



**სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2026 წლის 28 იანვრის №04/109 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

1. დამტკიცდეს სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 28 იანვრის №04/109 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ვორლდ ლოგისტიკის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 405527675) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ვორლდ ლოგისტიკის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 405527675) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. შპს „ვორლდ ლოგისტიკის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 405527675) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ

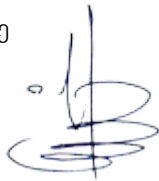


– საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია, ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

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

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 28 იანვრის №04/109 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	5
2.1. საქართველოს კანონმდებლობა.....	5
2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა.....	7
2.3. საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება	8
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	10
3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება	14
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	19

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მ [REDACTED] შ [REDACTED] ის (პირადი ნომერი [REDACTED]) (შემდგომში – განმცხადებელი/მომხმარებელი) 2026 წლის 20 იანვრის №01/405 განცხადება (შემდგომში – განცხადება), შპს „ვორლდ ლოგისტიკის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 405527675) (შემდგომში – მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 28 იანვრის №04/109 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა ჩინეთიდან ამანათის – პრინტერის – ტრანსპორტირებისათვის ისარგებლა მოვაჭრის მომსახურებით. პრინტერი შეფუთული იყო ქარხნულად, ხის ყუთში. უსაფრთხოებისათვის, მელანი ცალკე შეიფუთა. ამანათის საქართველოში ჩამოსვლის შემდეგ აღმოჩნდა, რომ ხის ყუთი დაზიანებული იყო. ყუთის გახსნამდე პრინტერის მდგომარეობის გადამოწმება შეუძლებელი იყო. გახსნის შემდეგ აღმოჩნდა, რომ მოწყობილობის ძირითადი მექანიზმი დაზიანებული იყო. მომხმარებელი დამატებით მიუთითებს, რომ როგორც მოვაჭრე სარეკლამო მასალებში მიუთითებს, მომსახურება მოიცავს ტვურთების დაზღვევას, თუმცა ამანათის დაზიანების შემდეგ მომხმარებელს განუმარტეს, რომ ინდივიდუალურ ტვირთებს არ აზღვევენ. მომხმარებელი მოითხოვს პრინტერის ღირებულებისა და ტრანსპორტირების საფასურის დაბრუნებას.

მომხმარებელმა განცხადებას დაურთო შექმნილი ნივთის ღირებულების გადახდის, მოვაჭრის მომსახურების საფასურის ამსახველი დოკუმენტები. ასევე, მოვაჭრესთან მიმოწერის ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ. „screenshot“), ამანათის შეფუთვისა და ტრანსპორტირების ამსახველი ფოტოსურათები და ვიდეოჩანაწერები.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 29 იანვრის №02/599 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

მოვაჭრემ 2026 წლის 27 იანვარს წარმოადგინა №01/754 განცხადება, რომლის თანახმად, ნივთის დაზიანება არ მომხდარა მოვაჭრის მიერ და აღნიშნულ გარემოებას მომხმარებელი ვერ ამტკიცებდა. ამასთანავე, ნივთი მიმწოდებელმა თავად მიიტანა საწყობში თუმცა, არასწორად მიუთითებდა, რომ ტვირთი მას არ მიუტანია. მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული იმაზე მეტყველებდა, რომ მომხმარებელიც და მიმწოდებელიც ცდილობენ პასუხისმგებლობის მოვაჭრისათვის დაკისრებას. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ როგორც საქმის მასალებით დგინდება, დაზიანდა პრინტერი და მელანი დაიღვარა ყუთში. აღნიშნულთან დაკავშირებით იგი

