



**სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2026 წლის 29 იანვრის №04/118 ბრძანების შესაბამისად
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების
დამტკიცების შესახებ**

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

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:

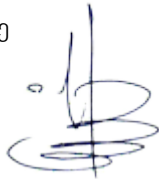
1. დამტკიცდეს სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 29 იანვრის №04/118 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ზერო გრუპის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406386584) მიერ, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით შპს „ზერო გრუპს“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406386584) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.



4. შპს „ზერო გრუპს“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406386584) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია, ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქალაქ თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მისამართი: ქალაქი თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი №64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განხორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2026 წლის 29 იანვრის №04/118 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლების პოზიცია	3
ჯ. ს. ის პოზიცია	3
მ. ზ. ის პოზიცია	4
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	4
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება	4
2.1. საქართველოს კანონმდებლობა	4
2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა	7
2.3. საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება	8
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი	9
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	9
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	10
3.3. უსამართლო სტანდარტული პირობები	13
3.4. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შეუსრულებლობა	20
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	22

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ – საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში – სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა ჯ. [REDACTED] ს. [REDACTED] ის (პირადი ნომერი [REDACTED]) 2026 წლის 28 იანვრის №01/813 განცხადება მოვაჭრის – შპს „ზერო გრუპის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406386584) (შემდგომში – მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში – კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

ზემოაღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 29 იანვრის №04/118 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2026 წლის 11 მარტს წარმოდგენილ იქნა მ. [REDACTED] ზ. [REDACTED] ის (პირადი ნომერი [REDACTED]) №01/2245 განცხადება მოვაჭრის მიერ კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 29 იანვრის №04/118 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში ჩაერთო მ. [REDACTED] ზ. [REDACTED] ის 2026 წლის 11 მარტის №01/2245 განცხადება.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

1.1.1. ჯ. [REDACTED] ს. [REDACTED] ის პოზიცია

ჯ. [REDACTED] ს. [REDACTED] ის განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა 2026 წლის 7 იანვარს შპს „ზერო გრუპის“ ვებგვერდზე (მისამართი – <https://zerro.ge/>) შეიძინა ნივთი, გადახდის განვადებით. შეძენილი ნივთის საფასურად ვებგვერდზე მითითებული იყო 299 ლარი, თუმცა განმცხადებელს 2026 წლის 13 იანვარს მიეწოდა სხვა ნივთი, რომლის საფასურად, ამავე ვებგვერდზე, მითითებული იყო 255 ლარი. განმცხადებელი განმარტავდა, რომ იგი მოვაჭრეს დაუკავშირდა სოციალური ქსელის საშუალებით და მიიღო შეძენილი ნივთის მიწოდების პირობა, თუმცა, განცხადების წარმოდგენის დროისათვის, მას ჯერ კიდევ არ ჰქონდა მიღებული აღნიშნული ნივთი.

მომხმარებელმა განცხადებას დაურთო შეძენილი ნივთის ღირებულების გადახდის, ამსახველი დოკუმენტები. ასევე, მოვაჭრესთან სოციალურ ქსელში მიმოწერის ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ. „screenshot“).

2026 წლის 16 თებერვალს ჯ. [REDACTED] ს. [REDACTED] მა წარმოადგინა №01/1472 განცხადება და განმარტა, რომ შეძენილი ნივთი მიიღო, არასწორად მიწოდებული კი მოვაჭრეს დაუბრუნა.

1.1.2. მ. [REDACTED] ზ. [REDACTED] ის პოზიცია

მ. [REDACTED] ზ. [REDACTED] ის განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა შპს „ზერო გრუპის“ ვებგვერდზე (მისამართი – <https://zerro.ge/>) შეიძინა ნივთი და გადაიხადა შესაბამისი საფასური – 260 ლარი, თუმცა აღნიშნული ნივთი არ მიუღია. იგი დაუკავშირდა მოვაჭრეს, რომელმაც განუმარტა,

რომ შეძენილი ნივთი გაგზავნილი იყო, თუმცა განცხადების წარმოდგენის დროისათვის, მას ჯერ კიდევ არ ჰქონდა მიღებული აღნიშნული ნივთი.

მომხმარებელმა განცხადებას დაურთო შეძენილი ნივთის ღირებულების გადახდის დამადასტურებელი დოკუმენტი. ასევე, მოვაჭრესთან სოციალურ ქსელში მიმოწერის ეკრანის ანაბეჭდები (ე.წ. „screenshot“).

