

საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

N 04/571
01.07.2024

ბრძანება

571-01-4-202407011438

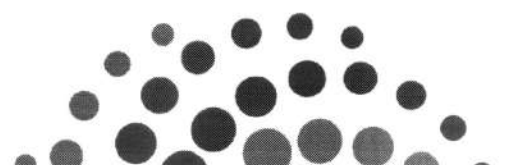


სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2024 წლის 1 თებერვლის N04/81 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ

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

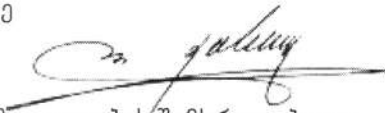
ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 1 თებერვლის N04/81 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრის - შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ინექს გრუპს“ (ს/ნ 400010572) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.

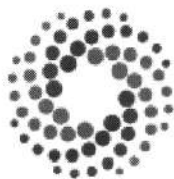


4. მოვაჭრეს დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განხორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2024 წლის 1 თებერვლის №04/81 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1 განმცხადებლების პოზიცია	3
1.2 მოვაჭრის პოზიცია	8
2. ნორმატიული რეგულირება	15
3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი	21
4. სამოტივაციო ნაწილი	22
4.1 ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები	22
4.2 უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა	31
5. სარეზოლუციო ნაწილი	38

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქეების [REDACTED] 2024 წლის 8 იანვრის №01/49, [REDACTED] 2024 წლის 9 იანვრის №01/95, [REDACTED] 2024 წლის 22 იანვრის №01/332, [REDACTED] 6 [REDACTED] 2024 წლის 23 იანვრის №01/361 [REDACTED] 4) 2024 წლის 23 იანვრის №01/401 და [REDACTED] 2024 წლის 25 იანვრის №01/479 (შემდგომში - განმცხადებელი/მომხმარებელი) განცხადებები - შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადებების საფუძველზე, „მოქალაქეების [REDACTED], [REDACTED] განცხადებების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 1 თებერვლის №04/81 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 1 თებერვლის №04/81 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩაერთო მოქალაქეების [REDACTED] 2024 წლის 7 თებერვლის №01/753, [REDACTED] 01024077682) 2024 წლის 9 თებერვლის №01/799, [REDACTED] 2024 წლის 12 თებერვლის №01/814, [REDACTED] 2024 წლის 19 თებერვლის №01/943, [REDACTED] 5) 2024 წლის 20 თებერვლის №01/979, [REDACTED] 2024 წლის 11 მარტის №01/1373, [REDACTED] 2024 წლის 19 მარტის №01/1539, [REDACTED] 2024 წლის 16 მაისის №01/2644, და [REDACTED] 2024 წლის 28 მაისის №01/2828 განცხადებები.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

1. [REDACTED] 2024 წლის 8 იანვრის №01/49 განცხადების თანახმად, მან შეიძინა საქონელი, რომელიც საქართველოში უნდა ჩამოეტანა გადამზიდ კომპანია შპს „ინექს გრუპს“. მომხმარებლის ინფორმაციით, ამანათი მიტანილია მოვაჭრის იტალიის საწყობის მისამართზე, თუმცა, ამანათი მომხმარებლის ოთახში დღემდე არ არის ასახული. განმცხადებელი ითხოვს მოვაჭრის მხრიდან ზიანის ანაზღაურებას.
2. [REDACTED] 2024 წლის 9 იანვრის №01/95 განცხადებების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 24 ნოემბერს საბერძნეთის ერთ-ერთი ონლაინ საიტიდან

შეიძინა 174 ევროს ღირებულების პროდუქცია, რომელიც საბერძნეთის შუამავალმა სატრანსპორტო კომპანიამ მიიტანა მოვაჭრის მისამართზე 2023 წლის 7 დეკემბერს. თუმცა, განმცხადებლის ინფორმაციით, ამანათი არ ასახულა მომხმარებლის ოთახში ინექსის საიტზე, რის შესახებაც მან აცნობა მოვაჭრეს. შპს „ინექს გრუპის“ განმარტებით, მათ ამანათი საწყობში არ მიუღიათ, რის გამოც ისინი პასუხისმგებლები არ არიან ამანათის დაკარგვაზე. განმცხადებელი ითხოვს, რომ შპს „ინექს გრუპმა“ აუნაზღაუროს მიყენებული ზიანი.

მომხმარებელმა - [REDACTED] 2024 წლის 12 თებერვლის №01/816 წერილით მომართა სააგენტოს და აცნობა, რომ მოვაჭრემ აუნაზღაურა ზიანი.

3. [REDACTED] 2024 წლის 22 იანვრის №01/332 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 16 დეკემბერს us.puma.com-ზე შეიძინა სხვადასხვა პროდუქცია, მათ შორის ქალის თეთრი სპორტული ფეხსაცმელი. ამანათი გაიყო ორ ნაწილად და მიენიჭა ორი ე.წ „თრექინგ კოდი“. განმცხადებლის განმარტებით, მიღებულ გზავნილში ფეხსაცმელი არ იყო, რის შესახებაც აცნობა როგორც მოვაჭრეს, ისე us.puma.com-საც. მომხმარებელი ასევე განმარტავს, რომ შპს „ინექს გრუპისთვის“ ამერიკის საწყობში ჩაბარებული გზავნილის წონა შეადგენს 2.18 კილოგრამს, ხოლო მოვაჭრის მიერ გამოგზავნის დროს ამანათის წონად მითითებულია 1.25 კილოგრამი. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მოვაჭრე აღნიშნულ ფაქტთან დაკავშირებით არ რეაგირებს. განმცხადებელი ითხოვს მიღებული ზიანის ანაზღაურებას და შპს „ინექს გრუპისთვის“ პასუხისმგებლობის დაკისრებას.

მომხმარებელმა - [REDACTED] 2024 წლის 21 თებერვლის №01/1015 წერილით მომართა სააგენტოს და აცნობა მოვაჭრის მიერ დარღვეული უფლების აღდგენის თაობაზე.

4. [REDACTED] 2024 წლის 23 იანვრის №01/361 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 24 დეკემბერს ვებგვერდ bhphotovideo.com-დან შეიძინა 9158 დოლარის ღირებულების ფოტო-ტექნიკა. შეძენილი საქონელი განაწილდა ორ გზავნილად, რომელიც საფოსტო კომპანია „Fedex“-ის კურიერმა 2023 წლის 27 დეკემბერს ჩააბარა შპს „ინექს გრუპის“ ამერიკის საწყობში, რაც დასტურდება მოვაჭრის საიტზე ატვირთული ვინმე AWALLACE-ის ხელმოწერილი დოკუმენტით. განმცხადებლის განმარტებით, ამის შემდეგ მისი ამანათი იკარგება, რაზეც აცნობა მოვაჭრეს, თუმცა, მოვაჭრის ინფორმაციით, გზავნილის ჩაბარებაზე ხელმომწერი პირი მათი თანამშრომელი არ არის და შესაბამისად, მათ ამერიკის საწყობში მომხმარებლის ამანათი არ მიუღიათ. ასევე, მომხმარებელი მიუთითებს, რომ არსებობს კიდევ ერთი დაზარალებული, რომლის გზავნილების ჩაბარებაზე მოვაჭრის ამერიკის საწყობში ხელს აწერს ზემოხსენებული AWALLACE.

2024 წლის 20 თებერვლის N01/981 წერილით, მომხმარებელმა - [REDACTED] მომართა სააგენტოს და დამატებით განმარტა, რომ 2024 წლის 27 დეკემბერს 11:22 საათზე საიტიდან (bhphotovideo.com) მიიღო დასტური კუთვნილი ამანათების შპს „ინექს გრუპის“ ამერიკის საწყობში მიტანის თაობაზე, თუმცა, ამანათები მომხმარებლის პირად ოთახში არ აისახა.

5. [REDACTED] 2024 წლის 24 იანვრის №01/401 განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის 26 დეკემბერს ვებგვერდ biphotovideo.com-დან შეიძინა 1047.82 დოლარის ღირებულების ფოტო-ტექნიკა. შეძენილი საქონელი განაწილდა ოთხ ამანათად, რომელიც კომპანია Fedex-ის კურიერმა 2023 წლის 27 დეკემბერს ჩააბარა შპს „ინექს გრუპის“ ამერიკის საწყობში, რაც დასტურდება მოვაჭრის საიტზე ატვირთული ვინზე AWALLACE-ის ხელმოწერილი დოკუმენტით. განმცხადებლის განმარტებით, აღნიშნული ოთხი ამანათიდან სამი აისახა საიტზე და უკვე გაიტანა, ხოლო 329 დოლარის ღირებულების ნივთების შემცველი მეოთხე ამანათი არ ასახულა შპს „ინექს გრუპის“ საიტზე და დღემდე არ ჩანს, რაზეც აცნობა მოვაჭრეს, თუმცა მოვაჭრის თქმით გზავნილის ჩაბარებაზე ხელმომწერი პირი მათი თანამშრომელი არ არის და შესაბამისად მათ ამერიკის საწყობში მომხმარებლის ამანათი არ მიუღიათ.
6. [REDACTED] 2024 წლის 25 იანვრის №01/479 განცხადების თანახმად, მან 2023 წლის 26 დეკემბერს ამერიკის ერთ-ერთ ონლაინ მაღაზიიდან შეიძინა სტუდიური განათება, რომელშიც გადაიხდა 278 ამერიკული დოლარი. მისი განმარტებით, ამანათი მეორე დღეს უნდა მიეტანათ მოვაჭრის მისამართზე. 27 დეკემბერს ამერიკული ონლაინ მაღაზიის ვებგვერდზე ამანათი მოიწონა მიტანილად, თუმცა, ჩაბარება ინექს გრუპის საიტზე არ ასახულა. მომხმარებელი დაუკავშირდა მოვაჭრეს დააცნობა აღნიშნულზე, რაზეც მისგან პასუხად მიიღო, რომ ამანათის მიღებაზე მათი თანამშრომლის ხელმოწერა არ ფიქსირდება და ამიტომ პასუხისმგებლობას ვერ აიღებენ აღნიშნულზე. მომხმარებლის ინფორმაციით, კომპანია Fedex-ის მიერ მოვაჭრისთვის ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტზე ფიქსირდება შპს „ინექს გრუპის“ თანამშრომლის ხელმოწერა. მომხმარებელი ითხოვს მოვაჭრისგან ამანათის მიღებას ან ზიანის ანაზღაურებას.
7. [REDACTED] 2024 წლის 7 თებერვლის N01/753 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა თურქეთის ერთ-ერთი საიტიდან გამოიწერა ნივთი, რომლის საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით ისარგებლა შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურებით. მომხმარებლის ინფორმაციით, ამანათი, მოვაჭრეს თურქეთის მისამართზე ჩააბარდა 2023 წლის 8 ნოემბერს, რასაც შპს „ინექს გრუპი“ არც ადასტურებს და არც უარყოფს. განმცხადებლის განმარტებით, მოვაჭრე ითხოვს თრექინგ კოდს, რომელიც უნდა იწყებოდეს ციფრით 7, ხოლო გამყიდველის მიერ მოწოდებული თრექინგ კოდი იწყება ციფრით 2. მომხმარებელმა მიმართა მოვაჭრეს და მოითხოვა თრექინგ კოდით ამანათის გადამოწმება შპს „ინექს გრუპის“ ბაზაში, რაზეც მოვაჭრისგან მიიღო უარი.
- სააგენტოს 2024 წლის 30 მაისის N02/2067 წერილით, საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, მომხმარებლისგან გამოთხოვილ იქნა შესაბამისი დამადასტურებელი მტკიცებულება/დოკუმენტი, რომელიც დაადასტურებს სადავო ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე მიტანას, თუმცა აღნიშნულის პასუხად მომხმარებელს სააგენტოსთვის არ მოუმართავს.
8. [REDACTED] 2024 წლის 9 თებერვლის N01/799 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა საბერძნეთის ერთ-ერთი საიტიდან გამოიწერა ნივთი,

რომელიც საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით, 2023 წლის 4 დეკემბერს მიტანილი იქნა გადამზიდი კომპანია შპს „ინექს გრუპის“ საბერძნეთის მისამართზე. განმცხადებლის განმარტებით, მისი ამანათი ე.წ. კაბინეტში არ აისახა, რის შესახებაც აცნობა შპს „ინექს გრუპს“, რაზეც მოვაჭრემ განუმარტა, რომ ნივთი არ მიუღიათ. ამასთან, მომხმარებელმა მაღაზიისგან (კომპანია „ზარა“) მიიღო დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს, რომ ამანათი ნამდვილად მიიღო შპს „ინექს გრუპმა“. განმცხადებელი ითხოვს შპს „ინექს გრუპისთვის“ ამანათის დაკარგვის გამო პასუხისმგებლობის დაკისრებას.