მიუთითებს, რომ მან გააფრთხილა მომხმარებელი და მიაწოდა ინფორმაცია, რომ მელანი და დანადგარი ერთად არ უნდა ყოფილიყო შეფუთული, თუმცა არც მომწოდებელმა და არც მომხმარებელმა არ გაითვალისწინეს აღნიშნული ინფორმაცია. გარდა ამისა, მომხმარებელი მოვაჭრემ გააფრთხილა, რომ ტვირთი უნდა ყოფილიყო შეფუთული სათანადოდ. კერძოდ, იგზავნებოდა ორი ყუთი, რომელთაგან მომწოდებელმა მხოლოდ ერთი შეფუთა, ხოლო მეორე, შედარებით მცირე ზომის ყუთი, არ შეფუთავს. მოვაჭრის თანამშრომლებმა მცირე ზომის ყუთი გადაფუთეს საწყობში გამოგზავნამდე. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ კომპანიის მიერ გადაფუთული ყუთი საქართველოში დაზიანების გარეშე ჩამოვიდა. გარდა ამისა, მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლის წარმომადგენელმა ხელმოწერით დაადასტურა ტვირთის დაუზიანებლობა, რის შემდეგაც მას პრეტენზიის წარდგენის უფლება აღარ ჰქონდა.

2026 წლის 5 თებერვალს მოვაჭრემ დამატებით წარმოადგინა №01/1155 განცხადება და განმარტა, რომ მისი საქმიანობა მოიცავდა ამანათების სახმელეთო გზით ტრანსპორტირებას ჩინეთის ქალაქებიდან, გუანჯოუდან და ივუდან საქართველოში. მოვაჭრე მომხმარებლებს აწვდიდა ინფორმაციას გადაზიდვის პირობების თაობაზე და აღნიშნული ინფორმაცია მიაწოდა [REDACTED] [REDACTED] საც სატელეფონო შეტყობინების გზით.

ტვირთების ჩამოტანას მოვაჭრე ახორციელებდა შპს „სილქ როუდ ლოჯისტიკის“ მეშვეობით, რომელსაც დაზღვეული ჰქონდა ტვირთი, თუმცა მიყენებული ზიანის ანაზღაურება სადაზღვევო კომპანიის მიერ ვერ მოხდებოდა, რადგან მ [REDACTED] შ [REDACTED] ს ან მის წარმომადგენელს ამანათის ჩაბარებისას არანაირი პრეტენზია არ განუცხადებიათ დაზიანებასთან დაკავშირებით, ხოლო პრეტენზიის არსებობის შემთხვევაში, მზღვეველის წარმომადგენელი ტერმინალში უნდა ყოფილიყო გამოძახებული და მიმღებს ადგილზე უნდა განეცხადებინა, რომ ტვირთი დაზიანებულია.

2026 წლის 17 თებერვლის №02/1070 წერილით სააგენტომ მოვაჭრისაგან დამატებით გამოითხოვა ინფორმაცია მოვაჭრე ემსახურებოდა მხოლოდ სამეწარმეო სუბიექტებს თუ ინდივიდუალურ მომხმარებლებსაც; ჰქონდა თუ არა მოვაჭრეს შემუშავებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები; კომუნიკაციის რა ფორმით ხდებოდა ხელშეკრულების დადება მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის; წარმოადგენდა თუ არა მომხმარებლისათვის ამანათის მიწოდებისას მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმება მოვაჭრის საქმიანობის სტანდარტულ პროცედურას; გაფორმდა თუ არა მიღება-ჩაბარების აქტი მ [REDACTED] შ [REDACTED] ისათვის (ან მისი წარმომადგენლისათვის) ნივთის გადაცემისას; რას გულისხმობდა მოვაჭრის ვებგვერდზე (<https://www.worldlog.ge/>) განთავსებულ სახმელეთო გადაზიდვის პირობებში მითითებული „ტვირთების დაზღვევა“; მოიცავდა თუ არა მომხმარებლის მიერ გადასახდელი თანხა ამანათის/ტვირთის დაზღვევის საფასურს.