2026 წლის 17 აპრილს მ. შ. მა წარმოადგინა №01/1472 განცხადება და განმარტა, რომ მოვაჭრემ მიაწოდა შეძენილი ნივთები.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2026 წლის 2 თებერვლის №02/651 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე მომხმარებლის განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის, ასევე, სავაჭრო პოლიტიკის (წესებისა და პირობების ერთობლიობის) წარმოსადგენად.

ზემოაღნიშნული წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2026 წლის 5 თებერვალს, მაგრამ მას წერილობითი პოზიცია არ წარმოუდგენია, თუმცა 2026 წლის 27 თებერვალს ელექტრონული ფოსტის საშუალებით განმარტა, რომ ჯ. ს. შეძენილი ნივთი მიაწოდა.

სააგენტოს 2026 წლის 26 მარტის №02/1933 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს თავმჯდომარის 2026 წლის 29 იანვრის №04/118 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართულ იქნა მ. შ. ის 2026 წლის 11 მარტის №01/2245 განცხადება და გაეგზავნა აღნიშნული განცხადების ასლი.

ზემოხსენებული წერილი მოვაჭრეს ჩაბარდა 2026 წლის 31 მარტს, თუმცა მ. შ. ის განცხადებასთან დაკავშირებით პოზიცია არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

2.1. საქართველოს კანონმდებლობა

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის მიხედვით, ამ მუხლითა და ამ კანონის მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი ინფორმაცია:

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

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

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

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

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

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

ზ) ქცევის კოდექსის არსებობისა და ხელმისაწვდომობის შესახებ;

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

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

კანონის მე-12 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი

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

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

კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

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

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

კანონის მე-5 თავი ეხება ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტულ პირობებს. 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.

2.2. საერთაშორისო კანონმდებლობა

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

№2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

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

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

საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის №93/13/EEC დირექტივის (შემდგომში – №93/13/EEC დირექტივა) მიზანია მომხმარებლის დაცვა უსამართლო სტანდარტული პირობებისაგან.

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის №2019/771 დირექტივა საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, №2017/2394 რეგულაციის და №2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და №1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

2.3. საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის უფლებების დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება

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

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

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

კანონის 32-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, სააგენტო საქმეს შეისწავლის საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ გადაწყვეტილების მიღებიდან 1 თვის ვადაში. ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად კი საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შეიძლება გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

კანონის 33-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, სააგენტო ვალდებულია საქმის შესწავლის შედეგად ამ კანონის 32-ე მუხლით დადგენილ ვადაში მიიღოს გადაწყვეტილება მომხმარებელთა ჯგუფის უფლების დარღვევის დადასტურების ან უარყოფის შესახებ.

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის

სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.²

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს №2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.³ დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიადგათ.

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

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

განსახილველ საქმეში, სააგენტოს მიერ მოვაჭრის ვებგვერდის შემოწმებისას დადგინდა, რომ სავარაუდოდ, მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის სრულყოფილ ინფორმაციას კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ, ამავდროულად, ვებგვერდზე განთავსებული წესები და პირობები, ასევე, დაბრუნების პოლიტიკა შესაძლოა შეიცავდეს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს და გარდა ამისა, მოვაჭრე არ ასრულებს ხელშეკრულებით ნაკისრ ვალდებულებას, მისი კონკრეტული ქმედება და სამეწარმეო საქმიანობა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი მომსახურება მოვაჭრისგან, შესაბამისად, იკვეთება მოვაჭრის მხრიდან მომხმარებელთა ჯგუფური ინტერესის დარღვევის რისკი.

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

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

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

3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი

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

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

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

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებთ მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

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

⁶ იქვე, აბზაცი 53

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

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

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ეწევა ვებგვერდის (მისამართი – <https://zerro.ge/>) გამოყენებით.

სააგენტოს მიერ ზემოაღნიშნული ვებგვერდის გადამოწმებისას დგინდება, რომ მოვაჭრეს განთავსებული აქვს წესები და პირობები და დაბრუნების პოლიტიკა, თუმცა ვებგვერდის მითითებულ სექციებში მითითებული ინფორმაცია არ არის სრულყოფილი და არ აკმაყოფილებს მოქმედი კანონმდებლობის მოთხოვნებს. კერძოდ:

- ვებგვერდზე განთავსებული მონაცემები არ შეიცავს მოვაჭრის საიდენტიფიკაციო ნომერსა და იურიდიულ მისამართს, რაც აბრკოლებს ეფექტურ კომუნიკაციასა და მომხმარებლის მიერ საკუთარი უფლებების დაცვას.
- მითითებული არ არის სრულყოფილი ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე. კერძოდ, ვებგვერდზე მითითებულია, რომ *„კლიენტის მხრიდან მიღებულ ნივთზე პრობლემის დაფიქსირების შემთხვევაში, ზერო უზრუნველყოფს საგარანტიო მომსახურებას. საგარანტიო ვადა მითითებულია კონკრეტული პროდუქტის აღწერაში.“* აღნიშნული პირობა არ ითვალისწინებს კანონით იმპერატიულად დადგენილ ორწლიან ვადას, რომელიც არ შეიძლება შემცირდეს მოვაჭრის ინიციატივით. ასევე, მითითებული არ არის აღნიშნულ ვადაში მტკიცების ტვირთის განაწილების თაობაზე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის.
- არასრულადაა მითითებული მისამართი, სადაც მომხმარებელს ნივთის დაბრუნება შეუძლია, რაც არსებითად აბრკოლებს მომხმარებლის შესაძლებლობას ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრეს დაუბრუნოს შეძენილი ნივთი.
- „წესებისა და პირობების“ სექციაში მოვაჭრეს გამოყოფილი აქვს „შპს „ზერო გრუპის“ ონლაინ მაღაზიაში შეძენილი პროდუქციის გაცვლის პოლიტიკა“, თუმცა ვებგვერდზე ცალკეა განთავსებული „დაბრუნების პოლიტიკა“. თითოეული მათგანი შეიცავს განსხვავებულ ინფორმაციას, რაც დამაბნეველია და შესაძლებელია გამოიწვიოს მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანა. დასაზუსტებელია, მოვაჭრე „გაცვლაში“ გულისხმობს მომხმარებლის მიერ ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლებით სარგებლობას თუ აღნიშნული ტერმინი სხვა შინაარსის მატარებელია.

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

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ზერო გრუპის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406386584) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3. უსამართლო სტანდარტული პირობები

ვებგვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების მიხედვით, „კომპანია პასუხს არ აგებს იმ ზიანისთვის, რომელიც გამოწვეულია გადამზიდი კომპანიის ან/და ონლაინ მაღაზიის მართლსაწინააღმდეგო და ბრალეული ქმედებით.“ აგრეთვე, მოვაჭრე მიუთითებს, რომ შეცვლას არ ექვემდებარება სააქციო პირობებით შეძენილი პროდუქცია.

ზემოაღნიშნული დათქმები წარმოადგენს სტანდარტულ პირობებს, რომლებიც მოვაჭრის მიერ დადგენილია მომხმარებლისთვის, ჩამოყალიბებულია წინასწარ, გამიზნულია მრავალჯერადი გამოყენებისთვის და მისი გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

ზემოხსენებული პირველი პირობა გამორიცხავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას, როდესაც მოვაჭრემ ვერ შეძლო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ნივთის თავის მფლობელობაში მიღება ან აღნიშნული ნივთის ჩაბარება ვერ მოხერხდა მომხმარებლისათვის გადამზიდი კომპანიის ან/და ონლაინ მაღაზიის მართლსაწინააღმდეგო და ბრალეული ქმედებით.

მეორე ზემოხსენებული პირობით მოვაჭრე უარს აცხადებს შეცვალოს აქციის პირობებით შეძენილი პროდუქტი.

იმისა გათვალისწინებით, რომ ზემოაღნიშნული პირობები არ წარმოადგენს მოვაჭრისა და მომხმარებლის მიერ ინდივიდუალური მოლაპარაკების შედეგად ჩამოყალიბებულ დათქმებს, სააგენტო მიიჩნევს, რომ აუცილებელია ამ პირობების შეფასება კანონის 22-ე მუხლის პირველ პუნქტთან მიმართებით.

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.

ზემოაღნიშნული ნორმის მიხედვით, იმისთვის, რომ ხელშეკრულების პირობა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული, საჭიროა, რომ: I ეწინააღმდეგებოდეს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს; II იწვევდეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია თბილისის სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანხმადაც, ხელშეკრულების სტანდარტულ 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“.⁸

ზემოაღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროკავშირის სასამართლოს 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ, სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა №93/13/EEC ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით.⁹

ამავე საქმეში სასამართლომ განმარტა, რომ ზოგადად, უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაქტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* – სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.¹⁰

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას. კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.“¹¹

კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.¹²

⁸ ლაკერბაია თ., „მომხმარებლის ცნება ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკაში“, ჟურნალი „ორბელიანი“, 2021, გვ. 75.

⁹ ევროკავშირის სასამართლოს 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე *Banco Primus SA v Jesús Gutiérrez García*, C-421/14, ECLI:EU:C:2017:60, აზნატი 40.

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

¹¹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე №ას-1185-2020.

¹² „...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.

დამატებით, საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის №ას-812-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნულია, რომ კეთლისინდისიერება გულისხმობს კონტრაქტის უფლებებისადმი ურთიერთპატივისცემას.¹³ ამავე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს: „...კეთლისინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებით სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. კერძოდ, თავისი შინაარსისა და ხასიათის გათვალისწინებით, ვალდებულება შეიძლება ყოველ მხარეს აკისრებდეს მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებულ გულისხმიერებას.“¹⁴

ევროკავშირის სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის C-415/11 გადაწყვეტილებაში განმარტა, რომ არსებობს თუ არა მომხმარებლისთვის საზიანოდ უფლება-მოვალეობათა „მნიშვნელოვანი უთანასწორობა“; უნდა შეფასდეს შიდა კანონმდებლობის იმ ნორმათა ანალიზის ფონზე, რომელსაც მხარეთა ურთიერთობა დაექვემდებარებოდა სადავო პროცესის არარსებობის შემთხვევაში. ამასთანავე, უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი პოზიციები და ის სამართლებრივი საშუალებები, რომელიც მას შიდა კანონმდებლობით ეძლევა არასამართლიანი პროცესებისგან თავის დასაცავად. ამასთანავე, იმის შესაფასებლად არის თუ არა უთანასწორობა „კეთლისინდისიერების მოთხოვნათა საწინააღმდეგო“.¹⁵

„კეთლისინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველმყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთლისინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელმწიფოებო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთლისინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით. აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.¹⁶

კეთლისინდისიერების 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 კეთლისინდისიერებითა და პატიოსანი საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამოირიცხონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთლისინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელმწიფოებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.¹⁷

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, №1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან

¹³ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე №ას-812-2022.

¹⁴ იქვე

¹⁵ ევროკავშირის სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება საქმეზე №C-415/11. აზნაი 76.

¹⁶ Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dordrecht, Boston, London, 1994. 83. 205-209.

¹⁷ Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, 83. 3-46.

დისბალანსზე“ (დოკუმენტის ინგლისურენოვან ვერსიაში გამოყენებულია ტერმინი „significant imbalance“), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროკავშირის სასამართლომ C-421/14 საქმეში განმარტა, 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.¹⁸

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტო მიიჩნევს, რომ წესებსა და პირობებში მითითებული ზემოაღნიშნული პირობები არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, 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 გარიგების ერთ-ერთ ფორმას, რომლითაც, მხარეები, შემხვედრი ნების საფუძველზე, ნებაყოფლობით იბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ საკუთარ ვებგვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების ნაწილი. მხარეთა შორის დადებული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, მომხმარებელს გადასცეს საკუთრების უფლება შეძენილ ნივთზე და მიაწოდოს აღნიშნული ნივთი. ამდენად, ხელშეკრულება არის სინალაგმატური (ორმხრივად მავალდებულებელი). 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. აღნიშნულის საწინააღმდეგოდ, განსახილველი პირობით მოვაჭრე გამორიცხავს საკუთარ პასუხისმგებლობას, გადამზიდის მიერ ნივთის დაზიანების ან განადგურების შემთხვევაში.

რაც შეეხება იმ პირობას, რომლის თანახმად, აქციის პირობებით შეძენილი პროდუქცია არ ექვემდებარება შეცვლას, საგულისხმოა, რომ კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის

¹⁸ ევროკავშირის სასამართლოს 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე Banco Primus SA v Jesús Gutiérrez García, C-421/14, ECLI:EU:C:2017:60, აბზაცი 59.

შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. აღნიშნული ნორმების გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ შემუშავებული აღნიშნული პირობის ის შინაარსი, რომელიც გამორიცხავს აქციის პირობებით შექმნილი ნაკლიანი ნივთის შეცვლას, პირდაპირ ეწინააღმდეგება კანონის იმპერატიულ დანაწესს.

აუცილებლად უნდა განიმარტოს, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულება თავისი ბუნებით არის კერძო სამართლებრივი ხასიათის. კერძო სამართლებრივი ურთიერთობისას მხარეებს თავისუფალი ნების საფუძველზე შეუძლიათ განსაზღვრონ ნებისმიერი ის პირობა, რომელიც არ არის კანონშეუსაბამო. აღნიშნულს განამტკიცებს საქართველოს კანონის „საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის“ 319-ე მუხლის პირველი ნაწილის პირველი წინადადება (კერძო სამართლის სუბიექტებს შეუძლიათ კანონის ფარგლებში თავისუფლად დადონ ხელშეკრულებები და განსაზღვრონ ამ ხელშეკრულებათა შინაარსი). მათ შორის, სამოქალაქო კოდექსის 410-ე მუხლის თანახმად, რიგ შემთხვევებში ზიანის ანაზღაურების გამორიცხვაც კი დაიშვება. თუმცა, სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების თავისუფლების ხარისხი იზღუდება. საქართველოს უზენაესი სასამართლო 2022 წლის 5 ოქტომბრის №ას-812-2022 გადაწყვეტილებაში აღნიშნავს, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების არსებობისას, სახელშეკრულებო თავისუფლება იმ ხარისხით არ გამოვლინდება რა დოზითაც ჩვეულებრივ შემთხვევაში. საკასაციო სასამართლო აღნიშნავს, „შეიძლება ითქვას, რომ კერძო სამართლის პრინციპი: რაც კანონით აკრძალული არაა, ყველაფერი დაშვებულია, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებისას შეზღუდული სახით გამოიყენება, რაც შინაარსის კონტროლის აუცილებლობასა და მისი არსებობის ფარგლებს განამტკიცებს.“¹⁹ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების ასეთი ბუნება განაპირობებს იმას, რომ „სამოქალაქო კოდექსში“ ცალკე, მესამე თავით, რეგულირდება ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობები და 344, 346, 347, 348-ე მუხლები რიგი პირობების ბათილობასაც ითვალისწინებს. სტანდარტული პირობების არსებობისას ხელშეკრულების „სუსტი“ მხარე მოკლებულია უნარს საკუთარი შეხედულებით ჩამოაყალიბოს ან შეცვალოს გარიგების პირობები. სწორედ ამიტომ ისეთი პირობები, რომელიც კონტრაჰენტს ართმევს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას შეიძლება იყოს ბათილი, რადგან მას არ ჰქონია შესაძლებლობა განესაზღვრა სხვა პირობა. სტანდარტული პირობების განსაზღვრისას, ხელშეკრულების „ძლიერი“ და „სუსტი“ მხარის თავისუფლების ხარისხი იზღუდება, „სუსტი“ მხარის სასარგებლოდ, რათა არ იქნას ხელყოფილი მისი ინტერესები.

სამომხმარებლო ურთიერთობა წარმოადგენს კერძო სამართლებრივი ურთიერთობის სახეს და ის სპეციფიკურად აწესრიგებს კერძოსამართლებრივ ურთიერთობებს, რაც გამოიხატება იმაში, რომ ხელშეკრულების „ძლიერი“ მხარეს 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.

¹⁹ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე №ას-812-2022.

გულისხმიერება კონტრაქტებს ავალდებულებს ერთმანეთის მიმართ იყვნენ სანდონი, აღნიშნული კი გულისხმობს თითოეული მხარის მიერ ყველა ქმედების იმ ფორმით, ხარისხითა და მოცულობით შესრულებას, რასაც მეორე მხარე გონივრული მოლოდინით ელოდება. ნდობის ჩამოყალიბებაში მრავალმა ფაქტორმა შეიძლება იქონიოს გავლენა, თუმცა ის არსებობს მხოლოდ მაშინ, თუკი აღნიშნული განპირობებულია, იმგვარი კრიტერიუმებით, რასაც ნამდვილად შეეძლო ნდობის წარმოშობა.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე წარმოადგენს სამომხმარებლო ტექნიკის ონლაინმაღაზიას. ამდენად, მომხმარებელს გონივრულად აქვს ნდობა მოვაჭრის, როგორც გამოცდილი და სანდო კონტრაქტისადმი, რომ ის მომსახურებას ჯეროვნად შეასრულებს და თუკი აღნიშნული ვერ მოხერხდა, მაშინ, შეასრულებს რა იმ ვალდებულებას, რაც ურთიერთნდობაზე და კეთილსინდისიერებაზე დამყარებული ურთიერთობების ფარგლებში მხარეს აკისრია, შემდგომი მოქმედებით გამოასწორებს ნაკლს, შეამცირებს ნივთის ფასს ან დაუბრუნებს გადახდილ საფასურს. ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, მოვაჭრე, როგორც ხელშეკრულების ძლიერი მხარე ვალდებულია გაითვალისწინოს მომხმარებლის ინტერესები და ის გონივრული მოლოდინი, რაც მას აქვს.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივის №93/13/EEC 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 უფლებებსა და ვალდებულებებში.

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. მოცემულ შემთხვევაში, მოვაჭრე კისრულობს ვალდებულებას კონკრეტულ ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემასა და აღნიშნული ნივთის მიწოდებას. თავის მხრივ, ხსენებული ვალდებულება გულისხმობს ნივთის მიწოდებას უნაკლო მდგომარეობაში. წინააღმდეგ შემთხვევაში, ეს იქნება ხელშეკრულების არაჯეროვანი შესრულება.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, გულისხმიერება და კეთილსინდისიერება კერძოსამართლებრივი ხელშეკრულების ამოსავალი პრინციპებია. აღნიშნული პრინციპების გამოხატულებაა ის, რომ თუკი ხელშეკრულება არ სრულდება ან არაჯეროვნად სრულდება, კრედიტორმა შემდგომი შესრულებით (თუკი ეს შესაძლებელია) აღმოფხვრას ნაკლი. მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობა მხარეთა შორის მნიშვნელოვან დისბალანსს იწვევს, ვინაიდან მომხმარებელი სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს და ხელშეკრულებას დებს მოვაჭრესთან. შესაბამისად, იგი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულებას მოელის მოვაჭრისგან და არა მესამე პირისაგან. მოვაჭრესა და მესამე პირებს შორის არსებული სამეწარმეო თუ სხვა სახის ურთიერთობიდან გამომდინარე რისკი, მათ შორის, მოვაჭრის დამოკიდებულება მესამე პირისაგან ნივთის მიწოდებაზე, არ შეიძლება დაეკისროს მომხმარებელს, რომელიც ხელშეკრულებას ყოფითი, სამომხმარებლო საჭიროების დაკმაყოფილების მიზნით დებს და არ იცის და არც უნდა დაეკისროს მოვაჭრის სამეწარმეო საქმიანობის დეტალების ცოდნის ვალდებულება და მით უფრო, შესაბამისი ვალდებულების საკუთარ თავზე აღება.

მოვაჭრის პირობა, რომ იგი პასუხს არ აგებს გადამზიდი კომპანიის ან/და ონლაინ მაღაზიის მართლსაწინააღმდეგო და ბრალეული ქმედებით გამოწვეულ ზიანზე, გაუმართლებლად

ზღუდავს მომხმარებლის უფლებას მიიღოს ის ნივთი, რომელიც შეიძინა. თავის მხრივ, აღნიშნული შეზღუდვა ხელშეკრულების მხარეთა შორის მნიშვნელოვან დისბალანსს ქმნის, რამდენადაც მომხმარებელს არ გააჩნია რეალური შესაძლებლობა თავად მოითხოვოს გადამზიდი კომპანიისაგან ან/და ონლაინ მაღაზიისაგან ზიანის ანაზღაურება, რამდენადაც I. მას აღნიშნულ მესამე პირებთან ხელშეკრულება არ დაუდია და II. მას არ აქვს ამ პირთა ვინაობის შესახებ ინფორმაცია. ამასთანავე, აღნიშნული დაკავშირებული იქნება დამატებით მატერიალურ ხარჯსა და ძალისხმევასთან, რომელიც მომხმარებელს ვერ ექნებოდა განჭვრეტელი ხელშეკრულების დადების დროისათვის. მეორე მხრივ, მოვაჭრისათვის ბევრად უფრო იოლია მომხმარებლისათვის ანაზღაურებული თანხა თავად დაიბრუნოს შესაბამისი სუბიექტ(ებ)ისაგან.

ამასთან, შესაფასებელია ხომ არ ხდება სტანდარტული პირობების სხვა პირობით, განსახილველი პირობის შინაარსის დაბალანსება. ადმინისტრაციული წარმოების ფარგლებში, წესებისა და პირობების შესწავლისას არ გამოვლენილა ისეთი პირობა, რომელიც აღნიშნულ პირობას დააკომპენსირებდა და მომხმარებელს მიანიჭებდა ისეთ უფლებას, რომლის პირობებში შესაძლებელი იქნებოდა, სადავო პირობით გამოწვეული დისბალანსის აღდგენა.

ევროკავშირის სასამართლომ 2013 წლის 14 მარტის საქმეში №C-415/11 საქმეში 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“.*

მოცემულ შემთხვევაში, როგორც აღინიშნა, ჩვეულებრივი, სახასიათო სახელშეკრულებო ვალდებულებიდან ხდება იმგვარი გადახრა, რომელიც მომხმარებელს არ აყენებს უფრო ხელსაყრელ მდგომარეობაში. პირიქით, მომხმარებელს ეკისრება დამატებითი ტვირთი, რათა მან ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უნაკლო ნივთი მიიღოს. თუ გავითვალისწინებთ იმ ფაქტს, რომ ჩვეულებრივ შემთხვევაში, ნაკლოვანი შესრულებისას კრედიტორს არანაირი შესრულების ვალდებულება არ ეკისრება, სავარაუდოა, რომ მომხმარებელი ინდივიდუალური მოლაპარაკებისას არ იკისრებდა დამატებით იმგვარ ვალდებულებას, რომელიც კანონისგან ატიპური გადახრაა და მას დამატებით ვალდებულებას აკისრებს. მოვაჭრე თავის სამეწარმეო ხასიათის რისკსა 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.

საგულისხმოა ისიც, რომ კანონის 21-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება. განსახილველ შემთხვევაში, შესაფასებელი პირობა განთავსებულია ვებგვერდზე და გამიზნულია მრავალჯერადი გამოყენებისათვის, რაც იმთავითვე გამორიცხავს იმის შესაძლებლობას, რომ ამგვარი ფორმით არსებული სტანდარტული პირობა ინდივიდუალურად იყოს შეთანხმებული. ამის თაობაზე არც მოვაჭრეს მიუთითებია.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ საკუთარი პასუხისმგებლობის გამორიცხვა იმ ზიანისთვის, რომელიც გამოწვეულია გადამზიდი

კომპანიის ან/და ონლაინ მაღაზიის მართლსაწინააღმდეგო და ბრალეული ქმედებით, არ შეესაბამება კანონის მოთხოვნებს, რამდენადაც მოვაჭრეს ისედაც ეკისრება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების ჯეროვანი შესრულება.

ამდენად, მოცემულ შემთხვევაში, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ ვებგვერდზე განთავსებული წესებისა და პირობების შეფასებული დათქმა ეწინააღმდეგება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პროცეპებს. ასევე, იგი იწვევს მნიშვნელოვან დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. შესაბამისად, აღნიშნული პუნქტი კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, მიჩნეული უნდა იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად.

3.4. ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შეუსრულებლობა

განცხადებებში მითითებული გარემოებების გათვალისწინებით, გამოიკვეთა მოვაჭრის მიერ კანონის მე-16 მუხლით გათვალისწინებული ვალდებულებების დარღვევის ვარაუდი.

განსახილველ შემთხვევაში, დგინდება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებლებს შორის დაიდო დისტანციური ხელშეკრულებები. ხელშეკრულებებით მოვაჭრემ იკისრა მომხმარებლებისათვის კონკრეტულ ნივთზე საკუთრების უფლების გადაცემა და აღნიშნული ნივთის მიწოდება, ხოლო მომხმარებლებმა იკისრეს შესაბამისი საფასურის გადახდის ვალდებულება.

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

ამავე კანონის მე-16 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის 361-ე მუხლის მე-2 ნაწილის თანახმად, ვალდებულება უნდა შესრულდეს ჯეროვნად, კეთილსინდისიერად, დათქმულ დროსა და ადგილას.

როგორც მომხმარებელთა მიერ წარმოდგენილი განცხადებებით დასტურდება, მოვაჭრემ არ შეასრულა ნაკისრი ვალდებულებები. მან ჯ. [REDACTED] ს. [REDACTED] ს. მიაწოდა არა შეძენილი, არამედ, სხვა ნივთი, ხოლო მ. [REDACTED] ზ. [REDACTED] ისათვის შეძენილი ნივთი საერთოდ არ მიუწოდებია.

ამრიგად, მოვაჭრემ თითოეულ მომხმარებელთან მიმართებით დაარღვია კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნა – შეესრულებინა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ძირითადი ვალდებულება.

საგულისხმოა, რომ მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულების ძირითადი ვალდებულების დარღვევის შემთხვევაში კანონი მომხმარებელს ანიჭებს დამატებით უფლებებს. კერძოდ, კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, საქონლის შეკეთება და შეცვლა მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებებია. მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში, ისე, რომ მომხმარებელს არ შეექმნას მნიშვნელოვანი შეფერხება საქონლის ბუნებისა და იმ მიზნის გათვალისწინებით, რომლისთვისაც მან ეს საქონელი შეიძინა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

კანონის მე-18 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. მე-18 მუხლის მესამე პუნქტის მიხედვით, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს: ა) მოვაჭრის ხარჯით მომსახურების გაწევა ან ნაკლის აღმოფხვრა სხვა პირს შესთავაზოს; ბ) მოითხოვოს მომსახურების ფასის ადეკვატური შემცირება; გ) უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით. მე-4 პუნქტის თანახმად კი, დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

როგორც მომხმარებელთა მიერ წარმოდგენილი განცხადებებიდან და თანდართული მტკიცებულებებიდან დგინდება, მომხმარებელმა მოვაჭრეს განუსაზღვრეს დამატებითი ვადა შეძენილი ნივთების მისაღებად, ხოლო მოვაჭრის მიერ რეაგირების უქონლობის გამო, საკუთარი უფლებების დასაცავად მომართეს სააგენტოს.

აღსანიშნავია, რომ 2026 წლის 16 თებერვალს ჯ. [REDACTED] ს. [REDACTED] მა წარმოადგინა №01/1472 განცხადება და განმარტა, რომ შეძენილი ნივთი მიიღო, არასწორად მიწოდებული კი მოვაჭრეს დაუბრუნა. 2026 წლის 17 აპრილს მ. [REDACTED] ზ. [REDACTED] მა წარმოადგინა №01/3399 განცხადება და განმარტა, რომ მოვაჭრემ მიაწოდა შეძენილი ნივთები, თუმცა მომხმარებელი პრეტენზიას გამოთქვამდა იმ მნიშვნელოვან ძალისხმევასთან დაკავშირებით, რაც მას მოვაჭრისაგან ნივთის მისაღებად გასწია.

სააგენტო აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის მიერ, საბოლოოდ, ხელშეკრულებებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება და მომხმარებლებისათვის შეძენილი ნივთების მიწოდება გავლენას ვერ მოახდენს კანონის მე-16 მუხლით გათვალისწინებული მოთხოვნების დარღვევაზე მსჯელობისას. კერძოდ, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, მოვაჭრემ ნასყიდობის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებები უნდა შეასრულოს არა იძულების, არამედ ნებელობის საფუძველზე. მოვაჭრე ვალდებული იყო

მომხმარებლებისათვის შექმნილი ნივთები მიეწოდებინა, თუმცა მან აღნიშნული ვალდებულება მხოლოდ მომხმარებლების მიერ სააგენტოსათვის შესაბამისი განცხადებების წარმოდგენის შემდეგ შეასრულა, ვალდებულების შესრულებისათვის გათვალისწინებული ვადის გასვლიდან მნიშვნელოვანი დაყოვნების შემდეგ. მეორე მხრივ, „ვალდებულების ჯეროვნად შესრულება ნიშნავს ვალდებულების შესრულებას კანონითა და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად, იმ გონიერი მოლოდინის ფარგლებში, რაც შესრულების მიძღვრულ ამ ვალდებულების შესრულების მიმართ ჰქონდა.“²⁰ აღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ მომხმარებლებისათვის შექმნილი ნივთების მიწოდება მნიშვნელოვანი დაყოვნების შემდეგ, ვერ ჩაითვლება ხელშეკრულებებით ნაკისრი ვალდებულებების ჯეროვნად შესრულებად, ვინაიდან თუ ფაქტობრივი შესრულება გაიგივდება ჯეროვნად შესრულებასთან, შესრულების საგნის მიმართ განხორციელებული შესრულება მაინც ჯეროვნად მიიჩნევა, მიუხედავად იმისა, დაიცავს თუ არა მოვაჭრე ვალდებულების შესრულების სხვა სტანდარტებს (დრო, ადგილი, კეთილსინდისიერება და ა.შ.),²¹ რაც მნიშვნელოვნად დააბრკოლებდა კანონის მიზნების მიღწევას.

განსახილველ შემთხვევაში, დარღვეულია როგორც ვალდებულების შესრულების ვადა, ასევე, დგინდება, რომ მოვაჭრემ არ გამოიჩინა გულისხმიერება შესასრულებელი ვალდებულების მიმართ და შესაბამისად, მოქმედებდა კეთილსინდისიერების პრინციპის საწინააღმდეგოდ.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს შპს „ზერო გრუპის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406386584) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტების დარღვევის ფაქტს.

თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს შპს „ზერო გრუპის“ (საიდენტიფიკაციო ნომერი 406386584) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი

²⁰ სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი, ლადო ჭანტურიას რედაქტორობით, თბილისი, 2019 წ., გვ. 358.

²¹ იქვე

პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-17 მუხლის 1-4 პუნქტებისა და 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.