სააგენტოს 2024 წლის 12 მარტის N02/970 წერილით, [REDACTED], საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიხედვით, გამოთხოვილ იქნა დოკუმენტი მის მიერ განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებასთან დაკავშირებით, რომ შპს „ინექს გრუპს“ მისი კუთვნილი ამანათი ჩაბარდა. მომხმარებელმა 2024 წლის 19 მარტის N1537 წერილით სააგენტოში წარმოადგინა მოთხოვნილი დოკუმენტი.

9. [REDACTED] 2024 წლის 12 თებერვლის N01/814 განცხადების თანახმად, მომხმარებლის 610 დოლარის ღირებულების ნივთი საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით, მიტანილი იქნა მოვაჭრის აშშ-ში მდებარე მისამართზე, რასაც ადასტურებს კომპანია „Fedex“-ის ვებ-გვერდზე www.fedex.com განთავსებული ინფორმაცია. თუმცა, შპს „ინექს გრუპი“ არ ადასტურებს აღნიშნული ნივთის მიღებას და ამის დამადასტურებლად იყენებს საძიებო ვებ-გვერდს www.postal.ninja. მომხმარებელი ითხოვს მიყენებული ზიანის ანაზღაურებას.

2024 წლის 28 მარტის N01/1729 წერილით [REDACTED] მომართა სააგენტოს და განმარტა, რომ მისი ამანათის დაკარგვა იყო არა შპს „ინექს გრუპის“, არამედ ამერიკის შიდა გადამზიდის ბრალეულობა, რომელმაც უკვე აუნაზღაურა ზიანი.

10. [REDACTED] 2024 წლის 19 თებერვლის N01/943 განცხადების თანახმად, მომხმარებელს ამანათი, რომელიც 2023 წლის 10 ნოემბერს არის მიტანილი აშშ-ში შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე, დაიკარგა და მას არ ჩაბარებია. განმცხადებლის განმარტებით, ნივთი ნამდვილად მიტანილია მოვაჭრის მისამართზე, რომელიც ჩაიბარა მოვაჭრის თანამშრომელმა (ვინმე ი.ფრუიქემ). განმცხადებელი ითხოვს შპს „ინექს გრუპისგან“ დაკარგული ნივთის ღირებულების ანაზღაურებას, რაზეც მოვაჭრე უარს აცხადებს.

11. [REDACTED] 2024 წლის 20 თებერვლის N01/979 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ვებგვერდიდან www.notino.it გამოიწერა ამანათი, რომელიც შპს „ინექს გრუპის“ იტალიის მისამართზე მიტანილია 2023 წლის 11 დეკემბერს. თუმცა, მოვაჭრის ვებ-გვერდზე არ ასახულა. მიუხედავად განმცხადებლის მოთხოვნისა, გადაემოწმებინათ ნივთის ჩაბარების საკითხი, შპს „ინექს გრუპი“ არ ცდილობდა საკითხით დაინტერესებას/მოგვარებას. მომხმარებლის განმარტებით, მან 2024 წლის 3 თებერვალს მიიღო ინფორმაცია მოვაჭრისგან, რომ ამანათი იტალიის ოფისში არ ფიქსირდება. განმცხადებელი, ასევე მიუთითებს, რომ ნივთის იტალიის მისამართზე ჩაბარების დოკუმენტს დასმული აქვს ბეჭედი „Inex E xpress“. მომხმარებელი ითხოვს შპს „ინექს გრუპის“ მიერ დარღვეული უფლების აღდგენას.

2024 წლის 23 თებერვლის N01/1076 წერილით სააგენტოს მომართა ა [REDACTED]
[REDACTED] და განმარტა, რომ ამანათი აესახა პირად გვერდზე.

12. [REDACTED]) 2024 წლის 11 მარტის N01/1373 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა 2023 წლის 26 დეკემბერს ვებგვერდ bhphotovideo.com – დან შეიძინა 1452.95 დოლარის ღირებულების ვიდეოაპარატურა. შეძენილი საქონელი განაწილდა სამ ამანათად, რომელთაგან ორი, 2023 წლის 27 დეკემბერს, კომპანია Fedex-მა მიიტანა და ჩააბარა შპს „ინექს გრუპის“ ოფისის დილის 11 საათსა და 23 წუთზე, რაც ფიქსირდება Fedex-ის ვებგვერდზე ატვირთული ხელმოწერილი დოკუმენტით. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ შემდეგ მისი ორი ამანათი იკარგება. ამანათების ჩამბარებლად ფიქსირდება ვინმე AWALLACE. განმცხადებლის განმარტებით, საწყის ეტაპზე მოვაჭრემ დაადასტურა, რომ იგი მათი თანამშრომელია, თუმცა შემდგომ უარყო და მიუთითა, რომ აღნიშნული პიროვნება არ მუშაობს და არასდროს უმუშავია მათთან, რის მტკიცებულებადაც მომხმარებელს მიეწოდა შპს „ინექს გრუპის“ დირექტორის, გიორგი კაპანაძის ხელმოწერილი დოკუმენტი. მომხმარებელი ასევე აღნიშნავს, რომ სხვა ამანათებზე, რომელიც აქამდე მიუღია, იგივე ადამიანი (AWALLACE) აწერს ხელს. რაც შეეხება მესამე ამანათს, რომელზეც ასევე AWALLACE-ს ხელმოწერა ფიქსირდება, შპს „ინექს გრუპის“ ამერიკაში მდებარე ოფისში ჩაბარდა 2023 წლის 29 დეკემბერს და წარმატებით ჩამოვიდა საქართველოში. მომხმარებელი აღნიშნავს, რომ ზემოაღნიშნული სამი ამანათიდან ორი დაიკარგა, ერთი კი წარმატებით ჩაბარდა. მოვაჭრის თქმით, ამანათის დაკარგვა არის Fedex-ის კურიერის ბრალეულობა და მათ ამერიკის საწყობში მომხმარებლის ამანათი არ მიუღიათ.

მომხმარებელმა 2024 წლის 14 მარტის N01/1456 წერილით სააგენტოში წარმოადგინა ნივთის შეძენის ინვოისი და მისი კუთვნილი ამანათების შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტები

13. [REDACTED] 2024 წლის 19 მარტის N01/1539 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა ისარგებლა შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურებით საზღვარგარეთ შეძენილი ნივთის (ავტომობილის ფარი) საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით. განმცხადებლის განმარტებით, 2024 წლის 17 მარტს შპს „ინექს გრუპის“ საქართველოში მდებარე ოფისში, ნივთის შემოწმებისას, ავტომობილის ფარი აღმოჩნდა დაზიანებული. ასევე, ამანათის შეფუთვას ეტყობოდა გარეგანი დაზიანების კვალი, მიუხედავად იმისა, რომ ამანათზე განთავსებული იყო მსხვრევადი ნივთის აღმნიშვნელი შესაბამისი ნიშანი. მომხმარებელი განმარტავს, რომ ამანათის დაზიანების თაობაზე მოვაჭრის წარმომადგენელმა მაშინვე აცნობა შესაბამის უფლებამოსილ პირს და დაზიანებული ამანათი დაიტოვა შპს „ინექს გრუპის“ ოფისში, რომელიც მოგვიანებით, მოვაჭრის წარმომადგენლის თანხმობით, მომხმარებელმა მოვაჭრის ოფისიდან გაიტანა. მომხმარებელმა მოითხოვა ზიანის ანაზღაურება, რაზეც მოვაჭრისგან მიიღო უარი.

მომხმარებელმა 2024 წლის 5 აპრილის N01/2004 წერილით სააგენტოში წარმოადგინა მიღებული ამანათის ამსახველი ფოტომასალა.

2024 წლის 25 ივნისის N01/3256 წერილით მომხმარებელმა მომართა სააგენტოს და აცნობა, რომ მოვაჭრემ სრულად აუნაზღაურა ზიანი და მის მიმართ პრეტენზია აღარ გააჩნია.

14. [REDACTED]) 2024 წლის 16 მაისის N01/2644 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა www.amazon.com-დან შეიძინა ნივთი, რომელიც მიმდინარე წლის 22 აპრილს შიდა გადამზიდმა მიიტანა შპს „ინექს გრუპის“ საწყობის მისამართზე. განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის განცხადებით, ამანათის მომხმარებლის ოთახში ასახვას სჭირდება გარკვეული დრო, თუმცა ამანათი დღემდე არ ასახულა. მომხმარებლის მიმართვის პასუხად მოვაჭრემ განმარტა, რომ „USPS ამანათებს სტატუსად უთითებს Delivered to Agent for Final Delivery, რეალურად კი ამანათებს ტოვებს საკუთარ ადგილობრივ ფოსტაში. აღნიშნული ფოსტა რამდენიმე თვეა, უარს აცხადებს ამანათების საბოლოო დანიშნულების წერტილამდე მიტანაზე, რასაც ხსნის კადრებისა და ავტოტრანსპორტის სიმცირით.“ თავად USPS აცხადებს, რომ ამანათი ჩააბარა მოვაჭრის წარმომადგენელს. მომხმარებელი განმარტავს, რომ შპს „ინექს გრუპი“ არ ცდილობს მოიძიოს ამანათი და მიაწოდოს მას, რის გამოც მომხმარებელს ადგება ფინანსური ზიანი.

15. [REDACTED]) 2024 წლის 28 მაისის N01/2828 განცხადების თანახმად, მომხმარებელმა www.6pm.com - დან შეიძინა ნივთი, რომელიც საქართველოში ტრანსპორტირების მიზნით, 2024 წლის 27 თებერვალს ჩაბარდა შპს „ინექს გრუპს“. თუმცა, მის პირად კაბინეტში მოვაჭრის ვებგვერდზე არ ასახულა. განმცხადებელმა აღნიშნულზე აცნობა მოვაჭრეს, რაზეც მოვაჭრის წარმომადგენელმა განმარტა, რომ ამანათის პირად კაბინეტში ასახვას სჭირდება 3-4 დღე და წინასწარ დაედეკლარირებინა აღნიშნული ამანათი. მომხმარებლის განმარტებით, მის კაბინეტში აღნიშნული ამანათი დღემდე არ ასახულა, ხოლო მოვაჭრის თქმით, ამანათი მათთან არ ფიქსირდება.

2024 წლის 10 ივნისის N01/3031 წერილით მომხმარებელმა წარმოადგინა დამატებითი დოკუმენტაცია, რომლითაც დასტურდება მისი კუთვნილი ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე მიტანის ფაქტი.