მოვაჭრემ 2026 წლის 19 თებერვალს წარმოდგინილი №01/1657 განცხადებით განმარტა, რომ იგი ემსახურებოდა როგორც ფიზიკურ, ასევე, იურიდიულ პირებს; მას შემუშავებული ჰქონდა ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები; ხელშეკრულება ფორმდებოდა თუ ამას მომხმარებელი მოითხოვდა; ტვირთის მიღებისას მომხმარებელს ადგილზე უნდა შეემოწმებინა იყო თუ არა დაზიანებული. დაზიანების აღმოჩენის შემთხვევაში, ტვირთი უნდა გახსნილიყო უშუალოდ ტერმინალში და საჭიროებისამებრ უნდა გამოძახებულიყო სადაზღვევო კომპანიის წარმომადგენელი, შესაბამისი პროცედურის გასავლელად; თუ ამანათს არ შეენიშნებოდა დაზიანება, აღნიშნულზე დაფიქსირდებოდა წარმომადგენლის ხელმოწერა. მ [REDACTED] შ [REDACTED] ის წარმომადგენელმა ხელი მოაწერა, რომ ტვირთი უვნებლად ჩაბარდა.

მომხმარებელს ეკისრებოდა მხოლოდ ტრანსპორტირების თანხის გადახდა და მის მიერ გადასახდელ თანხაში არ შედიოდა დაზღვევის ღირებულება. მომხმარებელს შეეძლო სურვილის შემთხვევაში ინდივიდუალურად დაეზღვია ტვირთი.

2026 წლის 2 მარტის №01/2001 განცხადებით მოვაჭრემ სააგენტოსაგან მოითხოვა რეკომენდაციის გაცემა, სავაჭრო პოლიტიკის მოქმედ კანონმდებლობასთან შესაბამისობაში მოყვანის მიზნით, ხოლო 2026 წლის 9 მარტის №01/2167 განცხადებით განმარტა, რომ იგი უარს აცხადებდა სააგენტოსთან მორიგებასა და მომხმარებლისათვის თანხის დაბრუნებაზე.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

2.1. საქართველოს კანონმდებლობა

საქართველოს კონსტიტუციის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად მომხმარებელთა უფლებები დაცულია კანონით.

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის ასოცირების შესახებ შეთანხმება ხაზს უსვამს მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფისა და მომხმარებელთა დაცვის თავიანთ სისტემებს შორის თავსებადობის კუთხით თანამშრომლობის მნიშვნელობას.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა.

მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

კანონის მე-2 თავი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებსა და ვალდებულებებს, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დალუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში – მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა 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-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-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, მკაფიო 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-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

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

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

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

2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა

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

№2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც

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

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

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის №2019/771 დირექტივის (შემდგომში – №2019/771 დირექტივა) მიზანია შიდა ბაზრის ნორმალური ფუნქციონირებს ხელშეწყობა და ამავედროულად, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებულ ნასყიდობის ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული ცალკეული მოთხოვნების თაობაზე საერთო წესების დადგენით, კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

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

2.3. საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების 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.

¹ 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.

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 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.

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ

მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.²

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

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) №2020/1828⁴ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

მიუხედავად იმისა, რომ ევროკავშირის კანონმდებლობა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის სრულფასოვან განმარტებას არ შეიცავს, არსებული დეფინიციები აშკარას ხდის იმ გარემოებას, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ნაკლებად არის დაკავშირებული ინდივიდუალურ ზიანთან და მის შესაბამისად კომპენსაციის მოთხოვნასთან. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი ჯგუფს, როგორც ერთ მთლიანობას ეხება და მის დასაცავად გამოყენებული ინსტრუმენტები პრევენციასა და შეკავებაზე უნდა იყოს ორიენტირებული.

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

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

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

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

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

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

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,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებთ მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

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

კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს 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.

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

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.

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-649/17

⁶ იქვე, აბზაცი 53

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-430/17

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ეწევა ვებგვერდისა (ბმული: <https://www.worldlog.ge/>) და დისტანციური კომუნიკაციების სხვა საშუალებების გამოყენებით.

სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ვებგვერდის (ბმული: <https://www.worldlog.ge/>) გადამოწმებისას დგინდება, რომ მოვაჭრეს მიერ განთავსებული არ არის სავაჭრო პოლიტიკის დოკუმენტი, რომელშიც მითითებული იქნებოდა მომხმარებლისათვის გასაცნობი წესები და პირობები. ვებგვერდზე მომხმარებელს საშუალება აქვს მიიღოს მხოლოდ ზოგადი ხასიათის ინფორმაცია მოვაჭრის საქმიანობისა და მომსახურების შესახებ, თუმცა, ვებგვერდზე განთავსებული ინფორმაცია არ შეიცავს მოვაჭრის საიდენტიფიკაციო ნომერს, მითითებული არ არის ინფორმაცია დისტანციური ხელშეკრულების პირობებისა და დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებასთან დაკავშირებით. ვებგვერდზე მითითებული არ არის კანონის მე-18 მუხლით გათვალისწინებული მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე უფლებები. ამასთანავე, მითითებული არ არის ინფორმაცია როდის გადადის მომხმარებელზე ტვირთის შემთხვევით დაღუპვის ან გაფუჭების რისკი; რა უფლებები წარმოებაშობა მომხმარებელს ტვირთის დაზიანების ან დაკარგვის შემთხვევაში და სხვ.

მოვაჭრე განმარტავს, რომ მას შემუშავებული აქვს ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, რომელსაც ინდივიდუალურად აწვდის თითოეულ მომხმარებელს. მოვაჭრე მიუთითებს, რომ აღნიშნული ინფორმაცია მიაწოდა მ [REDACTED] შ [REDACTED] საც და აღნიშნულის დადასტურებლად წარმოადგინა მიმოწერის ამსახველი ეკრანის ანაბეჭდი (ე.წ. „screenshot“). წარმოდგენილი მტკიცებულებით დგინდება, რომ მოვაჭრეს მომხმარებლისათვის WhatAapp-ის საშუალებით გაგზავნილი აქვს შემდეგი შინაარსის შეტყობინება:

„გთხოვთ, გაითვალისწინოთ შემდეგი პირობები ტვირთის ტრანსპორტირებასთან დაკავშირებით:

- *ტრანსპორტირების დროს ხდება გადატვირთვა, ამიტომ რეკომენდებულია ტვირთის შეფუთვა ხის ყუთში.*
- *არ მიიღება შემდეგი ტიპის ტვირთები: სითხე, ფხვნილი, მუშის ნაწარმი, სამხედრო დანიშნულების ნივთები მაგ. დრონი და ბრენდული პროდუქცია, რომელსაც არ გააჩნია შესაბამისი ლიცენზია.*
- *ჩვენი სატვირთო მანქანები შედიან ULC ტერმინალში.*
- *გადატვირთვის ტარიფები შეადგენს: პირველი დღე – 35 ლარი, ყოველი შემდეგი დღე – 20 ლარი (ტონამდე ტვირთისთვის).*
- *ტრანსპორტირების ღირებულება უნდა გადაიხდოდ 100% ტვირთის გატანამდე საქართველოში.*
- *იმ შემთხვევაში, თუ მომწოდებელი ითხოვს დღგ-ის დაბრუნებას, შესაბამისი საბუთის ღირებულებაა 70 აშშ [დოლარი]...“*

დამატებით აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრეს ვებგვერდზე განთავსებული არ აქვს სარეგისტრაციო ფორმა, რომელიც მომხმარებელს საშუალებას მისცემდა ხელშეკრულება მოვაჭრესთან დაედო უშუალოდ ვებგვერდის საშუალებით, რეგისტრაციისა და სტანდარტული პირობების გაცნობის შემდეგ. როგორც მოვაჭრის მიერ მოწოდებული ინფორმაციითა და მტკიცებულებებით დგინდება, მომხმარებელს ხელშეკრულების დადების შესაძლებლობა ეძლევა მოვაჭრესთან დისტანციური კომუნიკაციების იმგვარი საშუალებების გამოყენებით,

