბრის №02/3822, 2024 წლის 29 ოქტომბრის №02/3974, 2024 წლის 29 ნოემბრის №02/4691, 2024 წლის 16 დეკემბრის №02/4957, 2024 წლის 23 დეკემბრის №02/5107, 2024 წლის 23 დეკემბრის №02/5123, 2025 წლის 28 იანვრის №02/353 და 2025 წლის 29 იანვრის №02/373 წერილების პასუხად, შპს „დილსი“ არ წარმოუდგენია არანაირი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია, არ მოუთხოვია ინფორმაციის წარმოდგენის ვადის გაგრძელება და არ შეუტყობინებია სააგენტოსთვის ინფორმაციის მოუწოდებლობის რაიმე შესაძლო საპატიო მიზეზ(ებ)ის არსებობის თაობაზე.

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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

სააგენტოს მიერ, მოვაჭრის Facebook გვერდის „დილსი•dils“ გადამოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებულ შემდეგ ინფორმაციას:

- 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; ასევე მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან;
- არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეუძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია;
- საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ;
- კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;
- ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია;
- ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს საქონლის დაბრუნების ხარჯი, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია.

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

გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, 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. სააგენტოს მიერ, მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმის შემოწმების შედეგად, დადგინდა რომ საქონელზე გასაყიდი ფასები

მითითებული არ არის. მოვაჭრეს მხოლოდ შეთავაზებული საქონლის ამსახველი ფოტომასალა აქვს განთავსებული.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის და მე-12 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

4.2. მოვაჭრის მიერ საქონლის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულებით მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ითანამშრომლებენ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველსაყოფად და მომხმარებელთა დაცვის სისტემების დასაახლოვებლად. ევროპული სამომხმარებლო სამართლის ცენტრალურ პრინციპს კეთილსინდისიერების პრინციპი წარმოადგენს. შესაბამისად მომხმარებელთა დაცვის ევროპულ სისტემასთან დაახლოება, პირველ რიგში, აღნიშნული პრინციპის სათანადოდ იმპლემენტირებას მოითხოვს მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელ ეროვნულ კანონმდებლობაში.⁸

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides (fides)* ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაპენტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.⁹

კეთილსინდისიერების პრინციპი თანამედროვე სამართლის პირობებშიც აქტუალურია. კეთილსინდისიერების პრინციპის ნორმატიული შინაარსი გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემას.

კეთილსინდისიერების პრინციპის დანიშნულება განსაკუთრებით იზრდება ისეთ ურთიერთობებში, როგორიცაა მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობა.

⁸ ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთის მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის, 27/06/2014.

⁹ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქტია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

აღნიშნულიდან გამომდინარე, ასოცირების შეთანხმების საფუძველზე საქართველოს პარლამენტის მიერ მიღებულ იქნა „მომხმარებლის უფლების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი.

მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთი მიზანია მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპის დაცვა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში.

კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, ხოლო 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.

ხოლო, კანონის მე-7 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.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლებმა მოვაჭრის Facebook გვერდიდან დისტანციურად შეიძინეს საქონელი და გადაიხადეს ნივთის შესაბამისი ღირებულება. თუმცა, მათ მიერ შეძენილი ნივთების დათქმულ ვადაში მიწოდება მოვაჭრის მიერ არ განხორციელდა და მომხმარებლები ითხოვენ თანხის უკან დაბრუნებას, მაგრამ უშედეგოდ. იმის გათვალისწინებით, რომ გასულია კანონმდებლობით დადგენილი საქონლის მიწოდების ვადები, ამასთან, გასულია ვალდებულების შესასრულებლად განსაზღვრული დამატებითი გონივრული ვადა, მომხმარებლების სურვილი გავიდნენ ხელშეკრულებიდან კანონშესაბამისია და მათ უნდა დაუბრუნდეთ გადახდილი თანხა სრულად.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის დარღვევის ფაქტს.

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

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

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

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 „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით კი, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან): საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით; შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ, საქონლის არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის დამალვა ან მომხმარებლისათვის ბუნდოვნად მიწოდება ხდება და მომხმარებელს, ამ ინფორმაციის მოსაპოვებლად ზედმეტი, არათანაბარ ზომიერი ქმედების განხორციელება უწევს, მიიჩნევა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

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

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ Facebook გვერდზე ასახული ინფორმაცია, არ არის კანონთან თავსებადი. გამომდინარე იქედან, რომ სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის

7 თებერვლის N04/57 და 2024 წლის 2 მაისის N04/402 ბრძანებებით მოვაჭრეს დაუდასტურდა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის დარღვევა და აღნიშნული ბრძანებით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის გამო შესაბამისი ჯარიმაც დაეკისრა, მოვაჭრემ იცის, რომ იგი ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია და იცის კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, შპს „დილსს“ რეაგირება უნდა მოეხდინა სააგენტოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებზე და თავისი სავაჭრო პოლიტიკა შესაბამისობაში მოეყვანა კანონის მოთხოვნებთან. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის განცხადებისა და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების, მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა - ფეისბუქ გვერდზე (<https://www.facebook.com/Dillsii1>) არსებული ინფორმაციის შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა წარმოადგენს უმოქმედობით გამოსატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას და არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ ფეისბუქ გვერდზე ასახული ინფორმაცია, ზემოაღნიშნული მომხმარებლების მიერ სააგენტოში განცხადების წარმოდგენის მომენტისთვის, არ იყო კანონთან თავსებადი. მოვაჭრემ იცოდა რა ინფორმაციის მიწოდება ევალებოდა მომხმარებლებისთვის და იცოდა კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, უნდა ეხელმძღვანელა სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებით და შესაბამისობაში უნდა მოეყვანა მისი სავაჭრო პოლიტიკა. თუმცადა მოვაჭრის მიერ კანონშესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკის ფეისბუქ გვერდზე არ განთავსება მიზნად ისახავს, შეცდომაში შეიყვანოს მომხმარებლები და არსებითი გავლენა მოახდინოს მათ ეკონომიკურ ქცევაზე.

ყოველივე აღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლების მოთხოვნა დააკმაყოფილოს და მათი დარღვეული უფლება აღადგინოს.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს

კანონის 33-ე მუხლის, 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 „დილსის“ (ს/ნ 442264292) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10 მუხლის, მე-12 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.