1.2 მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2024 წლის 5 თებერვლის N02/359 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 1 თებერვლის N04/81 ბრძანებით საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე, ასევე ეცნობა მოქალაქეების [REDACTED] 2024 წლის 8 იანვრის №01/49, [REDACTED] 2024 წლის 9 იანვრის №01/95, [REDACTED] 2024 წლის 22 იანვრის №01/332, [REDACTED] 2024 წლის 23 იანვრის №01/361, [REDACTED] 2024 წლის 23 იანვრის №01/401 და [REDACTED] 2024 წლის 25 იანვრის №01/479 მოთხოვნის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებებში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით

პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის (მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობის წესები და პირობები) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 13 თებერვლის N02/447 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა [REDACTED] 2024 წლის 7 თებერვლის N01/753 განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 14 თებერვლის N02/471 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა [REDACTED] 2024 წლის 12 თებერვლის N01/814 განცხადების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 14 თებერვლის N02/458 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა [REDACTED] 2024 წლის 9 თებერვლის N01/799 განცხადების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 19 თებერვლის N02/532 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა [REDACTED] 2024 წლის 19 თებერვლის N01/943 განცხადების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 20 თებერვლის N02/577 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა [REDACTED] 2024 წლის 20 თებერვლის N01/979 განცხადების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

2024 წლის 1 მარტის N01/1236 წერილით მოვაჭრემ მომართა სააგენტოს და წარადგინა სააგენტოს ზემოაღნიშნული წერილებით მოთხოვნილი ინფორმაცია.

1. მოვაჭრე, [REDACTED] 2024 წლის 9 იანვრის №01/95 განცხადებასთან დაკავშირებით განმარტავს, რომ მომხმარებელს 2024 წლის 25 იანვარს აუნაზღაურდა მის მიერ მოთხოვნილი თანხა. ამასთან განმარტა, რომ შპს „ინექს გრუპის“ მხრიდან ზიანის ანაზღაურების საკითხი განიხილება ინდივიდუალურად. იმ შემთხვევაში, თუ დადგინდება შპს „ინექს გრუპის“ ბრალეულობა ზიანის დადგომაში, კომპანია ახდენს ზიანის კომპენსირებას. მოცემულ შემთხვევაში, მოკვლევით დადგინდა, რომ მომხმარებლის ამანათის დაკარგვაზე პასუხისმგებლობა აიღო მოვაჭრის საბერძნეთის კონტრაქტორმა და მომხმარებელს აუნაზღაურდა მის მიერ მოთხოვნილი ასანაზღაურებელი თანხა.
2. [REDACTED] 2024 წლის 8 იანვრის №01/49 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ამანათი მოძიებულ იქნა იტალიის საწყობში და გამოიგზავნა საქართველოში უახლოესი რეისით, 2024 წლის 12 თებერვალს, ხოლო მომხმარებელმა მიიღო მისი კუთვნილი ამანათი. ასევე განმარტავს, რომ მომხმარებელს კომპანიისთვის ოფიციალურად არ ჰქონდა მიმართული, შესაბამისად, ინფორმაცია არ ჰქონდა გადაცემული უფლებამოსილ პირს, რამაც ასევე განაპირობა ამანათის მოუძიებლობა.

ამასთან, მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ შპს „ინექს გრუპის“ საიტზე, ხშირად დასმული კითხვების ველში, პრობლემური საკითხების სექციაში, მითითებულია, რომ თუკი მომხმარებელს მის ოთახზე არ ესახება ამანათი 2-3 დღის განმავლობაში, მან მეილზე info@inex.ge უნდა გამოაგზავნოს საიტზე მითითებული ინფორმაცია. მომხმარებელს ამანათის დაკარგვასთან დაკავშირებით ინფორმაცია დაფიქსირებული ჰქონდა ინბოქსში და არა მეილზე. აღნიშნულის გამო კი ინფორმაცია ვერ მიეწოდა უფლებამოსილ პირს. ამავედროულად, კონკრეტული მომხმარებლის ამანათის მოძიების პროცესი გაართულა ამანათზე არასრულყოფილად მითითებულმა მაიდენტიფიცირებელმა მონაცემებმა, კერძოდ, ამანათზე არ იყო დატანილი მომხმარებლის უნიკალური ოთახის ნომერი. მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურების პირობების 4.1.12 მუხლით განსაზღვრულია, რომ „თუ, ამანათს არ აქვს დართული სწორი პარამეტრები მომხმარებლის/მალაზიის მიერ, არ ემთხვევა ან აკლია ოთახის ნომერი, სახელი და გვარი, შეცდომით არის მოწოდებული თრეკინგი - შემსრულებელი პასუხს არ აგებს ასეთი ამანათის დროულად მიწოდებასა და მომხმარებლისთვის გადაცემაზე. პროცედურა გახანგრძლივდება გაურკვეველი ვადით პროდუქციის სრულ იდენტიფიკაციამდე ინვოისისა და ამანათის შემადგენლობის საფუძველზე“.

3. [REDACTED] 2024 წლის 22 იანვრის №01/332 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებელმა მიიღო მისი კუთვნილი ამანათი. ასევე აღნიშნა, რომ ინფორმაცია მომხმარებლის მოთხოვნის თაობაზე არ იყო გადაცემული შპს „ინექს გრუპის“ შესაბამის დეპარტამენტთან, რის გამოც კომპანია არ იყო ინფორმირებული მოსაძიებელი ამანათის შესახებ. მოვაჭრის ინფორმაციით, შპს „ინექს გრუპი“ თანამშრომლობს აუთსორს კომპანიასთან, რომელიც მას უწევს მომსახურებას ქოლ-ცენტრის მიმართულებით და მომხმარებლის მიერ პრობლემის დაფიქსირების შემთხვევაში, მათი ვალდებულებაა ინფორმაციის მიწოდება, რათა მოვაჭრისგან მოხდეს სათანადო რეაგირება, დღეის მდგომარეობით, მიღებულ იქნა ზომები, რათა მსგავსი შემთხვევები თავიდან იქნეს არიდებული.
4. [REDACTED] 2024 წლის 23 იანვრის №01/361, [REDACTED] 2024 წლის 23 იანვრის №01/401 და [REDACTED] 2024 წლის 25 იანვრის №01/479 განცხადებებთან დაკავშირებით შპს „ინექს გრუპი“ განმარტავს, რომ მათ ნივთები გამოწერილი ჰქონდათ ერთი და იგივე მაღაზიიდან, რომელზეც საფოსტო კომპანია იყო ერთი და იგივე (კომპანია “fedex”) და შპს „ინექს გრუპის“ ამერიკის კონტრაქტორის ოფისში არ მიუღია არცერთი ამანათი. ამასთან მომხმარებლებს მიეწოდათ ინფორმაცია, დაიწყო მოკვლევა, გადამოწმდა კამერების ჩანაწერები ამერიკის საწყობში, მიმართეს ამერიკის მხარეს, მიაწოდეს ამანათებთან დაკავშირებული ინფორმაცია და მოითხოვეს, რაც შეიძლება შემჭიდროვებულ ვადებში მომხმარებელს აღნიშნული საკითხის მოკვლევა. მოვაჭრის ინფორმაციით, კამერების ჩანაწერების გადამოწმების შედეგად დაფიქსირდა, დროის ის შუალედი, როდესაც მიღის კომპანია „ფედექსის“ კურიერი, მიაქვს ამანათები, თუმცა მათ შორის არ ჩანს ამ კონკრეტული მომხმარებლების კუთვნილი ამანათები. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მაღაზიას, საიდანაც მომხმარებლებმა გამოიწერეს ამანათები, აქვს სპეციფიკური შეფუთვა. რომელსაც წებოვანი ლენტის აკრავს და აწერია მაღაზიის ინიციალები, რის გამოც, მისი გარჩევა და იდენტიფიცირებაც კამერის ქვეშაც მარტივად არის შესაძლებელი. ამავედროულად, მოვაჭრის განმარტებით, გარდა გარე კამერებისა,

შემოწმდა შენობის შიგნით, საწყობში არსებული ვიდეოკამერები და გადამოწმდა ყველა ამანათი, რაც კომპანია „ფედექსის“ მოსვლის შემდგომ შემოიტანეს საწყობში და კამერებშივე ჩანს, რომ ზემოაღნიშნული მაღაზიიდან მიღებულია მხოლოდ ერთი ამანათი, რომელიც მის მიმღებ მომხმარებელს აესახა და გამოიგზავნა საქართველოში. ამავე დროს, კამერებში ჩანს, რომ თანამშრომელი ხელს არ აწერს ჩაბარებისას ამანათებს, როცა ჩაბარების დასტურში კომპანია „ფედექსის“ წარმოდგენილი აქვს პიროვნების ტექნიკური ხელმოწერა. მოვაჭრე განმარტავს, რომ, მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილ, კომპანია „ფედექსის“ დოკუმენტებში დაფიქსირებული, ჩაბარების დასტურზე ხელმოწერი პირი არ მუშაობდა მშს „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორთან მითითებულ დროის პერიოდში და შესაბამისად მისი ხელმოწერა არ შეიძლება კომპანიის უფლებამოსილი პირის ხელმოწერად დაიდენტიფიცირდეს.

5. [REDACTED] 2024 წლის 9 თებერვლის N01/799 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებლის თქმით მაღაზია „ზარას“ მიერ მას გაეგზავნა დოკუმენტი, რომლითაც დასტურდება მშს „ინექს გრუპის“ მიერ [REDACTED] ამანათის მიღების ფაქტი. თუმცა აღნიშნული დოკუმენტი არ არის წარმოდგენილი მის საჩივარზე დართულ დოკუმენტებს შორის. ამავდროულად, საჩივარს დართული აქვს დოკუმენტი, რომელზეც არ ფიქსირდება ჩამბარებლის მონაცემები და ხელმოწერა. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე მოკლებულია შესაძლებლობას მიიღოს ზუსტი პასუხი ამანათის ჩაბარებასთან დაკავშირებით.
6. [REDACTED] 2024 წლის 7 თებერვლის N01/753 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრე განმარტავს, რომ ინფორმაცია მომხმარებლის მოთხოვნის შესახებ არ ყოფილა გადაცემული მშს „ინექს გრუპის“ შესაბამის დეპარტამენტთან, რის გამოც კომპანია არ იყო ინფორმირებული მოსაძიებელი ამანათის შესახებ. ამავდროულად, მოვაჭრის განმარტებით, მომხმარებელს არ მიუწოდებია ამანათის ალტერნატიული თრექინგ კოდები, რათა მომხდარიყო მისი ამანათის ადგილმდებარეობის სრულყოფილი გამოძიება.
7. [REDACTED] 2024 წლის 12 თებერვლის N01/814 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრე განმარტავს, რომ თავად მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი ამანათის გადაადგილების ისტორიიდან ჩანს, რომ ამანათი ჩაბარებულია სხვა მისამართზე და არც ჩამბარებლის მონაცემები ფიქსირდება. მშს „ინექს გრუპის“ მხრიდან კამერების ჩანაწერების გადამოწმების შედეგად დაფიქსირდა, რომ დროის იმ შუალედში, როდესაც მოვაჭრის ოფისში მიდის კომპანია „ფედექსის“ კურიერი, მიაქვს ამანათები, არ ჩანს ამ კონკრეტული მომხმარებლის კუთვნილი ამანათები. ამასთან მოვაჭრე განმარტავს, რომ [REDACTED] მიეწოდა აღნიშნული კამერების ჩანაწერებიც და აქვს უწყვეტი კომუნიკაცია კომპანიის წარმომადგენლებთან როგორც საქართველოში, ისე ამერიკაში.
8. [REDACTED] 2024 წლის 20 თებერვლის N01/979 განცხადებასთან დაკავშირებით მშს „ინექს გრუპი“ განმარტავს, რომ მომხმარებელს, დღეის მდგომარეობით, უკვე მიღებული აქვს მისი კუთვნილი ამანათი და მას მშს „ინექს გრუპთან“ პრეტენზია აღარ გააჩნია. ასევე აღნიშნავს, რომ მომხმარებლის მიერ მოწოდებული ამანათის თრექინგ კოდი იყო არაზუსტი, რის გამოც შეფერხდა მისი მოძიების პროცესი.
9. [REDACTED] 2024 წლის 19 თებერვლის N01/943 განცხადებასთან დაკავშირებით მოვაჭრე განმარტავს, რომ მშს „ინექს გრუპის“ მომსახურების პირობების 4.1.13 მუხლის

თანახმად, „ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას იმ ამანათებზე, რომელთა უცხოეთის ოფისში მიტანას ახორციელებს კომპანია, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი და შესაბამისად სადავო სიტუაციის წარმოქმნისას, ასეთი კომპანიები ვერ დაადასტურებენ „ინექს გრუპის“ საწყობში ტვირტის მიტანას. მოვაჭრე არ იღებს პასუხისმგებლობას გაურკვეველ/დაუზუსტებელ მისამართზე მიტანილ ამანათზე, ასევე იმ ამანათებზე, რომლის ჩაბარებაზე ფიქსირდება უცხო პირის ხელმოწერა. კომპანია არ იღებს პასუხისმგებლობას დაუზუსტებელ მისამართზე, მეილბოქსში ან რომელიმე სხვა წერტილში დატოვებულ ამანათებზე, ქუჩაში მიტანილ ამანათებზე. მოვაჭრის თქმით, [REDACTED] საჩივრიდან და საჩივარზე თანდართული დოკუმენტაციიდან დასტურდება მომხმარებლის ამანათის მიტანის ფაქტი მისამართზე, თუმცა არ დასტურდება შპს „ინექს გრუპის“ წარმომადგენლის ხელმოწერა. შპს „ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას იმგვარ ამანათებზე, რომელზეც არ ფიქსირდება წარმომადგენლის ხელმოწერა. მოვაჭრე განმარტავს, რომ განსახილველ შემთხვევაში, არათუ „ინექს გრუპის“ წარმომადგენლის ხელმოწერა არ ფიქსირდება, არამედ, ზოგადად, არ ფიქსირდება ჩამბარებლის ხელმოწერა.