როგორებიცაა ელექტრონული ფოსტა, ტელეფონი, WhatsApp და სხვ. მოვაჭრის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების მომხმარებლისათვის მიწოდებაც ხდება მომხმარებლის მიერ დისტანციური კომუნიკაციის რომელიმე საშუალებით მოვაჭრესთან დაკავშირების შემდეგ. აღნიშნულის გათვალისწინებით, შეფასების საგანს წარმოადგენს, მომხმარებელთან ხელშეკრულების დადება ხდება თუ არა დისტანციურად, კანონის მიზნებისათვის და ასევე, მოვაჭრის მიერ ინფორმაციის მიწოდების წესი აკმაყოფილებს თუ არა კანონის მოთხოვნებს.

აღსანიშნავია, რომ იმის მიუხედავად, მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ხელშეკრულების დადება ხდება უშუალოდ ვებგვერდის თუ კომუნიკაციის ზემოაღნიშნული ფორმ(ებ)ის გამოყენებით, მოვაჭრის საქმიანობა მიუთითებს, რომ იგი მომხმარებლებს მომსახურებას უწევს დისტანციური ხელშეკრულებების საშუალებით. კანონის მე-4 მუხლის „გ“ პუნქტის თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულება არის ხელშეკრულება, რომელიც დადებულია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის მხოლოდ დისტანციური კომუნიკაციის ერთი ან რამდენიმე საშუალების გამოყენებით, დისტანციური ნასყიდობის ან მომსახურების მიწოდების ორგანიზებული სქემის მეშვეობით და არ მოითხოვს მომხმარებლისა და მოვაჭრის ფიზიკურ თანაყოფობას. ამასთანავე, ხელშეკრულება დისტანციურ ხელშეკრულებად არ მიიჩნევა, თუ მომხმარებელი და მოვაჭრე ხელშეკრულების პირობებზე სარეწში შეთანხმდნენ და ხელშეკრულება დისტანციურად მხოლოდ ამის შემდეგ დაიდო.

რამდენადაც კანონი ითვალისწინებს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების განსხვავებულ სტანდარტს დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ინფორმაციის მიწოდების წესი უნდა შეუსაბამოს სწორედ აღნიშნულ სტანდარტს.

რაც შეეხება იმ საკითხს, რამდენად შეესაბამება მოვაჭრის მიერ შემოშავებული სტანდარტული პირობები კანონის მოთხოვნებს, საგულისხმოა, რომ მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისათვის WhatAapp-ის საშუალებით გაგზავნილი შეტყობინების ტექსტი, მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ნაწილში, არ შეესაბამება კანონის მე-10 მუხლით დადგენილ მოთხოვნებს.

დამატებით ყურადღებას იმსახურებს თავად სტანდარტული პირობების მიწოდების წესი. როგორც უკვე აღინიშნა, წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით. ამრიგად, მოვაჭრის მიერ წესებისა და პირობების მომხმარებელთა ფართო წრისათვის ხელმისაწვდომი ფორმით განთავსება, იმ პირობებში, როდესაც მოვაჭრე ფლობს ვებგვერდს, რომელზეც უკვე ხელმისაწვდომია ზოგადი ინფორმაცია მოვაჭრისა და მის მიერ გასაწევი მომსახურების თაობაზე, შესაძლებლობას მისცემდა ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს, პოტენციურ მომხმარებელს, შეიტყოს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ და ამის შემდეგ გადაწყვიტოს დადოს თუ არა მასთან ხელშეკრულება. თითოეული მომხმარებლისათვის ინდივიდუალური შეტყობინების გაგზავნის შემთხვევაში, ერთი მხრივ, მომხმარებელს უწევს თავად გასწიოს ძალისხმევა მოვაჭრესთან დასაკავშირებლად, რაც, კონკრეტული გარემოებების გათვალისწინებით, შესაძლებელია არსებითად ართულებდეს დროული და ხარისხიანი მომსახურების მიღებას, მეორე მხრივ კი ინფორმაციის მიწოდებას მოვაჭრის კეთილ ნებას უკავშირებს. გასათვალისწინებელია ისიც, რომ ბაზარზე არსებულ მოვაჭრეთა შორის არჩევანის გასაკეთებლად მომხმარებლისათვის არსებითია ინფორმაცია იმგვარი პირობების