შპს „ინექს გრუპის“ მიერ 2024 წლის 1 მარტის N01/1236 წერილით სააგენტოში წარმოდგენილია მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა (შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურების ძირითადი პირობები).

სააგენტოს 2024 წლის 13 მარტის N02/991 წერილით მოვაჭრისგან საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა დამატებითი ინფორმაცია შპს „ინექს გრუპის“ 2024 წლის 1 მარტის N01/1236 წერილით წარმოდგენილ ფაქტობრივ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2024 წლის 14 მარტის N02/1006 წერილით შპს „ინექს გრუპს“ ეცნობა [REDACTED] [REDACTED]) 2024 წლის 11 მარტის N01/1373 განცხადებასთან დაკავშირებით და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 13 მარტის N02/991 წერილის პასუხად მოვაჭრემ 2024 წლის 20 მარტის N01/1583 წერილით წარმოადგინა მომხმარებელ [REDACTED] სადაო ამანათის ჩაბარების დასტური. ასევე, ა [REDACTED] და შპს „ინექს გრუპს“ შორის მიმოწერის ამონაწერი და შპს „ინექს გრუპის“ კუთვნილი ამერიკის საწყობის ვიდეო ჩანაწერები [REDACTED] საქმეებთან დაკავშირებით.

10. სააგენტოს 2024 წლის 14 მარტის N02/1006 წერილის პასუხად შპს „ინექს გრუპმა“ 2024 წლის 21 მარტის N01/1601 წერილით წარმოადგინა პოზიცია [REDACTED] განცხადებასთან დაკავშირებით, სადაც განმარტავს, რომ მომხმარებელს გამოწერილი ჰქონდა ნივთი bhphotovideo.com-დან, რომელზეც საფოსტო კომპანია იყო ("fedex"). თუმცა, მოვაჭრის განმარტებით, არ მიუღია მომხმარებლის ამანათი. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ მომხმარებელ [REDACTED] მიეწოდა ინფორმაცია, დაიწყო მოკვლევა, გადამოწმდა კამერების ჩანაწერები ამერიკის საწყობში, მიმართა ამერიკის მხარეს, მიეწოდა ამანათებთან დაკავშირებული ინფორმაცია და მოითხოვა რაც შეიძლება შემჭიდროვებულ ვალებში მომხდარიყო აღნიშნული საკითხის მოკვლევა. მოვაჭრის

ინფორმაციით, კამერების ჩანაწერების გადამოწმების შედეგად დაფიქსირდა, რომ დროის იმ შუალედში, როდესაც მათ ოფისში მიღის კომპანია „ფედექსის“ ამანათები, არ ჩანს [REDACTED] კუთვნილი ამანათები. მოვაჭრის განმარტებით, ვიდეოჩანაწერებში დეტალურად ჩანს ყველა ამანათი, რომელიც დროის კონკრეტულ შუალედში მიტანილია კურიერის მიერ და ფიქსირდება, რომ ზემოაღნიშნული ამანათები კამერების წინ გადაეცა საწყობის თანამშრომელს. შპს „ინექს გრუპი“ აღნიშნავს, რომ მაღაზიას, საიდანაც [REDACTED] გამოიწერა ამანათები, აქვს სპეციფიური შეფუთვა, რომელსაც წებოვანი ლენტის აკრავს და აწერია მაღაზიის ინიციალები, რის გამოც, მისი გარჩევა და იდენტიფიცირებაც კამერის ქვეშაც მარტივად არის შესაძლებელი. ამავდროულად, გარდა გარე კამერებისა, შემოწმდა შენობის შიგნით, საწყობში არსებული ვიდეოკამერები და გადამოწმდა ყველა ამანათი. მოვაჭრის განმარტებით, კამერებში ჩანს, რომ მათი თანამშრომელი ხელს არ აწერს ამანათების ჩაბარების დასტურს. მიუხედავად იმისა, რომ კომპანიის „ფედექსის“ მიერ წარმოდგენილ ჩაბარების დასტურში ფიქსირდება პიროვნების ტექნიკური ხელმოწერა. ხელმოწერასთან დაკავშირებით, მოვაჭრე განმარტავს, რომ, როგორც მოხმარებლებს ეცნობათ, ჩაბარების დასტურზე ხელმომწერი პირი არ მუშაობდა შპს „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორთან მითითებულ დროის პერიოდში და შესაბამისად მისი ხელმოწერა არ შეიძლება კომპანიის უფლებამოსილი პირის ხელმოწერად დაიდენტიფიცირდეს. მოვაჭრე აღნიშნავს, რომ ამ დეტალების შესახებ ინფორმაცია მიეწოდა მომხმარებელ [REDACTED]

სააგენტოს 2024 წლის 20 მარტის N01/1083 წერილით, საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით, მოვაჭრისგან გამოთხოვილ იქნა დამატებითი ინფორმაცია შპს „ინექს გრუპის“ მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი ფაქტობრივი გარემოებების შესახებ. აღნიშნული წერილის პასუხად, 2024 წლის 3 აპრილის N01/1874 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ ამანათის ჩაბარების დასტურზე ხელმომწერი პირი არ მუშაობდა შპს „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორთან მითითებულ დროის პერიოდში და შესაბამისად მისი ხელმოწერა არ შეიძლება კომპანიის უფლებამოსილი პირის ხელმოწერად დაიდენტიფიცირდეს. ამავდროულად, მოვაჭრის განმარტებით, კომპანია „fedex“-ის კურიერი ამანათების ჩაბარების შემდეგ მოვაჭრის წარმომადგენელს ხელს არ აწერინებს, შესაბამისად, აცხადებს, რომ წარმოდგენილი ხელმოწერა ყალბია და არ ეკუთვნის შპს „ინექს გრუპის“ არცერთ თანამშრომელს.

სააგენტოს 2024 წლის 22 მარტის N02/1135 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა [REDACTED] 2024 წლის 19 მარტის N01/1539 განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

2024 წლის 3 აპრილის N01/1874 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა პოზიცია [REDACTED] განცხადებასთან დაკავშირებით და განმარტა, რომ მომხმარებელს მიეწოდა ინფორმაცია ამანათის დაზიანებაში ინექს გრუპის ბრალეულობის გამორიცხვის შესახებ. მას სატელეფონო კომუნიკაციით, ფილიალის მენეჯერის მიერ ეცნობა, რომ ამანათი სათანადოდ არ იყო შეფუთული, რაც გამორიცხავდა შპს „ინექს გრუპის“ ბრალეულობას.

2024 წლის 4 აპრილის N01/1931 წერილით მოვაჭრემ ასევე წარმოადგინა მომხმარებელ [REDACTED] მიწერილი მეილი, არასათანადო შეფუთვის გამო მოვაჭრის პასუხისმგებლობის მოხსნის შესახებ.

სააგენტოს 2024 წლის 4 აპრილის N02/1298 წერილით საქმის სრულყოფილად შესწავლის მიზნით გამოთხოვილ იქნა დამატებითი ინფორმაცია, შპს „ინექს გრუპის“ 2024 წლის 3 აპრილის N01/1874 წერილში დაფიქსირებული ფაქტობრივი გარემოებების შესახებ. ასევე, დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე სააგენტოს 2024 წლის N02/1083 მოთხოვნილი ინფორმაციის სრულად წარმოასადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 4 აპრილის N02/1298 წერილის პასუხად, 2024 წლის 15 აპრილის N01/2158 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ მომხმარებლების ამანათების ჩაბარების საბუთზე დაფიქსირებული პირი - A WALLACE შპს „ინექს გრუპის“ ამერიკელი კონტრაქტორის, INEX GROUP LLC -ის მიერ დროებით დასაქმებული პირი იყო, რომელიც, შეთანხმებისამებრ, ასრულებდა სამუშაოს დროის კონკრეტული საათების ან დღის განმავლობაში, შესაბამისად, მხარეთა შორის შრომითი ან მომსახურების ხელშეკრულება გაფორმებული არ ყოფილა. მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ წარმოდგენილი ვიდეოკამერების ჩანაწერებიდან ჩანს, რომ ამერიკელი ფოსტის კურიერი არ აწერინებს ხელს ჩაბარების დოკუმენტზე შპს „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორის წარმომადგენელს. ამავდროულად, შპს „ინექს გრუპის“ მომსახურების ძირითადი პირობების 4.1.13 მუხლის თანახმად „ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას იმ ამანათებზე, რომელთა უცხოეთის ოფისში მიტანას ახორციელებს კომპანია, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი და შესაბამისად სადავო სიტუაციის წარმოქმნისას, ასეთი კომპანიები ვერ დაადასტურებენ „ინექს გრუპის“ საწყობში ტვირთის მიტანას. აგრეთვე, ინექს გრუპი არ იღებს პასუხისმგებლობას გაურკვეველ/დაუზუსტებელ მისამართზე მიტანილ ამანათზე, ასევე იმ ამანათებზე, რომლის ჩაბარებაზე ფიქსირდება უცხო პირის ხელმოწერა. კომპანია არ იღებს პასუხისმგებლობას დაუზუსტებელ მისამართზე, მეილბოქსში ან რომელიმე სხვა წერტილში დატოვებულ ამანათებზე, ქუჩაში მიტანილ ამანათებზე.“ შესაბამისად, თუ კონკრეტულ ამანათზე არ ხდება ინექს გრუპის წარმომადგენლის მიერ ხელის მოწერა, შპს „ინექს გრუპი“ მოკლებულია შესაძლებლობას, აიღოს პასუხისმგებლობა დასახელებულ ამანათებზე. ამავ წერილში მოვაჭრე განმარტავს, რომ ამანათის უცხოეთის საწყობში ჩაბარებისას არ ხდება მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმება. ამანათებს საწყობის თანამშრომელი იბარებს ამერიკული საფოსტო კომპანიების კურიერისგან, კამერების თანდასწრებით, ან კურიერის მიერ ხდება ამანათის დატოვება ხდება საწყობის კართან. ამავდროულად, აღნიშნულზე ხორციელდება ვიდეო მონიტორინგი და კამერების ჩანაწერით შესაძლებელია იდენტიფიცირება, დროის მითითებულ მონაკვეთში რეალურად ჩაბარდა თუ არა მოვაჭრეს ამანათი. მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ მომხმარებლის მიერ ამანათის დაკარგვის შესახებ ინფორმაციის მიღების შემდეგ, ხდება ამანათის მოძიება როგორც საქართველოს საწყობში და ტერმინალებში, ისე უცხოეთის საწყობებში, საჭიროების შემთხვევაში. ამანათზე პასუხისმგებლობის აღების საკითხი დაფუძნებულია ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტის წარდგენაზეც, რომლითაც შესაძლოა დადასტურდეს, რომ მომხმარებლის ამანათი ჩაიბარა საწყობის თანამშრომელმა. თუმცა, აუცილებელია ფიქსირდებოდეს მექანიკური/სველი ხელმოწერა, რადგან არის შემთხვევები, როდესაც ამერიკული საფოსტო კომპანიების კურიერები თავისი ინიციატივით აწერენ ხელს, შპს „ინექს გრუპის“ წარმომადგენლის სახელით, ხოლო რეალურად კამერების ჩანაწერების გადამოწმების შემდეგ ირკვევა, რომ დროის კონკრეტულ მომენტში არათუ არ მოუწერია ხელი მოვაჭრის თანამშრომელს, არამედ კურიერი არც კი მოსულა და არ მოუტანია კონკრეტული ამანათი.

2024 წლის 15 აპრილის N01/2158 წერილით შპს „ინექს გრუპმა“ სააგენტოში წარმოადგინა ვიდეოკამერების ჩანაწერები, მომხმარებელ [REDACTED] ნ გაგზავნილი შეტყობინების ასლი და [REDACTED] ამანათის ამსახველი ფოტომასალა. მოვაჭრეს თანდართულ მასალად არ წარმოუდგენია 2024 წლის 15 აპრილის N01/2158 წერილის პირველ პუნქტში მითითებული დანართი #1-ით განსაზღვრული დოკუმენტი.

2024 წლის 1 მაისის N01/2522 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა შპს „ინექს გრუპის“ ამერიკის საწყობის ტერიტორიაზე არსებული ვიდეოკამერების ჩანაწერები.

სააგენტოს 2024 წლის 21 მაისის N02/1983 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა [REDACTED] [REDACTED]) 2024 წლის 16 მაისის N01/2644 განცხადების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 21 მაისის N02/1983 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2024 წლის 29 მაისის N01/2837 წერილით წარმოადგინა პოზიცია [REDACTED] განცხადებასთან დაკავშირებით. მოვაჭრე განმარტავს, რომ დასტურდება მომხმარებლის ამანათის მიტანის ფაქტი, თუმცა არ დასტურდება შპს „ინექს გრუპის“ წარმომადგენლის ხელმოწერა. შპს „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობების“ 4.1.13. მუხლის თანახმად მოვაჭრე არ იღებს პასუხისმგებლობას ისეთ ამანათებზე, რომელზეც არ ფიქსირდება წარმომადგენლის ხელმოწერა. [REDACTED] შემთხვევასთან დაკავშირებით კი მოვაჭრე განმარტავს, რომ არ ფიქსირდება ჩამბარებლის ხელმოწერა.

სააგენტოს 2024 წლის 31 მაისის N02/2082 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა [REDACTED] [REDACTED]) 2024 წლის 28 მაისის N01/2828 განცხადების თაობაზე და დამატებით განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2024 წლის 31 მაისის N02/2082 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ 2024 წლის 10 ივნისის N01/3017 წერილით წარმოადგინა პოზიცია [REDACTED] განცხადებასთან დაკავშირებით. მოვაჭრე განმარტავს, რომ დასტურდება მომხმარებლის ამანათის მოვაჭრის ოფისში მიტანის ფაქტი, თუმცა არ დასტურდება შპს „ინექს გრუპის“ წარმომადგენლის ხელმოწერა. შპს „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობების“ 4.1.13. მუხლის თანახმად მოვაჭრე არ იღებს პასუხისმგებლობას ისეთ ამანათებზე, რომელზეც არ ფიქსირდება წარმომადგენლის ხელმოწერა. [REDACTED] შემთხვევასთან დაკავშირებით კი მოვაჭრე განმარტავს, რომ არ ფიქსირდება ჩამბარებლის ხელმოწერა.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“ ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

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

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

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

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

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

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

ზ) ქვევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

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

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

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა.

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრულია თუ რა მიიჩნევა უსამართლო კომერციულ საქმიანობად. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა თავის მხრივ იყოფა მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში

შემყვან კომერციული საქმიანობად და უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციული საქმიანობად.

კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტის თანახმად შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული უსამართლო კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, 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-4 პუნქტის თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;

გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ

საერთაშორისო კანონმდებლობა

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში- 2011/83/EC დირექტივა) მიზანია მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების,

რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83/EC დირექტივის მე-3 თავის მე-5 მუხლი შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის N93/13/EEC დირექტივა სამომხმარებლო ხელშეკრულების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში - N93/13/EEC დირექტივა) მიზნად ისახავს გამყიდველის ან მიმწოდებლისა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მისი მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და ეკონომიკური რისკებისგან დაცვის მიზნით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და ბაზრის უფრო ძლიერმა მოთამაშემ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს.

N93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებისა და ვალდებულებებში.

N93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლითა და დანართით განსაზღვრული იმ პირობათა შინაარსი, რომლებიც შესაძლოა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული.

უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC (UCPD) დირექტივა (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის გამო. 2005/29/EC დირექტივა აღგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. 2005/29/EC დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი აღგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

კანონის 29-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლის ამ კანონით დადგენილი უფლებებისა და კანონიერი ინტერესების დაცვას, მისი უფლებების დარღვევის პრევენციასა და დარღვეული უფლებების აღდგენის ხელშეწყობას,

მომხმარებლის უფლებების დარღვევის ფაქტების გამოვლენასა და დარღვევებზე კანონით გათვალისწინებულ სათანადო რეაგირებას ახორციელებს სააგენტო.

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

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

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

3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველი

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 აღგება ან შესაძლოა მიაღგეს.

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.¹

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

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა), რომლის 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 ინდივიდუალური 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.

განსახილველ საქმეში წარმოდგენილი განცხადებებიდან გამოიკვეთა გონივრული ეჭვი, რომ მოვაჭრე შესაძლოა არ ასრულებდეს მის მიერ მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურების გაწევის ვალდებულებას. ყოველივე ამის გათვალისწინებით, მოვაჭრეს სავარაუდო ზიანი შეეძლო მიეყენებინა არა მხოლოდ კონკრეტული, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებლისთვის, რომელსაც ექნებოდა სურვილი, მოვაჭრისგან მიეღო შესაბამისი მომსახურება. შესაბამისად, სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 1 თებერვლის N04/81 ბრძანების საფუძველზე დაიწყო განცხადებებში დასმული სავარაუდო სამართალდარღვევების შესწავლა.

4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1 ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული, მპს „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე განთავსებული, ტრანსპორტირების და ადრესატისთვის მიწოდების ხელშეკრულების („მომსახურების ძირითადი პირობები“) კონკრეტული პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (მომსახურების) ჯეროვნად შესრულების ქრილში.

აღსანიშნავია, რომ კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტით განიმარტება ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის

მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

თანამედროვე ეკონომიკის პირობებში, მხარეები, ხელშეკრულების რთული და მასშტაბური პირობების განსაზღვრისა და ამასთან დაკავშირებული მოლაპარაკებების თავიდან აცილების მიზნით, ხშირად სარგებლობენ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებით. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები გულისხმობს ერთგვაროვანი შინაარსის მქონე პირობებს, რომელთა გამოყენებაც ხდება მრავალჯერადად. ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებს ერთი მხარე უდგენს მეორე მხარეს და ის ხელშეკრულების დადების და გამოყენების გამარტივების, დროისა და რესურსის დაზოგვის მიზნებს ემსახურება.²

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, მეწარმე სუბიექტსა და ფიზიკურ პირს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობის სრულყოფისა და გამარტივების წინაპირობად შეიძლება აღიქვას, მაგრამ ის მკაცრ სამართლებრივ კონტროლს საჭიროებს, რათა არ გახდეს კაბალური ხასიათის მატარებელი.

ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებით, მნიშვნელოვანია საქართველოს საკასაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები არის წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნული პირობები, რომელთაც ერთი მხარე (შემთავაზებელი) უდგენს მეორე მხარეს და რომელთა მეშვეობითაც უნდა მოხდეს კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული ან მათი შემავსები წესების დადგენა.³

საქართველოს უზენაესი სასამართლო 2023 წლის 6 ოქტომბრის N ას-372-2023 სამოქალაქო საქმეზე, გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნულობა გულისხმობს სტანდარტული პირობების არაერთჯერად ხასიათს, ანუ შემთავაზებლის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები არ არის გამიზნული მხოლოდ ერთ ან რამდენიმე კონკრეტულ პირთან დასაღები ხელშეკრულებისათვის და ისინი აბსოლუტურად ყველა მომხმარებლისათვის საერთოა.

პირობები ითვლება წინასწარ ჩამოყალიბებულად, თუ ისინი მრავალჯერადი გამოყენებისათვის წერილობითი ფორმით ან სხვაგვარად (მაგ., ვიდეო ან აუდიოჩანაწერი) არის ფიქსირებული.⁴

განსახილველ შემთხვევაში, საქმეში არსებული მასალებიდან დგინდება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის იდება ხელშეკრულება შპს „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე განთავსებულ რომელიმე ქვეყნის მისამართზე მიტანილი მომხმარებლის კუთვნილი ნივთის ან საქართველოდან რომელიმე ქვეყნის მისამართზე გაგზავნილი ნივთის დანიშნულების ადგილამდე ტრანსპორტირების და ადრესატისთვის მიწოდების შესახებ. მოვაჭრის ვებგვერდზე (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული “მომსახურების ძირითადი

² ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

³ სუსგ 10.09.2012წ. საქმე #ას-755-811-2011

⁴ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

პირობები” (შემდგომში - ხელშეკრულება) ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ ვებგვერდზე განთავსებული ხელშეკრულება წარმოადგენს იმ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას, რომელსაც შპს „ინექს გრუპი“ სთავაზობს მომხმარებელს, მომსახურების განხორციელებისას. აღნიშნული პირობები მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის განსაზღვრული, კანონით დადგენილი ნორმებისაგან განსხვავებული და მომხმარებელთან მათი შეთანხმება ინდივიდუალურად არ ხდება.

მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა იმის საფუძველს, რომ იგი მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით არის შემუშავებული შპს „ინექს გრუპის“ მიერ. ყოველივე იმის გათვალისწინებით, შპს „ინექს გრუპის“ მიერ კუთვნილ ვებგვერდზე (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული “მომსახურების ძირითადი პირობები” მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის შემუშავებული, განკუთვნილია ყველა მომხმარებლისთვის და მრავალჯერადი გამოყენებითვის, ისინი მიიჩნევა, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამოად.

განსახილველ შემთხვევაში, კანონის 22-ე მუხლთან მიმართებით უნდა განიხილოს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, კერძოდ ხელშეკრულების 4.1.13. პუნქტი.

შპს „ინექს გრუპის“ მიერ ვებგვერდზე (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული პოლიტიკის („მომსახურების ძირითადი პირობები“) თანახმად:

4.1.13. „ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას იმ ამანათებზე, რომელთა უცხოეთის ოფისში მიტანას ახორციელებს კომპანია, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი და შესაბამისად სადავო სიტუაციის წარმოქმნისას, ასეთი კომპანიები ვერ დაადასტურებენ „ინექს გრუპის“ საწყობში ტვირთის მიტანას...”