თაობაზე, როგორცაა ტრანსპორტირების ვადები და ტარიფები. იმ შემთხვევაში თუ აღნიშნული ინფორმაცია არ იქნება მარტივად ხელმისაწვდომი, მომხმარებელი ვერ შეძლებს დროული გადაწყვეტილების მიღებას, რამაც შესაძლებელია გაართულოს მისი სამომხმარებლო საჭიროებების დაკმაყოფილება.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, გარდა იმისა, რომ მოვაჭრის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობები არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, კანონშეუსაბამოა აღნიშნული პირობების მომხმარებლისათვის მიწოდების ფორმაც.

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

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ვორლდ ლოგისტიკის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 405527675) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის დარღვევის ფაქტს.

3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

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

საკითხის უშუალოდ განხილვამდე, უპირველესად, განხილული უნდა იქნეს მომსახურების ცნება. აღსანიშნავია, რომ მომსახურების ხელშეკრულების განმარტება შემოთავაზებულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის №2011/83/EC დირექტივაში (შემდგომში – №2011/83/EC დირექტივა). აღსანიშნავია, რომ №2011/83/EC დირექტივა ერთმანეთისგან განასხვავებს ხელშეკრულებებს საგნის მიხედვით, კერძოდ, ნასყიდობის ხელშეკრულებას და მომსახურების ხელშეკრულებას, ეს უკანასკნელი, ასევე, გულისხმობს ხელშეკრულებებს ციფრულ მომსახურებებთან დაკავშირებით.

№2011/83/EC დირექტივის მეორე მუხლის მე-5 და მე-6 პუნქტების თანახმად „ნასყიდობის ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებელს გადასცემს ან იღებს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური, მათ შორის ნებისმიერი ხელშეკრულება, რომლის ობიექტებს წარმოადგენს როგორც საქონელი, ასევე მომსახურება.

თავის მხრივ „მომსახურების ხელშეკრულება“ გულისხმობს ნებისმიერ ხელშეკრულებას, გარდა ნასყიდობის ხელშეკრულებისა, რომლის შესაბამისად მოვაჭრე მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფს მომსახურებას ან იღებს ვალდებულებას უზრუნველყოს მომსახურება და მომხმარებელი იხდის მის საფასურს ან იღებს ვალდებულებას გადაიხადოს მისი საფასური.

მომსახურების დეფინიცია მოცემულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების (TFEU) 57-ე მუხლშიც. აღნიშნული მუხლის მიხედვით, მომსახურება

მოიცავს სამრეწველო, კომერციული, შემოქმედებითი და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას. აღნიშნული განმარტება აქტუალურია №2011/83/EC დირექტივასთან მიმართებაშიც.

როგორც ევროპის კომისია №2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტში განმარტავს, პრაქტიკაში ხშირია შემთხვევები, როდესაც მხარეებს შორის გაფორმებული ხელშეკრულება მოიცავს ორივე ელემენტს – საქონელს და მომსახურებას. ასეთ შემთხვევაში მნიშვნელოვანია დადგინდეს თუ რა არის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი. სახელმძღვანელოში, ასევე, განმარტებულია, რომ თუ შერეული ტიპის ხელშეკრულების ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა, ასეთი ტიპის ხელშეკრულება განიხილება, როგორც მომსახურების ხელშეკრულება. აღნიშნულ მსჯელობა თანხვედრაშია ევროკავშირის სასამართლოს საუკეთესო პრეცედენტულ სამართალთან.

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

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

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

ევროდირექტივების უმრავლესობაში, მათ შორის №2011/83/EC დირექტივის პრეამბულის მე-13 პუნქტში, განმტკიცებულია პრინციპი, რომლის თანახმად თუ ევროპული კანონმდებლობით მოწესრიგებული არ არის კონკრეტული საკითხი, ის უნდა გადაწყდეს ეროვნული კანონმდებლობის მიხედვით. წევრმა სახელმწიფოებმა უნდა შეინარჩუნონ კომპეტენცია ევროკავშირის კანონმდებლობის შესაბამისად, რათა გამოიყენონ წინამდებარე დირექტივის დებულებები ისეთ სფეროებში, რომლებიც სცდება აღნიშნული დირექტივის რეგულირების სფეროს. აღნიშნული გათვალისწინებით, სააგენტო, მხარეთა შორის

ფაქტობრივი გარემოებების მტკიცების ტვირთის გადანაწილების საკითხის შეფასებისას, განიხილავს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის შესაბამის ნორმებს.

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

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

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

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

სამოქალაქო კოდექსის 686-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, გადამზიდველი პასუხს აგებს ტვირთის მთლიანად ან ნაწილობრივ დაკარგვისა და დაზიანებისათვის, თუ ტვირთი დაზიანდა ან დაიკარგა მისი მიღებიდან ჩაბარებამდე დროის შუალედში, ასევე – მიტანის ვადის გადაცილებისათვის. ამავე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად გადამზიდველი თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, თუ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის გადაცილება უფლებამოსილი პირის ბრალით ანდა ამავე პირის ისეთი მითითებით მოხდა, რომელზედაც გადამზიდველი პასუხს არ აგებს; აგრეთვე, თუ ტვირთის ნაკლი ისეთი გარემოებებითაა გამოწვეული, რომელთა თავიდან აცილებაც გადამზიდველს არ შეეძლო და

არც მათი შედეგები შეიძლება თავიდან აეცილებინა. 687-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად იმის მტკიცება, რომ ტვირთის დაკარგვა, დაზიანება ან მიტანის ვადის დარღვევა გამოიწვია 686-ე მუხლის მე-2 ნაწილში აღნიშნულმა გარემოებებმა, ეკისრება გადამზიდველს.

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

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

ეროვნული და საერთაშორისო კანონმდებლობის ანალიზის გათვალისწინებით, განსახილველ შემთხვევაში, გაწეული მომსახურების ჯეროვანი შესრულების და ამ შესრულების თანმდევი გარემოებების მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს. მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილ პოზიციასთან ერთად წარმოდგენილია ტვირთის საქართველოში ჩამოსვლის დროს არსებული მდგომარეობის ფოტო- და ვიდეომასალა. მომხმარებლის განცხადებისა და წარმოდგენილი ფოტო- და ვიდეომასალით დასტურდება, რომ ამანათის საქართველოში ჩამოსვლის დროისათვის დაზიანებული იყო ხის შესაფუთი ყუთი, რომელსაც სცილდება სადგომი ნაწილი. მოვაჭრე მიუთითებს, რომ მომხმარებელმა ვერ დაამტკიცა ტვირთის მოვაჭრის მიერ დაზიანების ფაქტი, თუმცა მტკიცების ტვირთის განაწილების ზემოაღნიშნული სტანდარტების გათვალისწინებით, აღნიშნული გარემოების მტკიცების ტვირთი არა მომხმარებელს, არამედ, მოვაჭრეს ეკისრება. თავის მხრივ, მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია იმგვარი მტკიცებულებები, რომელიც დაადასტურებდა მის მიერ მომსახურების ჯეროვნად შესრულების ფაქტს. სააგენტოში წარმოდგენილი ხელმოწერების ამსახველი დოკუმენტი ამგვარ მტკიცებულებად ვერ ჩაითვლება, რამდენადაც მასში მითითებული არ არის თუ კონკრეტულად რასთან დაკავშირებითაა გაკეთებული ხელმოწერა. მომხმარებლისთვის ვიზუალურად უნაკლო მდგომარეობაში საქონლის გადაცემის მტკიცებულებაა მიღება-ჩაბარების აქტი, რომელზეც ხელმოწერით ის ადასტურებს, რომ ნივთი მიიღო ვიზუალურად უნაკლო მდგომარეობაში ან უარს აცხადებს მისი ვიზუალური მდგომარეობის გადამოწმებაზე, რის შედეგადაც პასუხისმგებლობა მასზე გადადის.

ვიზუალურად უნაკლო საქონლის გადაცემის დადასტურება შესაძლებელია მაშინ, როდესაც მომხმარებელს რეალურად ჰქონდა შესაძლებლობა შეემოწმებინა ნივთი და ეს ფაქტი მიღება-ჩაბარების აქტში დაფიქსირდა მისი ხელმოწერით. ასეთი დოკუმენტი წარმოადგენს მთავარ მტკიცებულებას იმის შესახებ, რა ვიზუალურ მდგომარეობაში იყო საქონელი მიწოდების

მომენტში. მხოლოდ ის გარემოება, რომ მომხმარებელმა ნივთი არ შეამოწმა, მის მიმართ პასუხისმგებლობას ავტომატურად არ წარმოშობს: აუცილებელია, რომ მომხმარებელი წინასწარ იყოს ინფორმირებული დათვალიერების შესაძლებლობის შესახებ და მისი უარი მკაფიოდ იყოს დაფიქსირებული. ასევე, მიღება-ჩაბარების აქტით მკაფიოდ უნდა განემარტოს მომხმარებელს, რომ დათვალიერებაზე უარის თქმის შემთხვევაში ნივთის ვიზუალურ ნაკლზე პასუხისმგებლობა მასზე გადავა. თუ შესაბამისი დოკუმენტური მტკიცებულება არ არსებობს, მიწოდებისას არსებული ვიზუალური ნაკლის მტკიცების ტვირთი კვლავ მოვაჭრეს ეკისრება.

დამატებით აღსანიშნავია, რომ როგორც მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის არსებული მიმოწერის ამსახველი მტკიცებულებებიდან დგინდება, მოვაჭრემ რამდენჯერმე განუმარტა მომხმარებელს პრინტერისა და მელნის ერთად შეფუთვის რისკის თაობაზე, თუმცა მომხმარებელმა მაინც მიიღო შესაბამისი გადაწყვეტილება. საგულისხმოა, რომ მელნის დაღვრა არ წარმოადგენს ტვირთის დაზიანების მთავარ მიზეზს. კერძოდ, ტვირთს აღენიშნებოდა მექანიკური დაზიანება, რამაც, სავარაუდოდ, გამოიწვია მელნის დაღვრა. ამრიგად, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის გაფრთხილება პრინტერისა და მელნის ცალ-ცალკე შეფუთვისა და დაკავშირებით გავლენას არ ახდენს ამანათის მექანიკურ დაზიანებაზე.

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

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

შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

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

მომხმარებლის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი განცხადებებიდან დადგინდა, რომ შპს „ვორლდ ლოგისტიკსმა“ დააზიანა მისი კუთვნილი ამანათი, კერძოდ, მის ამანათის შეფუთვას აღენიშნებოდა გარეგანი დაზიანებები, ხოლო დაზიანების შესაბამისად, ამანათის შიგთავსი დაზიანდა. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა დარღვეული უფლება, რომელთაც ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიადგათ ზიანი, მათ შორის, შპს „ვორლდ ლოგისტიკსი“ ვალდებულია მომხმარებელ მ [REDACTED] შ [REDACTED] ს აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი (გადახდილი ტრანსპორტირებისა და ამანათის ღირებულება).

ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ვორლდ ლოგისტიკსის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 405527675) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ვორლდ ლოგისტიკსის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 405527675) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.