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის აღნიშნული პირობები უსამართლო, უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი. აღნიშნული პუნქტი ადგენს პირობებს, რომელთა გათვალისწინებაც უნდა მოხდეს სტანდარტული პირობის შესაფასებლად. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი **I. ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და II. იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების**

გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამოდად.

ვინაიდან, კანონი ადგენს, რომ თუკი სტანდარტული პირობა ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და ამით ხელშეკრულების მეორე მხარეს ადგება ზიანი, იგი ბათილად უნდა ჩაითვალოს, უნდა განიმარტოს ბათილობის წინაპირობების მნიშვნელობები.

სტანდარტული პირობის ბათილობის პირველ წინაპირობას წარმოადგენს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთან მისი შეუსაბამობა. აღნიშნული დათქმა განსაზღვრულია შემთავაზებლისათვის, რომელმაც სტანდარტული პირობები უნდა ჩამოაყალიბოს კეთილსინდისიერად და მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინებით.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ა-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანხმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებთან მიმართებით, აღიარებულია „სუსტი“ და „ძლიერი“ მხარის არსებობა სახელშეკრულებო ურთიერთობისას. კანონმდებლობით კი ხდება „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვა.

მოვაჭრეს საქმიანობის თავისებურება აქცევს, ხელშეკრულების ძლიერ მხარედ, მისთვის ვაჭრობა წარმოადგენს ჩვეულებრივ, სახასიათო საქმიანობას. სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მოვაჭრე არის ხელშეკრულების პირობებისა და ბუნების განმსაზღვრელი. „მოვაჭრე, როგორც წესი, აკონტროლებს ხელშეკრულების პირობების უმეტესობას, თუ ყველას არა, სტანდარტული პირობების დადგენით, სადაც მომხმარებლის არჩევანი შეზღუდულია ამ პირობების მიღებით ან ხელშეკრულების დადებაზე უარის თქმით“.

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით.⁵

მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/14 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

სტანდარტული პირობების შეფასებამდე, განსახილველია კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების მნიშვნელობები.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ

⁵ ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14

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 კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება exceptio doli (generalis) - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.⁶

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.“⁷

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალდება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.⁸ კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.⁹

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz¹⁰ -ის საქმეში განმარტა, რომ არის თუ არა სახეზე მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“, უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პირობის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პირობებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთილსინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველმყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელშეკრულებო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით.

⁶ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16.

⁷ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე Nას-950-2022, 30.09.2022.

⁸ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nას-1185-2020.

⁹ „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მითითებულია კერესელიძე დ. კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84.

¹⁰ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.¹¹

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Institute for the Unification of Private Law - UNIDROIT) მიერ შემუშავებული საერთაშორისო სავაჭრო ხელშეკრულებების პრინციპების (Principles of International Commercial Contracts) 1.7 მუხლშიც, კერძოდ, „თითოეული მხარე ვალდებულია იმოქმედოს საერთაშორისო-სავაჭრო პრაქტიკაში მიღებული კეთილსინდისიერებითა და პატიოსანი საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამოირიცხონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელშეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.¹²

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.¹³

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტომ დაადგინა, რომ ხელშეკრულების 4.1.13 პირობა არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად აღნიშნული პირობები წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს, შემდეგ გარემოებათა გამო:

კანონის 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, თუ რისი გათვალისწინებით უნდა იქნას ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მიჩნეული უსამართლოდ. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა, და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგებას, რომლითაც მხარეები, ურთიერთმიმართ გამოვლენილი ნების საფუძველზე ბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული

¹¹ Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dodrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

¹² Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, გვ. 3-46.

¹³ CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 5

პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი იღებს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება, კერძოდ, შპს „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე განთავსებულ რომელიმე ქვეყნის მისამართზე მიტანილი მომხმარებლის კუთვნილი ნივთის ან საქართველოდან რომელიმე ქვეყნის მისამართზე გაგზავნილი ნივთის დანიშნულების ადგილამდე ტრანსპორტირება და ადრესატისთვის მიწოდება. ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა იმ შესრულებას, რაც შეთანხმებული იყო. მოვაჭრე კუთვნილ ვებგვერდზე (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობებით“ ადგენს შპს „ინექს გრუპის“ პასუხისმგებლობის ფარგლებს, რაც გულისხმობს იმას, რომ **„შპს „ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას იმ ამანათებზე, რომელთა უცხოეთის ოფისში მიტანას ახორციელებს კომპანია, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი და შესაბამისად სადავო სიტუაციის წარმოქმნისას, ასეთი კომპანიები ვერ დაადასტურებენ „ინექს გრუპის“ საწყობში ტვირთის მიტანას.“**

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა; შპს „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობების“ 4.1.13 პუნქტით, მოვაჭრე მომხმარებლისთვის აწესებს ზიანის ანაზღაურების ფარგლებს, კერძოდ, მოვაჭრის პასუხისმგებლობა გამოირიცხება და მის მიერ მომხმარებლისთვის ზიანის ანაზღაურება არ მოხდება, თუ უცხოეთის ოფისში ამანათი მიიტანა კომპანიამ, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი. აღნიშნული დანაწესი შესაძლოა იკითხებოდეს იმგვარად, რომ მოვაჭრე პასუხისმგებლობას იხსნის არა მხოლოდ იმ ამანათებზე, რომელთა მოვაჭრის მისამართზე მიტანის ფაქტია სადაო, არამედ ნივთის დაკარგვის ან/და დაზიანების ნებისმიერ შემთხვევაში, თუ უცხოეთის ოფისში ამანათი მიიტანა კომპანიამ, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი. მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობების“ 4.1.13 პუნქტში არსებული ჩანაწერი არის ორაზროვანი, რაც მომხმარებლის მიერ წაკითხვის დროს, მისი ბუნდოვანების გამო შესაძლოა იწვევდეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ.

აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულება თავისი ბუნებით წარმოადგენს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობას. საქართველოს სამოქალაქო კოდექსი 348-ე მუხლით ადგენს ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ბათილობის საფუძვლებს, რომლის „ვ“ პუნქტის მიხედვითაც, ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში, რომლებსაც შემთავაზებული იყენებს იმ ფიზიკური პირების მიმართ, რომლებიც არ

მისდევენ სამეწარმეო საქმიანობას, აგრეთვე მიიჩნევა ბათილად დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს პასუხისმგებლობას იმ ზიანისათვის, რაც გამოწვეულია შემთავაზებლის ან მისი წარმომადგენლის მიერ უხეში გაუფრთხილებლობით ვალდებულების დარღვევის გამო (პასუხისმგებლობა გაუფრთხილებლობის გამო). სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. ამიტომ, თუ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ტექსტი ზღუდავს მის კანონით მინიჭებულ უფლებებს, იგი უნდა განისაზღვროს იმგვარად, რომ არ შეილახოს ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის ინტერესები.

მომხმარებელს და მოვაჭრეს შორის სახელშეკრულებო ურთიერთობა განისაზღვრება, როგორც კერძოსამართლებრივი ხასიათის გარიგება, მათ შორის, მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალში, როგორც ეროვნულ ისე ევროპულ დოქტრინასა და სასამართლო პრაქტიკაში ხშირად გვხვდება ტერმინი „მომხმარებელი, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარე“.¹⁴ ვინაიდან, მოვაჭრე სამომხმარებლო ურთიერთობებში მიიჩნევა „ძლიერ“ მხარედ, მას კანონი კიდევ უფრო მეტ გულისხმიერებისა და კეთილსინდისიერების ვალდებულებას აკისრებს მომხმარებელთან მიმართ. თუმცა, აღსანიშნავია, რომ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით ორივე საკანონმდებლო აქტი ერთ მიზანს ემსახურება - ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარის - მოცემულ შემთხვევაში, მომხმარებლის დაცვას.

სსკ-ის 316-ე მუხლის მე-2 ნაწილში განმტკიცებული გულისხმიერების დაცვის ვალდებულება ადგენს, რომ თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას. აღნიშნული სტანდარტი ხაზს უსვამს სახელშეკრულებო ურთიერთობის მხარეთა მიერ სამოქალაქო ბრუნვაში ზნეობრივი და ეთიკური სტანდარტის შესაბამისად, მონაწილეობის სამართლებრივ მოთხოვნას, რაც ჯამში კეთილსინდისიერების პრინციპის საფუძველია.

მოცემულ შემთხვევაში, სამომხმარებლო ხელშეკრულების მხარე არის მოვაჭრე იურიდიული პირი - შპს „ინექს გრუპი“ რომელიც ახორციელებს ტვირთის საქართველოში ტრანსპორტირებას. მოვაჭრე მიიჩნევა ხელშეკრულების იმ „ძლიერ“ მხარედ, რომელსაც კიდევ უფრო მეტად ეკისრება გულისხმიერების და კეთილსინდისიერების პასუხისმგებლობა, რაც გამოიხატება როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ისე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შესრულებისას. მომხმარებელს, როგორც ხელშეკრულების სუსტ მხარეს, ხელშეკრულების დადებამდე აქვს მოლოდინი, რომ მოვაჭრე ნაკისრ ვალდებულებას შეასრულებს ჯეროვნად, ხოლო ნაკლიანი შესრულებების დროს აანაზღაურებს მისი ბრალეულობით გამოწვეულ ზიანს.

ევროპარალამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივის N93/13/EEC მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების

¹⁴ ლაკერბაია თ, „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, N4, 2021

მოთხოვნების საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. განსახილველ შემთხვევაში, როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრე ხელშეკრულებით იღებს ვალდებულებას გასწიოს მომხმარებლის სახელზე მიღებული ტვირთის საქართველოში ტრანსპორტირების მომსახურება. იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე ამანათის ტრანსპორტირებისას მას დაკარგავს, დააზიანებს ან სხვაგვარ ზიანს მიაყენებს მომხმარებელს, მომსახურების ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების გამო ვალდებულია მომხმარებელს აუნაზღაუროს მიყენებული ზიანი. აღნიშნულის შესახებ დათქმას აკეთებს საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 394-ე მუხლი, რომლის მიხედვითაც მოვალის მიერ ვალდებულების დარღვევისას კრედიტორს შეუძლია მოითხოვოს ამით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურება.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის ვებგვერდზე (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობების“ 4.1.13 პუნქტში არსებული დათქმა მოვაჭრის მხრიდან პასუხისმგებლობის აღებაზე უარის თქმის შესახებ გამორიცხავს მომხმარებლის უფლებას, მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება მოვაჭრის მიერ მომსახურების არაჯეროვნად გაწევის შემთხვევაში.

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში c-415/11 სტანდარტულ პირობების გამოყენებისას კეთილსინდისიერების პრინციპის დარღვევასთან მიმართებით შემდეგი განმარტება გააკეთა: „ეროვნულმა სასამართლომ ამ მიზნებისთვის უნდა შეაფასოს, შეუძლია თუ არა მოვაჭრეს, რომელიც სამართლიანად და კეთილსინდისიერად ექცევა მომხმარებელს, გონივრულად ივარაუდოს, რომ მომხმარებელი დათანხმდებოდა ასეთ პირობებს მათზე ინდივიდუალური მოლაპარაკების შედეგად“. კონკრეტულ შემთხვევაში სააგენტომ უნდა განიხილოს, რამდენად დაეთანხმება მომხმარებელი ინდივიდუალური შეთანხმების საფუძველზე პირობას, რომელიც მოვაჭრეს ნაწილობრივ უხსნის ნაკლიანი შესრულებისას ზიანის ანაზღაურების ვალდებულებას. თუ გავითვალისწინებთ, ფაქტს, რომ ჩვეულებრივ შემთხვევაში, ნაკლოვანი შესრულებისას კრედიტორს არანაირი შესრულების ვალდებულება არ ეკისრება, სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი ინდივიდუალური მოლაპარაკებისას არ იკისრებდა დამატებით იმგვარ ვალდებულებას, რომელიც კანონისგან ატიპიური გადახრაა და მას დამატებით ვალდებულებას წარმოუშობს. მოვაჭრე მის ინტერესს და შესასრულებელ ვალდებულებას მომხმარებელს აკისრებს. აღნიშნული კი მიიღწევა მხარეთა შორის სახელშეკრულებო ძალისა და ცოდნის დისბალანსის, „ძლიერი“ მხარის მიერ უფლებამოსილების ბოროტად გამოყენებით, რაც ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების პრინციპს.

ყოველივე ზემოაღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე დგინდება, რომ მომხმარებელს მოვაჭრის ვებგვერდზე (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობების“ 4.1.13 პუნქტში არსებული ჩანაწერიდან გამომდინარე, მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების არაჯეროვნად შესრულების გამო უწევს მიიღოს ნაკლოვანი შესრულება და გზავნილის დაკარგვის, მისი შიგთავსის მთლიანად

განადგურების ან ქურდობის შემთხვევაში, ამანათის ღირებულების მიუხედავად, მოვაჭრეს ვერ მოსთხოვოს ზიანის ანაზღაურებას იმის გამო, რომ უცხოეთის საწყობში მიტანას ახორციელებს კომპანია, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი.

ამდენად მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო მიიჩნევს, რომ შპს „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობების“ 4.1.13 პუნქტის შინაარსი ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერების და ნდობის პრონციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტები კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობებად. კანონის 22-ე მუხლის მესამე პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის გათვალისწინებით კი ბათილია ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა.

4.2 უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა

უნდა აღინიშნოს, რომ მომხმარებლისთვის უტყუარი და სრული ინფორმაციის მიწოდება განსაზღვრავს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევას, იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი.

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. ამავე მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრულია თუ რა მიიჩნევა უსამართლო კომერციულ საქმიანობად. უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობა თავის მხრივ იყოფა მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად და უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ საქმეში სააგენტო აფასებს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველ პუნქტს, რომლის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატული უსამართლო კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, 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-4 პუნქტის თანახმად საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან):

ა) საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით;

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების, აგრეთვე მოვაჭრის წარმომადგენლის სახელის (სახელწოდების), ფაქტობრივი მისამართისა და საიდენტიფიკაციო მონაცემების შესახებ;

გ) საქონლის ან მომსახურების სრული ფასის შესახებ, ძირითადი ხარჯებისა და დამატებითი ხარჯების (მათ შორის, ტრანსპორტირების, გადაგზავნის, მონტაჟისა და სხვა) მითითებით; თუ, საქონლის ან მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ძირითადი ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია – ძირითადი ფასის გამოთვლის წესის თაობაზე; თუ დამატებითი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია – ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დამატებითი ხარჯების გაწევის ვალდებულება წარმოიშობა;

დ) გადახდის, საქონლის ან მომსახურების მიწოდებისა და ვალდებულების შესრულების პირობების შესახებ, აგრეთვე მოვაჭრის მიერ მომხმარებლის საჩივრის განხილვის წესის თაობაზე;

ე) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ.

გარდა ეროვნული კანონმდებლობისა, უსამართლო კომერციული საქმიანობა მოწესრიგებულია ასევე, საერთაშორისო კანონმდებლობით. კერძოდ, ევროპარლამენტისა და საბჭოს დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) წარმოადგენს ევროკავშირის სამომხმარებლო სამართლის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ქვაკუთხედს, მისი მოქმედების ფართო სფეროსა და ჰორიზონტალური ხასიათის გამო. 2005/29/EC დირექტივა ადგენს რეგულაციებს, რომლებიც კრძალავენ შეცდომაში შემყვან და აგრესიულ კომერციულ პრაქტიკას, რაც გავლენას ახდენს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე. 2005/29/EC დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტი ადგენს უმოქმედობით გამოწვეული, კერძოდ, არსებითი ინფორმაციის მიუწოდებლობის გამო, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნებას. აღნიშნულ დეფინიციასთან დაკავშირებით მნიშვნელოვანია ის გარემოება, რომ ევროკავშირის სამართალი არ მოითხოვს, რომ მომხმარებელი იყოს უკვე დაზარალებული უსამართლო კომერციული პრაქტიკისგან. ამ შემთხვევაში, მთავარია კომერციული პრაქტიკა ნეგატიურად ეხებოდეს მომხმარებელს.

სანამ უშუალოდ მოვაჭრის ქმედება შეფასდება, მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებელი“, რადგან როგორც კანონი, ისე 2005/29/EC დირექტივა, უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, ამოსავალ ნიშნულად სწორედ საშუალო მომხმარებელს მიიჩნევს. ევროკავშირის რეგულაციების თანახმად, საშუალო მომხმარებელი შეფასებულია, როგორც საკმარისად კარგად ინფორმირებული და საკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ, საქმეზე Gut Springenheide vs Germany, 1998 წლის 16 ივლისს, პრეცედენტული სამართლის მითითებით დაადგინა, რომ ქმედების შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნას „საშუალო“ მომხმარებლის სავარაუდო მოლოდინები, რომელიც გონივრულად კარგად ინფორმირებულია და გონივრული დაკვირვების შედეგად შეიძენს პროდუქტს/მომსახურებას. შემძენის ცოდნის რეალიზება პროდუქციის

არჩევასა, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის ღირებულებას და აქვს უნარი გაეცნოს მასზე მითითებულ ინფორმაციას. იმიტომ არის მნიშვნელოვანი „საშუალო“ მომხმარებლის ჰორიზონტიდან დანახული საქონელი, რომ „საშუალო“ მომხმარებლის მიერ პროდუქციის შეფასება ხორციელდება თანაბარზომიერად, საქონლისა და მომსახურების დონის გათვალისწინებით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საშუალო მომხმარებლის ცნება არ არის სტატისტიკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტული საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.¹⁵ გამომდინარე იქიდან, რომ მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ ახალი კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს, ხოლო მანამდე არ არსებობდა ამ სფეროს მომწესრიგებელი სრულყოფილი კანონმდებლობა და საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამაღლებული არ არის, შესაძლოა საქართველოს მოსახლეობა მიჩნეული იქნას მოწყვლად მომხმარებლად.

როგორც აღინიშნა, ევროპული სამართლის მიხედვით, საშუალო მომხმარებელი უნდა იყოს, გონივრულად კარგად ინფორმირებული, გონივრულად დაკვირვებული და გონივრულად ფრთხილი. აღნიშნული კონცეფცია ეფუძნება საინფორმაციო პარადიგმას, რომელსაც ეყრდნობა მთელი ევროკავშირის მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალი, იმ დანაწესიდან გამომდინარე, რომ არასაკმარისად ინფორმირებული მომხმარებელი იწვევს არაეფექტურ ბაზარს. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე ცხადია, რომ ევროპული სამართალი ერთი მხრივ ავალდებულებს მოვაჭრეს საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის სათანადოდ მიწოდებას და მეორე მხრივ იცავს იმ მომხმარებელს, რომელმაც გამოიჩინა ძალისხმევა მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მოსაძიებლად და მისაღებად, და არა იმ მომხმარებელს, რომელმაც უგულვებელყო მოვაჭრის მიერ სათანადოდ მიწოდებული/ სათანადოდ ადგილზე განთავსებული ინფორმაცია.

შესაბამისად, მოვაჭრის მიერ შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის, მათ შორის უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი უსამართლო კომერციული საქმიანობის შეფასებისას, მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული, როგორც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტი, ისე მომხმარებლის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მისაღებად/აღსაქმელად დახარჯული ძალისხმევა.

როგორც საქმეში წარმოდგენილი მასალებიდან ირკვევა, შპს „ინექს გრუპის“ კუთვნილ ვებგვერდზე (<https://www.inexi.ge/ka/terms-and-conditions>) განთავსებული „მომსახურების ძირითადი პირობების“ 4.1.13 პუნქტის მიხედვით:

„4.1.13 „ინექს გრუპი“ არ იღებს პასუხისმგებლობას იმ ამანათებზე, რომელთა უცხოეთის ოფისში მიტანას ახორციელებს კომპანია, რომელსაც არ აქვს ამანათის ჩაბარების სავალდებულო ხელმოწერით დადასტურების სერვისი და შესაბამისად სადავო სიტუაციის წარმოქმნისას, ასეთი კომპანიები ვერ დაადასტურებენ „ინექს გრუპის“ საწყობში ტვირთის მიტანას. ინექს გრუპი არ იღებს პასუხისმგებლობას გაურკვეველ/დაუზუსტებელ მისამართზე მიტანილ ამანათზე, ასევე იმ ამანათებზე, რომლის ჩაბარებაზე ფიქსირდება უცხო პირის ხელმოწერა. კომპანია არ იღებს

¹⁵ დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

პასუხისმგებლობას დაუზუსტებელ მისამართზე, მეილბოქსში ან რომელიმე სხვა წერტილში დატოვებულ ამანათებზე, ქუჩაში მიტანილ ამანათებზე.”

მოვაჭრე უთითებს, რომ იგი ამანათზე პასუხისმგებლობას იხსნის, თუ ამ ამანათის **ჩაბარებაზე ფიქსირდება უცხო პირის ხელმოწერა**. იმისთვის, რომ მომხმარებელმა განსაზღვროს ვინ არის ზემოხსენებული „უცხო პირი“, აუცილებელია მას ჰქონდეს ინფორმაცია ამანათის ჩაბარებაზე უფლებამოსილი ხელმომწერი პირის შესახებ. უნდა აღინიშნოს, რომ თუ მკვ „ინექს გრუპის“ „მომსახურების ძირითად პირობებში“ მითითებული იქნებოდა ინფორმაცია უცხოეთის ოფისში ამანათის ჩაბარებაზე პასუხისმგებელი პირის ვინაობის შესახებ, მომხმარებელს ექნებოდა საშუალება, თავად განესაზღვრა ჩაბარდა თუ არა მომხმარებლის კუთვნილი ამანათი მკვ „ინექს გრუპის“ უცხოეთის ოფისში და ამანათზე პასუხისმგებლობა დაეკისრებოდა თუ არა მოვაჭრეს.

მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ მოვაჭრემ თავის წერილობით პოზიციაში განმარტა, რომ მომხმარებლების მიერ საქმეში წარმოდგენილ ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტზე ხელმომწერი პირი აღარ არის დასაქმებული მკვ „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორთან, თუმცა, მოვაჭრის „მომსახურების ძირითად პირობებში“ არ არის ინფორმაცია იმ პირის ვინაობის შესახებ, ვინც პასუხისმგებელია უცხოეთის საწყობში ამანათების ჩაბარებაზე და რა შემთხვევაში ითვლება ამანათი მოვაჭრისთვის ჩაბარებულად.

საკითხის სწორად შეფასებისთვის მნიშვნელოვანია განისაზღვროს, იყო თუ არა საშუალო მომხმარებელი ვალდებული ხელშეკრულებაში არსებული ჩანაწერების გარდა, გაეგრძელებინა მოკვლევა და მიეღო ინფორმაცია მოვაჭრის საწყობში ამანათის ჩაბარების წესის ან/და ჩაბარებაზე პასუხისმგებელი პირის შესახებ. მკვ „ინექს გრუპის“ ვებგვერდზე არსებული „მომსახურების ძირითადი პირობები“ ითვლება კომპანიასა და მომხმარებელს შორის დადებულ შეთანხმებად. აღნიშნული პირობები ან მასში ცვლილებები მომხმარებლისთვის ითვლება შეთანხმებულად მოვაჭრის ვებგვერდზე გამოქვეყნების ან მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის სერვისით (ამანათის შეძენისას ექსპედიტორის მისამართის მითითება) სარგებლობის მომენტიდან. როგორც უკვე აღინიშნა, მოვაჭრის ვებგვერდზე განთავსებული არ არის ინფორმაცია, თუ რა შემთხვევაში ითვლება ამანათი მოვაჭრისთვის ჩაბარებულად ან/და ვინ არის პასუხისმგებელი პირი ამანათის ჩაბარების ხელმოწერაზე. აღნიშნულის გათვალისწინებით, საშუალო/მოწყვლადი მომხმარებელთა უმრავლესობისთვის, რომელიც ეცნობა მომსახურების პირობებს, გამოტოვებულია ისეთი მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, რომლის ცოდნის შემთხვევაში მომხმარებელი, შესაძლოა, არ დადებდა მომსახურების ხელშეკრულებას.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრეს წარმოეშობა ვალდებულება, სავაჭრო პოლიტიკაში განსაზღვროს უცხოეთის საწყობში მომხმარებლის ამანათის ჩაბარების წესი და ამანათის ჩაბარებაზე ხელმომწერი უფლებამოსილი პირი.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებულ არსებით ინფორმაციას - მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ

ინფორმაციას, მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელი, შესაძლოა, არ დადებდა ხელშეკრულებას.

რაც შეეხება მოვაჭრის პასუხისმგებლობის საკითხს, თითოეულ შემთხვევაში საქმეში წარმოდგენილი მასალების საფუძველზე უნდა შეფასდეს მომხმარებლის ამანათის მოვაჭრისთვის ჩაბარების ფაქტი და განისაზღვროს მოვაჭრის ვალეზულება. სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 1 თებერვლის N04/81 ბრძანების შესაბამისად მიმდინარე საქმის შესწავლის პროცესში მოვაჭრემ მომხმარებლებს,

აღუდგინა დარღვეული უფლება, თუმცა შპს „ინექს გრუპს“ დარღვეული უფლება არ აღუდგენია სხვა დანარჩენი მომხმარებლებისთვის.

მომხმარებელ საქმეში განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილია შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტი, რომელსაც ხელს აწერს AWALLACE. მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული პიროვნება შპს „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორთან დასაქმებული აღარ არის, თუმცა მას ამის დამადასტურებელი მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია. ასევე, მოვაჭრეს საქმეში არ წარმოუდგენია ისეთი უტყუარი მტკიცებულება, რომელიც გააქარწყლებდა განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილ მოვაჭრისთვის ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტს, შესაბამისად, მომხმარებელ ამანათი შპს „ინექს გრუპისთვის“ ჩაბარებულად ითვლება.

მომხმარებელ საქმეში განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილია შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტი, რომელსაც ხელს აწერს AWALLACE. მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული პიროვნება შპს „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორთან დასაქმებული აღარ არის, თუმცა მას ამის დამადასტურებელი მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია. ასევე, მოვაჭრეს საქმეში არ წარმოუდგენია ისეთი უტყუარი მტკიცებულება, რომელიც გააქარწყლებდა განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილ მოვაჭრისთვის ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტს, შესაბამისად, მომხმარებელ ამანათი შპს „ინექს გრუპისთვის“ ჩაბარებულად ითვლება.

მომხმარებელ საქმეში განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილი მასალების მიხედვით, სააგენტოს მიერ მოძიებულ იქნა შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელი დოკუმენტი რომელსაც ხელს აწერს AWALLACE. მოვაჭრის განმარტებით, აღნიშნული პიროვნება შპს „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორთან დასაქმებული აღარ არის, თუმცა მას ამის დამადასტურებელი მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია. ასევე, მოვაჭრეს საქმეში არ წარმოუდგენია ისეთი უტყუარი მტკიცებულება, რომელიც გააქარწყლებდა განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილ მოვაჭრისთვის ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტს, შესაბამისად, მომხმარებელ ამანათი შპს „ინექს გრუპისთვის“ ჩაბარებულად ითვლება.

მომხმარებელ [REDACTED] მიერ 2024 წლის 7 თებერვლის განცხადებიდან დგინდება, რომ ამანათი მოვაჭრეს თურქეთის მისამართზე ჩაბარდა 2023 წლის 8 ნოემბერს. მოვაჭრე ითხოვს თრექინგ კოდს, რომელიც უნდა იწყებოდეს ციფრით 7, ხოლო გამყიდველის მიერ მოწოდებული თრექინგ კოდი იწყება ციფრით 2. მოვაჭრე აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით განმარტავს, რომ მომხმარებელს არ მიუწოდებია ამანათის ალტერნატიული თრექინგ კოდები, რათა მომხმარებელი მისი ადგილმდებარეობის სრულყოფილი გამოძიება. განმცხადებლის მიერ საქმეში წარმოდგენილი არ არის ისეთი დოკუმენტი, რომელიც დაადასტურებს მისი კუთვნილი ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ თურქეთის მისამართზე მიტანას, შესაბამისად, აღნიშნული ამანათი მოვაჭრისთვის ჩაბარებულად ვერ ჩაითვლება.

მომხმარებელ [REDACTED] მიერ სააგენტოში წარმოდგენილია დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს მისი კუთვნილი ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე ჩაბარების ფაქტს. მოვაჭრის მიერ სააგენტოში არ წარმოდგენილა ისეთი უტყუარი მტკიცებულება, რომელიც გააქარწყლებდა განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილ მოვაჭრისთვის ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტს, შესაბამისად, მომხმარებელ [REDACTED] ამანათი შპს „ინექს გრუპისთვის“ ჩაბარებულად ითვლება.

მომხმარებელ [REDACTED] მიერ სააგენტოში 2024 წლის 19 თებერვლის N01/943 განცხადებით წარმოდგენილია დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს მომხმარებლის ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ აშშ-ის მისამართზე ჩაბარების ფაქტს და რომელზეც ფიქსირდება IPRUIDZE-ის ხელმოწერა. მოვაჭრე აღნიშნულზე განმარტავს, რომ განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრისთვის ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტზე არათუ „ინექს გრუპის“ წარმომადგენლის ხელმოწერა არ ფიქსირდება, არამედ, ზოგადად, არ ფიქსირდება ჩამბარებლის ხელმოწერა, თუმცა აღნიშნულის დამადასტურებელი მტკიცებულება მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია, შესაბამისად, [REDACTED] ამანათი შპს „ინექს გრუპისთვის“ ჩაბარებულად ითვლება.

მომხმარებელ [REDACTED] 2024 წლის 11 მარტის N01/1373 განცხადებით დგინდება, რომ შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე მისი კუთვნილი ამანათების ჩამბარებლად ფიქსირდება ვინმე AWALLACE. საწყის ეტაპზე მოვაჭრემ დაადასტურა, რომ იგი მათი თანამშრომელია, თუმცა შემდგომ უარყო და მიუთითა, რომ აღნიშნული პიროვნება არ მუშაობს და არასდროს უმუშავია მათთან. მომხმარებელი ასევე აღნიშნავს, რომ სხვა ამანათებზე, რომელიც აქამდე მიუღია, იგივე ადამიანი (AWALLACE) აწერს ხელს. მოვაჭრე განმარტავს, რომ, ჩაბარების დასტურზე ხელმოწერი პირი არ მუშაობდა შპს „ინექს გრუპის“ კონტრაქტორთან მითითებულ დროის პერიოდში და შესაბამისად მისი ხელმოწერა არ შეიძლება კომპანიის უფლებამოსილი პირის ხელმოწერად დაიტენტიფიცირდეს. მოვაჭრის მიერ სააგენტოში არ წარმოდგენილა ისეთი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა ზემოაღნიშნულ გარემოებას, შესაბამისად, [REDACTED] ამანათი შპს „ინექს გრუპისთვის“ ჩაბარებულად ითვლება.

მომხმარებელ [REDACTED] 2024 წლის 16 მაისის N01/2644 განცხადებით სააგენტოში წარმოდგენილია დოკუმენტი, რომლითაც დასტურდება მომხმარებლის კუთვნილი ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე ჩაბარების ფაქტი. მოვაჭრე აღნიშნულზე განმარტავს, რომ განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრისთვის ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტზე არათუ „ინექს გრუპის“ წარმომადგენლის ხელმოწერა არ

ფიქსირდება, არამედ, ზოგადად, არ ფიქსირდება ჩამბარებლის ხელმოწერა. მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოდგენია ისეთი მტკიცებულება, რომელიც გააქარწყლებდა მომხმარებლის მიერ საქმეში წარმოდგენილ მტკიცებულებებს, შესაბამისად, თ [REDACTED] ამანათი შპს „ინექს გრუპისთვის“ ჩაბარებულად ითვლება.

მომხმარებელ [REDACTED]) მიერ სააგენტოში წარმოდგენილია დოკუმენტი, რომლითაც დასტურდება მომხმარებლის კუთვნილი ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე ჩაბარების ფაქტი. მოვაჭრე აღნიშნულზე განმარტავს, რომ განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრისთვის ამანათის ჩაბარების დამადასტურებელ დოკუმენტზე არათუ „ინექს გრუპის“ წარმომადგენლის ხელმოწერა არ ფიქსირდება, არამედ, ზოგადად, არ ფიქსირდება ჩამბარებლის ხელმოწერა. მოვაჭრეს სააგენტოსთვის არ წარმოდგენია ისეთი მტკიცებულება, რომელიც გააქარწყლებდა მომხმარებლის მიერ საქმეში წარმოდგენილ მტკიცებულებებს, შესაბამისად, [REDACTED] ამანათი შპს „ინექს გრუპისთვის“ ჩაბარებულად ითვლება.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით დგინდება, რომ ადგილი აქვს მოვაჭრის მიერ უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. კერძოდ, კანონის 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას, რადგან, მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავდა კანონის 26-ე მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ პუნქტით გათვალისწინებულ მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელი არ დადებდა ხელშეკრულებას.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებლებს ხელშეკრულების დადებამდე არ მიეწოდათ სრული ინფორმაცია მოვაჭრის საზღვარგარეთ მდებარე საწყობში მომხმარებლის ამანათის მიღების წესის და ამანათის მიღებაზე პასუხისმგებელი ხელმოწერი პირის შესახებ, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებლების დარღვეული უფლება, რომელთა ამანათის შპს „ინექს გრუპის“ მისამართზე მიტანა/ჩაბარება შესაბამისი დოკუმენტით დგინდება. აღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებლებს - [REDACTED]

[REDACTED] აუნაზღაუროს ნაკლოვანი მომსახურების გაწევის შედეგად მიყენებული ზიანი, კერძოდ დაკარგული ამანათის და ტრანსპორტირების გადახდილი ღირებულება.

რაც შეეხება მომხმარებელ [REDACTED]) განცხადებას, 2024 წლის 25 ივნისის N01/3256 წერილით მომხმარებელმა მომართა სააგენტოს და აცნობა, რომ მოვაჭრემ მისი მოთხოვნა დააკმაყოფილა და სრულად აუნაზღაურა ნაკლოვანი მომსახურების შედეგად მიყენებული ზიანი. ვინაიდან მომხმარებლის უფლება აღდგენილია და „სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2023 წლის 18 იანვრის №04/23 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ“ სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 2 მაისის N04/393 ბრძანებით სააგენტოს მიღებული აქვს გადაწყვეტილება შპს „ინექს გრუპის“ მიმართ, ამავე დავის საგანზე და არ არსებობს ახლად აღმოჩენილი გარემოებები, პროცედურის მე-13 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტო წყვეტს საქმის შესწავლას მომხმარებელ [REDACTED] ი

განცხადების ნაწილში.ამდენად, საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, 24-ე მუხლის და 26 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევას.

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 მე-2 პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტების, სსიპ - საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

გ ა დ ა ნ ყ ვ ი ტ ა:

დადასტურდეს შპს „ინექს გრუპის“ (ს/ნ 400010572) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის, 24-ე მუხლის და 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევა.