



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1348 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 საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1348 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს შპს „ელექტრიფიკაციის საქართველო“ (ს/ნ 405663802) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“, „ბ“ და „მ“ ქვეპუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული უსამართლო კომერციული საქმიანობის განხორციელების ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, შპს „ელექტრიფიკაციის საქართველო“ (ს/ნ 405663802) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-

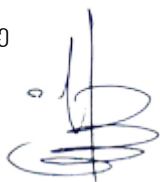


5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“, „ბ“ და „მ“ ქვეპუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მოთხოვნებს.

4. შპს „ელექტრიფიკაციის საქართველოს“ (ს/ნ 405663802) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოს მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობის მომდევნო დღიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი ლექვიჩიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1348 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

თბილისი

2026

სარჩევი

1. აღწერილობითი ნაწილი	3
1.1. განმცხადებლის პოზიცია.....	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია	5
2. ნორმატიული რეგულირება.....	6
3. სამოტივაციო ნაწილი.....	10
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	10
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი.....	11
3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება	16
3.4. უსამართლო სტანდარტული პირობები.....	24
3.5. უსამართლო კომერციული საქმიანობა - ზოგადი მიმოხილვა.....	35
3.6. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობა	37
4. სარეზოლუციო ნაწილი	40

1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე 2025 წლის 04 ნოემბრის №01/6731 განცხადება, შპს „ელექტრიფაი საქართველოს“ (ს/კ 405663802) მიერ (შემდგომში - მოვაჭრე) „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1348 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1. განმცხადებლის პოზიცია

მოქალაქე 2025 წლის 04 ნოემბრის №01/6731 განცხადების თანახმად, მომხმარებელი 2025 წლის 10 აგვისტოს, დაახლოებით 21:40-დან 21:57 საათამდე, თბილისში, გოთუას ქუჩა №7-ში მდებარე მოვაჭრის სადგურზე მუხტავდა VW ID.4 - ის მარკის ავტომობილს, რა დროსაც სადგური გამოვიდა მწყობრიდან და დენის ცვალებადობის შედეგად ზიანი მიაღდა მომხმარებლის ავტომობილს. მომხმარებლის განმარტებით, აღნიშნულის შესახებ მან დაუყოვნებლივ აცნობა მოვაჭრეს, რაზეც მოვაჭრის წარმომადგენელმა უპასუხა, რომ საჭირო იქნებოდა ავტომობილის ტექნიკური მდგომარეობის გამოკვლევის დამადასტურებელი დოკუმენტის წარმოდგენა. მომხმარებელმა მოვაჭრის მითითების შესაბამისად უზრუნველყო ავტომობილის გამოკვლევის განხორციელება, კერძოდ, ავტომობილი დიაგნოსტიკისთვის წარადგინა “VW”-ის ოფიციალურ სერვის ცენტრში, სადაც ჩაუტარდა შესაბამისი დიაგნოსტიკა. შემოწმებით დადგინდა, რომ ავტომობილში დაზიანებული იყო მაღალი ძაბვის დამტენის როზეტი და მაღალი ძაბვის დატენვის აკუმულატორის მოდული. მომხმარებელს ზემოაღნიშნული ინციდენტის შედეგად მიაღდა დაახლოებით 1200 (ერთი ათას ორასი) აშშ დოლარის ოდენობის ფინანსური ზიანი. მას შემდეგ, რაც მომხმარებელმა მოვაჭრეს წარუდგინა დასკვნა, მოვაჭრემ მომხმარებელს განუცხადა, რომ აღნიშნულ დაზიანებებზე პასუხისმგებლობას არ

იღებს, კომპანიის გენერალურ წესებსა და პირობებში არსებული 4.4.4. პუნქტის საფუძველზე, რომლის თანახმადაც კომპანიას არ ეკისრება არავითარი პასუხისმგებლობა დენის ცვალებადობაზე, ძაბვაზე, რაიმე სახის ელექტრულ მუხტზე, დენის და/ან ძაბვის ცვალებადობაზე და/ან მოწოდების შეფერხებაზე და/ან რაიმე სხვა სახის ტექნიკურ ხარვეზზე, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს და/ან არ გამოიწვიოს ზიანი, ავტომობილის დაზიანება და მსგავსი რამ. განმცხადებლის მიერ წარმოდგენილი ინფორმაციით, კომპანიამ მომხმარებელს მხოლოდ ფორმალური ბოდიში და 100-ლარიანი ვაუჩერი შესთავაზა, რაც მომხმარებელმა შეურაცხყოფად მიიღო მიყენებული ზიანის მასშტაბიდან გამომდინარე.

სააგენტომ 2026 წლის 26 მარტის N 02/1942 წერილით აცნობა მომხმარებელს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნის შესახებ, მიაწოდა მას მოვაჭრის მხრიდან წარმოდგენილი დოკუმენტაცია და ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, განუსაზღვრა დამატებით 5 სამუშაო დღის ვადა შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

1. ავტომობილის შიდა დიაგნოსტიკური ჩანაწერები (Logs): ამონაწერი ელექტრომობილის ბორტ-კომპიუტერიდან იმავე დროის მონაკვეთზე (2025/8/11 01:40- 01:54), რაც განმარტავს, თუ რატომ შეცვალა ავტომობილმა CP ძაბვა და რატომ გათიშა აქტიური კომუნიკაცია;
2. ავტომობილისა და მომხმარებლის დამტენის ტექნიკური გამართულობის დადასტურება: მტკიცებულება იმისა, რომ შემთხვევის მომენტში ავტომობილის დატენვის სისტემა, პროგრამული უზრუნველყოფა და მომხმარებლის მიერ გამოყენებული დამტენი იყო გამართული და შეესაბამებოდა სტანდარტებს.

2026 წლის 20 მაისის N01/4545 წერილით მომხმარებელმა სააგენტოს წარმოუდგინა “VW”-ის ოფიციალურ სერვის ცენტრის პასუხი ავტომობილის შიდა დიაგნოსტიკურ ჩანაწერებთან დაკავშირებით. წერილში მითითებულია, რომ ვინაიდან ავტომობილი სერვის ცენტრში იმყოფებოდა 2025 წლის 13 აგვისტოს, გასული დროის გამო, ტექნიკურად შეუძლებელია ავტომობილის ბორტ-კომპიუტერიდან მოთხოვნილი დროის ინტერვალით, შიდა დიაგნოსტიკური (Logs) ინფორმაციის მოძიება და ამოღება. ამასთან, მომხმარებელმა წარმოადგინა სსიპ ლევან სამხარაულის სახელობის სასამართლო ექსპერტიზის ეროვნული ბიუროს პასუხი CCS1-დან CCS2-ზე გადამყვანი მოწყობილობის დიაგნოსტიკასთან დაკავშირებით, რომლის მიხედვითაც ექსპერტიზის წინაშე დასმული საკითხების გადასაწყვეტად საჭიროა სპეციალური ლაბორატორია რომელიც ამ ეტაპზე არ გააჩნია სასამართლო ექსპერტიზის ბიუროს, ამდენად მომხმარებლის მიერ დანიშნული ექსპერტიზა დარჩა შეუსრულებელი.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 21 ნოემბრის N 02/5905 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1348 ბრძანების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

2025 წლის 1 დეკემბრის N01/7374 წერილით მოვაჭრემ განმარტა, რომ შპს „ელექტრიფიკაციის საქართველოს“ (ს/კ 405663802) მხრიდან მომხმარებლის უფლებების დარღვევას ადგილი არ ჰქონია და მოთხოვნა ზიანის ანაზღაურებაზე დაუსაბუთებელია, ვინაიდან დატენვის პროცესი შეწყდა თავად ელექტრომობილის მხრიდან და არა დამტენი სადგურის გაუმართაობით. მოვაჭრემ დაეყრდნო მწარმოებლის (Sichuan Injet New Energy Co., Ltd.) მიერ ჩატარებულ მოკვლევას, აგრეთვე საკუთარ გენერალურ წესებსა და პირობებს, კერძოდ 4.2.4, 4.4.4 და 4.4.8 პუნქტებს, რომელთა თანახმად მოვაჭრე არ აგებს პასუხს ძაბვის ცვალებადობით ან არაქარხნული მოწყობილობის გამოყენებით გამოწვეულ ზიანზე.

2025 წლის 8 დეკემბრის N01/7554 წერილით მოვაჭრემ წარადგინა დოკუმენტი დასახელებით „დატენვის ჩანაწერების მიმოხილვა“ და შესაბამისი ტექნიკური დასკვნა, რომელშიც გამოიკვეთა სვეტებისა და მონაცემთა ურთიერთშეუსაბამობა.

2026 წლის 20 მაისის N02/3424 წერილით სააგენტომ მოვაჭრისგან გამოითხოვა დამუხტვის სესიის ლოგების სრულყოფილი და დაზუსტებული ქრონოლოგიური ცხრილი ოთხივე სვეტის ასახვით. აღნიშნული მოთხოვნა განპირობებული იყო წარმოდგენილ მონაცემებში სვეტებისა და მაჩვენებლების აცდენით. 2026 წლის 25 მაისის N01/4718 წერილით მოვაჭრემ განმარტა თარგმანში არსებული გრაფების ორიგინალთან შესაბამისობა და დროის GMT+8 კორექციის წესი, აგრეთვე წარადგინა Master-Slave პრინციპისა და დამტენი სადგურის აპარატურული დაცვის მექანიზმების შესახებ არგუმენტაცია.

2026 წლის 27 მაისის N02/3520 წერილით სააგენტომ მოვაჭრეს მოსთხოვა დეტალური ტექნიკური განმარტება იმის თაობაზე, თუ როგორ შეესაბამება ლოგებში დაფიქსირებული მონაცემები მის მიერ წარმოდგენილ დასკვნას, ვინაიდან ჩანაწერის ერთ-ერთ მონაკვეთში ელექტრომობილის მიერ მოთხოვნილი დენი შეადგენდა 0 A-ს, ხოლო დამტენი სადგური აგრძელებდა 273.2 A დენის მიწოდებას. პასუხად მოვაჭრემ 2026 წლის 01 ივნისის N01/4946 წერილით განმარტა, რომ აღნიშნული მაჩვენებელი არ ასახავდა ფაქტობრივად მიწოდებულ დენს და წარმოადგენდა წინა სააღრიცხვო ციკლიდან გადმოტანილ ბუფერულ მონაცემს, რომელიც საგანგებო გათიშვის მომენტისთვის ჯერ არ იყო განახლებული. მოვაჭრის

პოზიციით, ხარვეზის გამოვლენისთანავე დამტენმა შეწყვიტა ენერგიის მიწოდება, ხოლო დამტენის მუშაობის ალგორითმი ეფუძნება IEC 61851-1:2017 სტანდარტს.

2026 წლის 2 ივნისის N02/3654 წერილით სააგენტომ მოვაჭრისგან გამოითხოვა IEC 61851-1:2017 ტექნიკური სტანდარტის დოკუმენტის ასლი და მომხმარებლის მომსახურების შემთხვევასთან დაკავშირებული დამტენი სადგურის სრული ჩანაწერები. 2026 წლის 8 ივნისის N01/5196 წერილით მოვაჭრემ წარადგინა აღნიშნული სტანდარტის ასლი და ლოგები, თუმცა ჩანაწერები წარმოდგენილი იყო შეჯამებული ცხრილის სახით და არ მოიცავდა მოვლენების განვითარების ამსახველ სრულ ქრონოლოგიურ მონაცემებს. სააგენტომ დაადგინა, რომ წარმოდგენილ მასალებში არსებობდა დროითი შუალედები, კერძოდ 2025 წლის 11 აგვისტოს 01:54:49 საათიდან 01:54:56 საათამდე და 01:54:57 საათიდან 01:57:33 საათამდე, რომელთათვისაც შესაბამისი ჩანაწერები არ იყო წარმოდგენილი.

2026 წლის 9 ივნისის N02/3794 წერილით სააგენტომ მოვაჭრეს მოსთხოვა მომხმარებლის მომსახურებასთან დაკავშირებული დამტენი სადგურის სრული, თავდაპირველი და დაუმუშავებელი ჩანაწერების წარმოდგენა, რომლებიც უწყვეტად ასახავდა მოვლენების განვითარებას შესაბამის დროით მონაკვეთებში. 2026 წლის 12 ივნისის N01/5401 წერილით მოვაჭრემ წარადგინა ზუსტად იგივე ცხრილი, რომელიც უკვე არსებობდა საქმის მასალებში.

2. ნორმატიული რეგულირება

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

საქართველოსა და ევროკავშირის შორის გაფორმებული 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-5 მუხლის პირველი პუნქტის ა) ქვეპუნქტის მიხედვით: ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს

ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის): საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით.

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

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, თუ მომხმარებელი მოვაჭრეს არ აცნობებს იმ მიზნის თაობაზე, რომლისთვისაც მას სურს საქონლის გამოყენება, საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამის საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი ვარგისია იმ მიზნით სარგებლობისთვის, რომლისთვისაც, ჩვეულებრივ, გამოიყენება.

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-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-20 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა,

გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით.

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

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

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.

ამავე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

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.

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.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულებების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში - 93/13/ EEC დირექტივა) მიზნად ისახავს გამყიდველსა ან მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის დადებული

ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციების და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და ეკონომიკური რისკებისგან დაცვის გზით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და უფრო ძლიერმა ბაზრის მოთამაშემ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს.¹

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი ნაწილის მიხედვით, სახელშეკრულებო პირობა, რომელიც ინდივიდუალურად არ არის შეთანხმებული, ითვლება უსამართლოდ იმ შემთხვევაში, თუ, კეთილსინდისიერების მოთხოვნის საპირისპიროდ, ის, მომხმარებლის საზიანოდ, იწვევს მნიშვნელოვან შეუსაბამობას ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მხარეების უფლებებსა და ვალდებულებებში.

93/13/EEC დირექტივის მე-3 მუხლითა და დანართით განსაზღვრულია იმ პირობათა შინაარსი, რომლებიც შესაძლოა უსამართლოდ იქნეს მიჩნეული.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის 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 გამოითხოვოს ინფორმაცია (მათ შორის, კონფიდენციალური ინფორმაცია), 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

¹ ევროკავშირის კერძო სამართალი, გადაწყვეტილებები და მასალები, ნაწილი I, 2018 წელი, თბილისი, გვ: 40

საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

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.

სანამ საკითხის არსებით შეფასებაზე გადავალთ, მნიშვნელოვანია აღინიშნოს, რომ კანონი ცალსახად მიუთითებს, რომ როგორც სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებამდე, ისე საქმის შესწავლის ეტაპზე, მნიშვნელოვანია იკვეთებოდეს, რომ კონკრეტული მოვაჭრის მიერ კანონის მოთხოვნების დარღვევის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღწეს.

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.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“. 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 მიაღწია.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

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

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/EC დირექტივაშიც.

აღსანიშნავია ისიც, რომ ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - ევროკავშირის სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა განმტკიცებული. მაგ. №C-649/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.²

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესების 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,³ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს 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.⁴

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „ელექტრიფაი საქართველო“ (ს/კ 405663802) კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად, კერძოდ, მომხმარებელი კომპანიის პლატფორმების (აპლიკაციისა და ვებ-გვერდის) მეშვეობით აფორმებს ხელშეკრულებას მოვაჭრისგან შესაბამისი მომსახურების გაწევის შესახებ. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. ამასთან, კანონის მე-10 მუხლის მიხედვით დისტანციური

² ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

³ იქვე, აბზაცი 53

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

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

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, ამ კანონის მე-5, მე-6, მე-7 და მე-9 და მე-10 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად. მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 1 დეკემბრის N01/7374 წერილით წარმოადგინა „**გენერალური წესები და პირობები**“, და განმარტა, რომ მომსახურების მისაღებად მომხმარებელი ვალდებულია დარეგისტრირდეს აპლიკაციაში, სადაც რეგისტრაციის დასასრულებლად აუცილებელია **წარმოდგენილ პირობებზე დათანხმება**.

სააგენტო გაეცნო მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ „გენერალურ წესებსა და პირობებს“ და დაადგინა, რომ მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს. კერძოდ, სააგენტო ადგენს, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ იყო მოვაჭრის სავაჭრო ობიექტში/პლატფორმაზე. კერძოდ, ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ;

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-5 მუხლის „ვ“ ქვეპუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს შემდეგი უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის) კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში – კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართლის ფუნდამენტური პრინციპების შესაბამისად, მოვაჭრის ძირითადი ვალდებულებათა მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულების შესაბამისი საქონლის ან/და მომსახურების მომხმარებლისთვის მიწოდება და შესაბამისობის დადასტურება.

გარანტია არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული საქონლის ან/და მომსახურების შესაბამისობის დადასტურება. მოვაჭრის მიერ კანონისმიერი გარანტიის გაცემა სავალდებულოა და მოქმედებს საქონლის ან/და მომსახურების მომხმარებლისთვის მიწოდების მომენტიდან ორი წლის განმავლობაში. გამყიდველი პასუხისმგებელია საქონლის/მომსახურების ნებისმიერ ნაკლოვანებაზე, რომელიც არსებობდა მისი მომხმარებლისთვის მიწოდების მომენტში. კანონის მე-18 მუხლით განსაზღვრულია მომსახურების ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებები, კერძოდ, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს. არათანაზომიერი ან შეუსაბამოდ დიდი ხარჯი განისაზღვრება ამ კანონის მე-17 მუხლის მე-8 პუნქტით დადგენილი წესით. 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.

მოვაჭრის მიერ ვებგვერდზე განთავსებული „გენერალური წესები და პირობები“ ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას სხვა ნაწილშიც მხოლოდ ნაწილობრივ აკმაყოფილებს. დოკუმენტი მომსახურების საგანს მთელ ტექსტში აღწერს განზოგადებული ტერმინით „მომსახურება“ და არ შეიცავს ელექტრომობილის დამუხტვის სერვისის არსებით მახასიათებლებს, კერძოდ დამტენი მოწყობილობის ტიპს (AC ან DC), სიმძლავრეს, კონექტორის სტანდარტსა და ავტომობილთან თავსებადობის პირობებს, რის გამოც მომხმარებელი ხელშეკრულების დადებამდე მოკლებულია შესაძლებლობას დაადგინოს, კონკრეტულად რა შინაარსის მომსახურებას იძენს. აღნიშნული ეწინააღმდეგება კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტს და საქონლის ან მომსახურების იდენტიფიკაციის მინიმალურ სტანდარტს. ვინაიდან მომსახურება მიეწოდება ექსკლუზიურად ციფრული პლატფორმის, iOS და Android აპლიკაციის მეშვეობით (დოკუმენტის პუნქტი 1.3), მოვაჭრე ვალდებული იყო აგრეთვე მიეთითებინა ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლები და თავსებადობის პირობები, მათ შორის ოპერაციული სისტემის მინიმალური მოთხოვნები, აპლიკაციის ფუნქციონირებისთვის აუცილებელი ნებართვები და საბანკო ბარათის რეკვიზიტების დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებები, რომლებიც მისთვის ცნობილია ან უნდა სცოდნოდა. ეს ინფორმაცია დოკუმენტში საერთოდ არ არის ასახული, რაც იმავე პუნქტის „ი“ ქვეპუნქტის დარღვევას წარმოადგენს.

მოვაჭრის საიდენტიფიკაციო და საკონტაქტო მონაცემები დოკუმენტში ურთიერთგამომრიცხავია. პრემბულაში მითითებულია მისამართი „საქართველო, თბილისი, ალ. ყაზბეგის #24" და ელექტრონული ფოსტა info@electrify.ge, ხოლო პუნქტი 6.1, რომელიც სწორედ „კომპანიის რეკვიზიტების" სახელწოდებას ატარებს, იმავე იურიდიული პირის მისამართად ასახელებს „თბილისი, საბურთალოს რაიონი, გიგა ჯაფარიძის ქ. №24, ბ. №204"-ს და საკონტაქტო ელფოსტად beka@electrify.ge-ს. ერთსა და იმავე დოკუმენტში ორი განსხვავებული იურიდიული მისამართისა და ორი განსხვავებული ელექტრონული ფოსტის მითითება ინფორმაციას ართმევს უტყუარობასა და მკაფიოობას, რომელსაც ნორმა პირდაპირ ითხოვს, და აბრკოლებს მოვაჭრესთან სწრაფ და ეფექტიან კომუნიკაციას, რაც არღვევს მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ" ქვეპუნქტს. ამასთან, დოკუმენტი საერთოდ არ ითვალისწინებს მომხმარებლის მოთხოვნის განხილვის წესს, კერძოდ პრეტენზიის წარდგენის არხს, ფორმას, განხილვისა და პასუხის გაცემის ვადას. პუნქტი 4.5 შემოიფარგლება ინფორმაციის მიწოდების აბსტრაქტული ვალდებულებით, ხოლო პუნქტი 5.4-ით დადგენილი ხუთსამუშაოდღიანი ვადა ვრცელდება მხოლოდ ტექნიკური მიზეზით ზედმეტად ჩამოჭრილი თანხის დაბრუნებაზე და პრეტენზიის განხილვის ზოგად წესს ვერ ანაცვლებს, რაც იმავე პუნქტის „ე" ქვეპუნქტის დარღვევაა. დაუდგენელია აგრეთვე ხელშეკრულების მოქმედების ვადა. ურთიერთობა წარმოიშობა რეგისტრაციით და ფაქტობრივად განუსაზღვრელვადიანია, თუმცა დოკუმენტი ამას არ აფიქსირებს და არ ითვალისწინებს ანგარიშის დახურვისა და ხელშეკრულებიდან გასვლის პროცედურას ბალანსზე დარჩენილი თანხის შემდგომი ბედის მითითებით. პუნქტი 3.2 მომხმარებელს აძლევს მომსახურებაზე უარისა და აპლიკაციის დეაქტივაციის შესაძლებლობას, რაც ფაქტობრივი ქმედებაა და სახელშეკრულებო ურთიერთობის შეწყვეტის წესს არ ადგენს, შესაბამისად „ზ" ქვეპუნქტის მოთხოვნა დაკმაყოფილებულად ვერ ჩაითვლება.

პუნქტი 5.1 ადგენს, რომ „მომსახურების საფასურს განსაზღვრავს კომპანია საკუთარი კორპორატიული შეხედულებისამებრ", ხოლო მისი ოდენობა მომხმარებლისთვის ცნობილი გახდება მხოლოდ აპლიკაციაში, მომსახურების დაწყებამდე. დოკუმენტი არ შეიცავს არც ფასს და არც მისი გამოთვლის წესს, კერძოდ იმას, ტარიფი განისაზღვრება მოხმარებულ კილოვატ-საათზე თუ მომსახურების ხანგრძლივობაზე, მოქმედებს თუ არა დროის ზონები და ერიცხება თუ არა მომხმარებელს დამატებითი საფასური დამუხტვის დასრულების შემდეგ ადგილის დაკავებისთვის. პუნქტი 5.3-ით გათვალისწინებული ბარათზე განსათავსებელი მინიმალური თანხა განუსაზღვრელია და ფორმულირებულია, როგორც ის, „რაც დაწესებულია/შესაძლოა დაწესებულ იქნეს კომპანიის მიერ", რაც მომხმარებელს ართმევს ხარჯის წინასწარი გათვლის შესაძლებლობას.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულების 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 „ელექტრიფიკაციის საქართველოს“ (ს/კ 405663802) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

3.3. მომსახურების ნაკლიანი შესრულება

სააგენტოში საქმის შესწავლისას წარმოდგენილი მასალების საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება არ გაუწია. სამართლებრივი შეფასების საგანია, წარმოადგენს თუ არა მოვაჭრის ქმედება მომსახურების არაჯეროვან შესრულებას კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის გაგებით.

საკითხის შეფასებამდე უნდა განისაზღვროს მხარეთა შორის არსებული ხელშეკრულების ბუნება. მომსახურების ხელშეკრულების ცნება მოცემულია ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივაში, რომელიც ხელშეკრულებებს მათი საგნის მიხედვით განასხვავებს. დირექტივის მე-2 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, ნასყიდობის ხელშეკრულება გულისხმობს ხელშეკრულებას, რომლითაც მოვაჭრე გადასცემს ან კისრულობს ვალდებულებას გადასცეს საკუთრება საქონელზე, ხოლო ამავე მუხლის მე-6 პუნქტის თანახმად მომსახურების ხელშეკრულება, ნასყიდობისგან განსხვავებით, გულისხმობს ხელშეკრულებას, რომლითაც მოვაჭრე უზრუნველყოფს ან კისრულობს ვალდებულებას უზრუნველჰყოს მომსახურება საფასურის სანაცვლოდ. მომსახურების ცნება განმარტებულია ევროკავშირის ფუნქციონირების შესახებ ხელშეკრულების 57-ე მუხლში, რომელიც მას სამრეწველო, კომერციული და პროფესიული ხასიათის საქმიანობას მიაკუთვნებს (TFEU, მუხ. 57).

ევროპის კომისიის 2011/83/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტის თანახმად, შერეული ტიპის ხელშეკრულების შემთხვევაში, რომელიც ერთდროულად მოიცავს საქონლისა და მომსახურების ელემენტს, კვალიფიკაცია დამოკიდებულია ხელშეკრულების ძირითად მიზანზე, და თუ ეს მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების გადაცემა, ხელშეკრულება განიხილება მომსახურების ხელშეკრულებად. განსახილველ შემთხვევაში ურთიერთობის ძირითადი მიზანი არ არის ნივთზე საკუთრების მიღება, არამედ ელექტრომობილის სწრაფი დატენვის პროცესის უსაფრთხო და ჯეროვანი განხორციელება, რა დროსაც ენერგიის გადაცემა მიზნის მიღწევის საშუალებაა და არა ხელშეკრულების დამოუკიდებელი საგანი. შესაბამისად, ურთიერთობა კვალიფიცირდება მომსახურების ხელშეკრულებად.

კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს, ხოლო ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი განსაზღვრავს მომხმარებლის უფლებებს ნაკლის აღმოფხვრის უშედეგოდ დარჩენისას, მათ შორის ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის უფლებას.

საკუთარი პოზიციის დასამტკიცებლად მოვაჭრემ წარმოადგინა დამტენი მოწყობილობის მწარმოებლის, Sichuan Injet New Energy Co., Ltd.-ის მიერ შედგენილი დოკუმენტი სახელწოდებით „დატენვის ჩანაწერების ანალიზი“ (Charging Records Analysis). აღნიშნული დოკუმენტის დასკვნითი ნაწილის თანახმად, დამტენი ფუნქციონირებდა მისი შექმნილი ალგორითმისა და ტიპური ოპერაციული პარამეტრების შესაბამისად და არ დასტურდება, რომ დამტენი იყო დეფექტური ან მანქანის სადგური არის რაიმე დაზიანების მიზეზი. აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილ ტექნიკურ ლოგებში დრო ასახულია GMT+8 დროის ზონის მიხედვით, რის გამოც ჩანაწერებში მითითებული 2025 წლის 11 აგვისტოს 01:40-01:57 საათის მონაკვეთი შეესაბამება საქართველოს დროით 2025 წლის 10 აგვისტოს 21:40-21:57 საათის პერიოდს.

დასკვნაში მითითებულია, რომ სადგური ფუნქციონირებს საერთაშორისო უსაფრთხოების სტანდარტის, მათ შორის IEC 61851-1, IEC 61851-23 და IEC 61851-24 შესაბამისად, რომელთა დაცვაც დამტენ სადგურს სერტიფიკატებით აქვს დადასტურებული. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი შესაბამისობის სერტიფიკატი (Low Voltage Directive 2014/35/EU, Certificate No. SZNTC2406109SV00, Shenzhen Nore Testing Center Co., Ltd., 31.07.2024) დამტენს სტანდარტებად ასახელებს EN IEC 61851-1:2019-ს, EN 61851-23:2014-სა და EN 61851-24:2014-ს. EN IEC 61851-1:2019 წარმოადგენს IEC 61851-1:2017-ის იდენტურ ევროპულ (CENELEC) ადოპციას, ხოლო თავად მოვაჭრემ N01/4946 წერილით მიუთითა, რომ დამტენი ეფუძნება IEC 61851-1:2017-ს. შესაბამისად, სააგენტოს შეფასება სწორედ იმ რედაქციას ეყრდნობა, რომელსაც მოვაჭრის საკუთარი სასერტიფიკაციო და საპროცესო პოზიცია ემყარება. სტანდარტის დოკუმენტი საქმეში მოვაჭრის მიერვეა წარმოდგენილი. შესაბამისად, სააგენტოს შეფასება ეყრდნობა ზუსტად იმ რედაქციას, რომელიც მოვაჭრემ თავად წარადგინა და რომელსაც თავადვე დაეყრდნო. სააგენტო აღნიშნავს, რომ მითითებული დოკუმენტი თავისი ბუნებით წარმოადგენს დამტენი მოწყობილობის მწარმოებლის დასკვნას და არა დამოუკიდებელ ან ობიექტურ საექსპერტო შეფასებას. ამდენად, იგი ექვემდებარება სააგენტოს მიერ შეფასებას სხვა მტკიცებულებებთან ერთობლიობაში და მისი მტკიცებითი ძალა შეზღუდულია. იმ შემთხვევებში, როდესაც არსებობს განსაზღვრული ტექნიკური სტანდარტები და დირექტივა, ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების დასადასტურებლად აუცილებელია შემოწმდეს უშუალოდ ამ მოთხოვნებთან შესაბამისობა. მართოდ, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი კერძო დასკვნა, რომელიც შემოიფარგლება მხოლოდ იმის შეფასებით, გააჩნია თუ არა ნივთს ნაკლი, აღნიშნული სტანდარტების არსებობის ფონზე, ვეღარ მიიჩნევა სარწმუნო და საკმარის

მტკიცებულებად. რის გამოც, სააგენტო მოვაჭრის ქმედებას და მის მიერ წარმოდგენილ დასკვნას ტექნიკური სტანდარტების ჭრილსა და მტკიცების ტვირთის განაწილების კონტექსტში აფასებს.

მოვაჭრის 2025 წლის 8 დეკემბრის N01/7554 წერილით წარმოდგენილი ტექნიკური დასკვნის ანალიზის ნაწილში მიუთითებს რამდენიმე გარემოებაზე, რომელიც წინააღმდეგობაში მოდის მის მიერვე წარმოდგენილ ლოგ ჩანაწერებთან.

ტექნიკური დასკვნის ანალიზის პირველი გარემოების თანახმად, დამტენის მიერ გაუმართაობის შესახებ შეტყობინების მიზეზს წარმოადგენს ის ფაქტი, რომ დამუხტვის პროცესში ელექტრომობილმა შეცვალა CP ძაბვა 6 ვოლტიდან 9 ვოლტამდე. იქვე განმარტებულია, რომ აღნიშნული ცვლილება გულისხმობს, რომ ელექტრომობილმა გათიშა კომუნიკაცია დამტენთან და შეწყვიტა დატენვა, რის შემდეგაც დამტენმა აღმოაჩინა CP-ის ცვლილება და დააფიქსირა შეტყობინება გაუმართაობის შესახებ.

მოვაჭრის არგუმენტაცია ეფუძნება CP ძაბვის 6V-დან 9V-ზე გადასვლის დაშვებას, რაც სტანდარტების ენაზე State C-დან State B-ზე გადასვლას გულისხმობს. საერთაშორისო სტანდარტის, IEC 61851-1:2017-ის Table A.4-ის და ტექნიკური დასკვნის დესკრიფციის ანალიზის თანახმად,

- 9V-იანი მაჩვენებელი შეესაბამება State B-ს (კაბელი დაკავშირებულია, თუმცა დატენვის პროცესი არ მიმდინარეობს)
- 6V შეესაბამება State C-ს (მიმდინარეობს ნორმალური დატენვა)
- ხოლო 0V მიუთითებს State E-ზე (სისტემური ხარვეზი/Fault).⁵

მოვაჭრის არგუმენტაციის ლოგიკით, CP ძაბვის 6V-დან 9V-ზე გადასვლა ნიშნავს, რომ დატენვა შეწყდა და დამუხტვის კონექტორი დაკავშირებული დარჩა ელექტრომობილთან დამუხტვის გარეშე. თუმცა State C-დან State B-ზე გადასვლა თავისთავად არ ადასტურებს დატენვის შეწყვეტის ნორმალურ ხასიათს, ვინაიდან იგივე ტრანზიციის ავარიული გათიშვისასაც არის შესაძლებელი.

მიუხედავად ამისა, მოვაჭრის მიერვე წარმოდგენილი ლოგ-ჩანაწერები საპირისპირო სურათს აჩვენებს.

პირველი აცდენა CP-ს მდგომარეობის არაზუსტი შეფასება. 2025 წლის 11 აგვისტოს (01:54 სთ) დაფიქსირებული „fault“ სტრიქონი აჩვენებს მაჩვენებელს $CP = 0.4G(-127)$, ხოლო იმავე წუთზე დაფიქსირებული „abnormal end“ სტრიქონი ასევე ასახავს $CP = 0.4G(-127)$, სადაც Output current

⁵ IEC 61851-1:2017, Annex A, Table A.4.

= 273.2A, Output voltage = 375.4V, და Dynamic power = 102.5 kW. სადავო სტრიქონი თავად მოვაჭრის ჟურნალშივე მარკირებულია ხარვეზის სტატუსით „CP Voltage Abnormal (313)“ და მდგომარეობით „Abnormal End“, რაც CP-ს ხარვეზულ მდგომარეობას (State E) ლოგის საკუთარი ცხადი ველებით ადასტურებს, დამტენის რიცხვითი დეკოდირებისგან დამოუკიდებლად. ამასთან, მაჩვენებელი CP = 0.4G(-127) ლოგის ფორმატში შეესაბამება 0V-ს (State E) და არა 9V-ს (State B), რაც აღნიშნულ დასკვნას დამატებით ამყარებს.

შესაბამისად, ფაქტობრივი ლოგი ადასტურებს სისტემის გადასვლას State C-დან State E-ში (6 ვოლტიდან 0 ვოლტზე) და არა მოვაჭრის მიერ მითითებულ State C - B (6V→9V) ტრანზიციას. გამომდინარე აქედან მოვაჭრის დასკვნა ამ ნაწილში არ შეესაბამება რეალურ სურათს, რომელსაც ლოგ ჩანაწერები იძლევა.

ტექნიკურ დასკვნაში მითითებული მეორე გარემოებაც არ შეესაბამება წარმოდგენილ ლოგ-ჩანაწერებს. მოვაჭრე ანალიზის ნაწილში მიუთითებს, რომ დამტენის ფაქტობრივი გამომავალი სიმძლავრე (ძაბვა და დენი) განისაზღვრება უშუალოდ ელექტრომობილის მოთხოვნით და მათი მტკიცებით, ჩანაწერების თანახმად, დამტენის გამომავალი სიგნალი ნორმალურ დიაპაზონში იმყოფებოდა.

ლოგ ჩანაწერებში, „abnormal end“ ჩანაწერი (01:54) ერთდროულად აფიქსირებს მოცემულობას: ელექტრომობილის მხრიდან სიმძლავრის მოთხოვნა (Requested Current) შეადგენს 0A-ს, თუმცა დამტენის გამომავალი მაჩვენებლებია: Output current = 273.2A, Output voltage = 375.4V და Dynamic power = 102.5 kW. 273.2A-იანი მაჩვენებლის „ნორმალურ დიაპაზონად“ კვალიფიკაცია იურიდიულად და ტექნიკურად უსაფუძვლოა ორი ძირითადი გარემოების გამო:

თავად ტექნიკური დასკვნის შესაბამისად, DC (მუდმივი დენით) სწრაფი დატენვის არქიტექტურაში „ნორმალური დიაპაზონი“ გულისხმობს გამომავალი დენის (Output current) სრულ შესაბამისობას მოთხოვნილ დენთან (Current demand). მოცემულ შემთხვევაში, შეუძლებელია 273.2A-იანი გამომავალი დენის ნორმალურად, როდესაც სისტემური ამოცანა (მოთხოვნა) ნულის ტოლია.

IEC 61851-1:2017 სტანდარტის Annex A, Table A.5-ის თანახმად, State E (CP 0V) წარმოადგენს ხარვეზულ მდგომარეობას, რომლის სიგნალიზაციისთვის განზრახ გამოყენება დამტენ სადგურს (EV supply equipment) ეკრძალება⁶. დამატებით, Table A.6 (Sequence 12) ადგენს, რომ აღნიშნულ მდგომარეობაში გადამრთველი მოწყობილობა მაქსიმუმ 3 წამის განმავლობაში

⁶ IEC 61851-1:2017, Annex A, Table A.5 ("State behaviour"), State E: "This state is generally caused by an error condition"; "This state shall not intentionally be used by the EV supply equipment for signalling". გადამრთველი მოწყობილობის გათიშვის ვალდებულება მოცემულია Table A.6, Sequence 12-ში.

უნდა გაითიშოს.⁷ შესაბამისად, 01:54:56-ის ჩანაწერში CP 0V-ისა და გამომავალი 273.2A-ის თანაარსებობა ადგენს *prima facie* ფაქტს, რომ ხარვეზის დაფიქსირების მომენტში მიმდინარეობდა ენერგიის ფაქტობრივი მიწოდება, ხოლო 3-წამიან ვადაში გათიშვის, ანუ სტანდარტთან შესაბამისობის დამტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრის განმარტებით, 273.2A-იანი მაჩვენებელი ფაქტობრივ მიწოდებას კი არ ასახავს, არამედ წარმოადგენს მრიცხველის „ბუფერულ“ (cached) მონაცემს, რომელიც გათიშვის მომენტამდე ჯერ არ იყო განახლებული. სააგენტო აღნიშნულ პოზიციას ვერ გაიზიარებს ქვემოთ ჩამოთვლილი არგუმენტაციით:

1. Charging Power-ის მნიშვნელობა (102.5 kW) არითმეტიკულად ზუსტად შეესაბამება $\text{Output Voltage (375.4V)} \times \text{Output Current (273.2A)}$ ნამრავლს. ეს შინაგანი თანმიმდევრულობა მიუთითებს, რომ სამივე მაჩვენებელი (voltage, current, power) ერთი და იმავე გაზომვის ციკლიდან მომდინარეობს. სისტემამ აღნიშნული მნიშვნელობები ერთი წყაროდან აღრიცხა და ნაკლებად სავარაუდოა, რომ voltage ცალკე, აქტუალური წყაროდან მოდიოდეს, ხოლო current სხვა, მოძველებული ბუფერიდან.
2. 273.2A-ის შემცველ ჩანაწერშივე (2025 წლის 11 აგვისტო, 01:54:56) ფიქსირდება ხარვეზის სტატუსი „CP Voltage Abnormal (313)“, მდგომარეობა „Abnormal End“, CP ვოლტაჟი 0V და Requested Current 0A. თუ სტრიქონი წინა ციკლის ბუფერს ასახავს, ხარვეზის ამსახველი ველები მასში ვერ მოხვდებოდა, რადგან ხარვეზი სწორედ ამ მომენტში წარმოიშვა. მოვაჭრის თეზისი მოითხოვს, რომ ერთსა და იმავე სტრიქონში ოთხი ველი რეალურ დროში იყოს განახლებული, ხოლო ზუსტად სამი ველი (Output Voltage, Output Current, Charging Power) მოძველებული, თანაც ისე, რომ ეს სამი ერთმანეთთან არითმეტიკულ თანხვედრაში დარჩეს. ველების ასეთი დიფერენცირებული განახლების ტექნიკური მექანიზმი მოვაჭრეს არ დაუსახელებია, რაც პოზიციის შიდა წინააღმდეგობას წარმოადგენს მისივე ლოგის მიხედვით.
3. დენის დინამიკა (301.2A ... 273.9A, 01:54:49; 273.2A, 01:54:56; 0A, 01:54:57) ასახავს უწყვეტ, თანდათანობით კლებას და არა გაყინულ ბუფერულ მნიშვნელობას. ქეშირებული მონაცემი სტატიკური იქნებოდა, აქ კი 273.9A-დან 273.2A-მდე გადასვლა აქტიურ, მიმდინარე გაზომვას შეესაბამება. წინა ჩანაწერი (01:54:49) შეიცავს მნიშვნელობებს 375.3V / 273.9A / 102.7 kW, ხოლო სადავო ჩანაწერი (01:54:56) მნიშვნელობებს 375.4V / 273.2A / 102.5 kW. სამივე პარამეტრი განსხვავებულია და კლების ბუნებრივ ტენდენციას აგრძელებს. მაშასადამე, სადავო სტრიქონი შეიცავს ახალ, შუალედურ და შინაგანად თანმიმდევრულ გაზომვას, რაც ზემოთ მითითებულ მოვლენით

⁷ IEC 61851-1:2017, Annex A, Table A.6, Sequence 12 ("State caused by error or fault condition"), გვ. 70: "(t27-t26) = Max 3 s"; §A.4.9 ("Test of short-circuit values of the voltage"): test procedure for Sequence 12 compliance.

განპირობებულ ხარვეზის ველებთან ერთობლიობაში ბუფერიზაციის თეზისს არადამაჯერებელს ხდის.

IEC 61851-1:2017 სტანდარტი (Table A.6, Séquence 12) State E-ზე გადასვლისას ადგენს კავშირის მოწყობილობის გახსნის იმპერატიულ ვადას, რომელიც შეადგენს არაუმეტეს 3 წამს ($t_{27}-t_{26} = \text{Max } 3 \text{ s}$). აღნიშნული ვადის ათვლა იწყება State E-ზე გადასვლის მომენტიდან.

სისტემური ხარვეზის გამოვლენამდე ჩანაწერები წარმოდგენილია 1-წუთიანი ინტერვალით, ხოლო შემდგომი მონაცემები აღრიცხულია 7-წამიანი, 2-წამიანი და 2 წუთისა და 36 წამის შუალედებით. მოცემულ შემთხვევაში გადამწყვეტი მნიშვნელობა ენიჭება 01:54:49-სა და 01:54:56-ს შორის არსებულ შვიდწამიან ინტერვალს. 01:54:49-ის ჩანაწერში მანქანის მიერ მოთხოვნილი დენი (Requested Current) შეადგენს 273A-ს, ხოლო 01:54:56-ის ჩანაწერში 0A-ს. მანქანის მიერ ნულოვანი დენის მოთხოვნისა და CP ხარვეზის წარმოშობის ზუსტი მომენტი ამ ინტერვალის ფარგლებში დაუდგენელია. დგინდება მხოლოდ ის, რომ 01:54:56-ის ჩანაწერი ერთდროულად ასახავს CP ვოლტაჟის 0V-ს, მოთხოვნილი დენის 0A-ს და გამავალი დენის (Output Current) 273.2A-ს, რაც ცხადყოფს, რომ სულ მცირე ხარვეზის დაფიქსირების მომენტში დამტენი სადგური აგრძელებდა ენერგიის ფაქტობრივ მიწოდებას.

საქმეში წარმოდგენილი ლოგის მიხედვით, 01:54:56-ის ჩანაწერში სისტემა უკვე იმყოფება State E-ში. State E-ზე გადასვლის ზუსტი მომენტი მოქცეულია 01:54:49-სა და 01:54:56-ს შორის არსებულ შვიდწამიან ინტერვალში და ლოგის საფუძველზე დაუდგენელია დაცული არის თუ არა IEC 61851-1:2017-ის სტანდარტი, რომელიც დენის შეწყვეტის მაქსიმალურ ვადად 3 წამს განსაზღვრავს.

ამასთან, სისტემურ ჩანაწერებში დაფიქსირებული 2-წუთიანი და 36-წამიანი სიცარიელე მნიშვნელოვნად ზღუდავს ტექნიკური სურათის სრულყოფილ ანალიზს. აღნიშნულ პერიოდში მონაცემთა არარსებობის გამო, ფაქტობრივი გარემოებებისა და მოვლენათა განვითარების სრული ჯაჭვის იდენტიფიცირება ვერ ხერხდება.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტომ მოვაჭრეს სამჯერ მოსთხოვა სრული ტექნიკური მონაცემები, კერძოდ 2026 წლის 20 მაისის N02/3424 წერილით ოთხსვეტიანი დაზუსტებული ცხრილი, 2026 წლის 2 ივნისის N02/3654 წერილით სრული ჩანაწერები, ხოლო 2026 წლის 9 ივნისის N02/3794 წერილით მკაფიოდ განსაზღვრული, სრული, თავდაპირველი და დაუმუშავებელი, უწყვეტი ლოგები. ამის მიუხედავად, მოვაჭრემ 2026 წლის 8 ივნისის N01/5196 და 2026 წლის 12 ივნისის N01/5401 წერილებით წარადგინა ზუსტად იგივე ცხრილი, რომელშიც კვლავ რჩებოდა ის დროითი ხარვეზები, რომელთა აღმოფხვრაც მოთხოვნის საგანი იყო.

აღსანიშნავია, რომ ჯეროვანი შესრულებისა და ბრალის არარსებობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, შვიდწამიან ინტერვალში ხარვეზის ზუსტი მომენტის დაუდგენლობის უარყოფითი სამართლებრივი შედეგები სწორედ მოვაჭრეს უნდა

დაეკისროს. მოვაჭრემ თავად აირჩია ლოგირების ისეთი კონფიგურაცია, რომელიც ამ კრიტიკულ ინტერვალს არ ფარავს, და ამ არჩევანით წარმოშობილი მტკიცებულებითი განუსაზღვრელობის რისკი მომხმარებელს ვერ დაეკისრება. სააგენტოს მიერ მოვაჭრისგან გამოთხოვილი მაღალი გარჩევადობის ნედლი ლოგები, რომელთა წარმოდგენაც მოვაჭრის ვალდებულებას წარმოადგენს, სწორედ ამ ინტერვალის დაზუსტების საშუალებას იძლევა. დაუმუშავებელი ლოგები მოვაჭრისა და მისი პარტნიორი მწარმოებლის ექსკლუზიურ კონტროლშია, ანუ მათი წარდგენა იყო ის ადვილი და ხელმისაწვდომი საშუალება, რომლითაც მოვაჭრე გააქარწყლებდა არაჯეროვანი შესრულების ვარაუდს და დაამტკიცებდა საკუთარი მითითებული სტანდარტის დაცვას.

მომხმარებელმა დაადასტურა საბაზისო ფაქტი, რომ 2025 წლის 11 აგვისტოს დატენვის სესიის მიმდინარეობისას მისი ელექტრომობილი დაზიანდა, კერძოდ დაზიანდა მაღალი ძაბვის დატენვის პორტი და აკუმულატორის მოდული. ვინაიდან მომხმარებელს არ მიუწვდება ხელი დამტენის შიდა დიაგნოსტიკურ მონაცემებზე, იგი არ არის ვალდებული დაამტკიცოს ხარვეზის ზუსტი ტექნიკური მექანიზმი. საქმეში არსებული თანმიმდევრული მტკიცებულებები, კერძოდ ლოგებში საკონტროლო პილოტის 0 ვოლტის პირობებში დაფიქსირებული 273.2 ამპერის მაჩვენებელი, მისი წინააღმდეგობა მოვაჭრის თეზისთან, მწარმოებლის ანალიზსა და ლოგებს შორის შეუსაბამობა, ანუ 6 ვოლტიდან 9 ვოლტამდე გადასვლის მითითება ლოგების 6 ვოლტიდან 0 ვოლტამდე მონაცემის საპირისპიროდ, და კრიტიკული მონაკვეთის დროითი ხარვეზები, მიუთითებს მომსახურების არაჯეროვან შესრულებაზე, როგორც მოვლენის ყველაზე სარწმუნო ახსნაზე.

ნაკლიანი მომსახურების შეფასებისას არსებითია მტკიცების ტვირთის გადანაწილება. მის ზოგად წესს ადგენს სამოქალაქო საპროცესო კოდექსი, რომლის თანახმად მოსარჩელე ამტკიცებს იმ ფაქტებს, რომლებსაც ემყარება მისი მოთხოვნა, ხოლო მოპასუხე იმ ფაქტებს, რომლებსაც ემყარება მისი შესაგებელი (სამოქალაქო საპროცესო კოდექსი, მუხ. 102). ვალდებულების ჯეროვანი შესრულების შემთხვევაში ეს ტვირთი მოვალე მხარეს ეკისრება. ნარდობის ხელშეკრულებიდან გამომდინარე დავაში, სადაც სადავო იყო შემსრულებლის მიერ სამუშაოს შესრულების ფაქტი, უზენაესმა სასამართლომ ხაზი გაუსვა, რომ შესრულების მტკიცება ეკისრება სწორედ მას, ვინც შესრულებაზე მიუთითებს⁸. ამასთან, როდესაც პასუხისმგებლობის საფუძველი მოვალის ბრალია, თავად მოვალემ უნდა დაამტკიცოს, რომ ზიანი მისი ქმედებით არ გამოწვეულა⁹.

იგივე სტანდარტი დადასტურებულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით. სასამართლომ განმარტა, რომ მომხმარებელი ვალდებულია დაამტკიცოს მხოლოდ ნაკლის არსებობა და არა მისი გამომწვევი მიზეზი ან მოვაჭრისთვის

⁸საქართველოს უზენაესი სასამართლო, ას-1166-2019, 06.04.2020, პუნ. 45 (supremecourt.ge).

⁹საქართველოს უზენაესი სასამართლო, ას-700-2021, 15.06.2021.

მიკუთვნებადობა, რაც დაფუძნებულია მომხმარებლის უფრო სუსტ მდგომარეობაზე ინფორმაციისა და სპეციალური ცოდნის თვალსაზრისით¹⁰. ამასთან, სასამართლომ დაუშვა ნაკლისა და მიზეზობრიობის დადგენა მძიმე, კონკრეტული და თანმიმდევრული მტკიცებულებების ერთობლიობით, მტკიცების ფორმალური ტვირთის შებრუნების გარეშე, რა დროსაც სასამართლო ადგენს ზიანის წარმოშობის ყველაზე სარწმუნო ახსნას.¹¹

აღსანიშნავია, რომ ბუფერული მაჩვენებლები და ლოგის დაბალი გარჩევადობა მოვაჭრის ტექნიკურ ინფრასტრუქტურულ ნაკლს წარმოადგენს. IEC 61851-1:2017-ის Annex A, §A.4.9 უთითებს, რომ Sequence 12-ის მოთხოვნებთან შესაბამისობის გადამოწმება მაღალი სიზუსტის დროით ჩანაწერებს მოითხოვს. შესაბამისად, ასეთი ჩანაწერის არარსებობა მოვაჭრეს ართმევს სტანდარტის დაცვის დამტკიცების შესაძლებლობას. მტკიცების ტვირთის განაწილების ზოგადი სამართლებრივი პრინციპის - „უფრო მოსახერხებელ მდგომარეობაში მყოფი მხარის“ თანახმად, სრული, მაღალგარჩევადი და სანდო ლოგის წარმოდგენის ვალდებულება მოვაჭრეს ეკისრება, როგორც სისტემის ექსკლუზიურ მფლობელსა და ოპერატორს. აღნიშნული ვალდებულების შეუსრულებლობა პირდაპირ განიმარტება მოვაჭრის საზიანოდ.

ზემოთ დასაბუთებული მსჯელობის საფუძველზე, სადგურის მიერ საერთაშორისო სტანდარტით დადგენილ მოთხოვნებთან შესაბამისობა წარმოადგენს მოვაჭრის მტკიცების საგანში შემავალ კატეგორიას და მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დასკვნა, ტექნიკურ მონაცემებთან შეუსაბამობის გამო, ვერ უზრუნველყოფს მტკიცებითი ტვირთის დაძლევას. ხოლო, მეორე მხრივ, მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებები მიუთითებს, რომ დატენვის შედეგად ავტომობილში დაზიანდა მაღალი ძაბვის დამტენის როზეტი და მაღალი ძაბვის დატენვის აკუმულატორის მოდული, შესაბამისად, მოვაჭრემ ვერ აიღო მასზე დაკისრებული მტკიცების ტვირთი და ვერ გააქარწყლა მომსახურების არაჯეროვანი შესრულების ვარაუდი.

საქმეში წარმოდგენილი ფაქტობრივი და სამართლებრივი საფუძვლების შეფასების შედეგად სააგენტო ადგენს, რომ შპს „ელექტრიფიკაციის საქართველოს“ (ს/კ 405663802) მიერ გაწეული მომსახურება არ შეესაბამება „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველ პუნქტს, რაც, ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის შესაბამისად, მას წარმოუშობს ვალდებულებას მომხმარებელს აღუდგინოს დარღვეული უფლება. განსახილველ შემთხვევაში, დარღვეული უფლების აღდგენა პირდაპირ გულისხმობს მომსახურების არაჯეროვანი შესრულების შედეგად დამდგარი უარყოფითი შედეგების აღმოფხვრას, კერძოდ, ელექტრომობილის დაზიანებული დეტალების თავდაპირველ მდგომარეობაში მოყვანას და შესაბამისი ზიანის ანაზღაურებას.

¹⁰CJEU, Faber, C-497/13, ECLI:EU:C:2015:357, 04.06.2015, სარეზოლუციო ნაწილი (EUR-Lex, CELEX 62013CJ0497).

¹¹CJEU, Sanofi Pasteur MSD, C-621/15, ECLI:EU:C:2017:484, 21.06.2017, სარეზოლუციო ნაწილი (EUR-Lex, CELEX 62015CJ0621).

3.4. უსამართლო სტანდარტული პირობები

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ ასევე შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების კონკრეტული პირობები და თავად მოვაჭრის ქმედება ვალდებულების (მომსახურების) ჯეროვნად შესრულების კრილში.

აღსანიშნავია, რომ კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, 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 სტანდარტული 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.¹²

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.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, სსკ-ის 342-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, 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 შემვსები წესების დადგენა.¹³ საქართველოს უზენაესი სასამართლო N ას-372-2023 სამოქალაქო საქმეზე, 06.10.2023 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებისათვის გამიზნულობა გულისხმობს სტანდარტული პირობების არაერთჯერად ხასიათს, ანუ

¹² ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

¹³ სუსგ 10.09.2012წ. საქმე #ას-755-811-2011

შემთავაზებლის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები არ არის გამიზნული მხოლოდ ერთ ან რამდენიმე კონკრეტულ პირთან დასადები 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.¹⁴

საქმეში არსებული მასალებიდან იკვეთება, რომ მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის იდება დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრომობილის დამუხტვის მომსახურების გაწევის შესახებ. მოვაჭრის მიერ სააგენტოში წარმოდგენილი ვებ-გვერდზე განთავსებული „გენერალური წესებისა და პირობების“ ანალიზის საფუძველზე დგინდება, რომ იგი წარმოადგენს იმ სტანდარტული პირობების ერთობლიობას, რომელსაც მოვაჭრე სთავაზობს მომხმარებელს, მომსახურების განხორციელებისას. აღნიშნული პირობები მოვაჭრის მიერ წინასწარ არის განსაზღვრული 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. ყოველივე იმის გათვალისწინებით, მოვაჭრის მიერ სატრანსპორტო საშუალების შეძენის წესები და პირობები წინასწარ არის შემუშავებული, განკუთვნილია ყველა მომხმარებლისთვის და მრავალჯერადი გამოყენებისთვის, ისინი მიიჩნევა ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებად, რაც თავის მხრივ ნიშნავს, რომ 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 შეუსაბამოებად.

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.

¹⁴ ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

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.

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 №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანახმადაც, 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“.

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 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.¹⁵

მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/14 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო

¹⁵ ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

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 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 კონტრაჰენტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.¹⁶

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.“¹⁷

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 კონტრაჰენტის პატივსადები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.¹⁸

კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.¹⁹

ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Mohamed Aziz²⁰ -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

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

¹⁷ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე Nსს-950-2022, 30.09.2022.

¹⁸ საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე Nსს-1185-2020

¹⁹ „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მითითებულია კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84

²⁰ ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 14 მარტის გადაწყვეტილება, C-415/11.

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 უზრუნველყოფ 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. აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.²¹

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Insitute 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, გამორიცხონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელშეკრულებო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.²²

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 93/13/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.²³

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტომ დაადგინა, რომ მოვაჭრის მიერ შემუშავებული „გენერალური წესებისა და პირობების“ 3.1.4, 4.4.4, და 6.2. პუნქტები არ

²¹ Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dodrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

²² 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.

²³ CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59

შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად აღნიშნული პირობები წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს, შემდეგი გარემოებითა გამო:

„გენერალური წესებისა და პირობების“ 3.1.4. პუნქტის თანახმად:

„3.1.4. მომხმარებელი კისრულობს სრულ პასუხისმგებლობას მისი ანგარიშით განხორციელებულ ნებისმიერ ქმედებაზე. იმ შემთხვევაში, თუ პირი სხვისი სახელითა და მითითებით ახორციელებს წვდომას მომხმარებლის ანგარიშზე, იგულისხმება, რომ მას გააჩნია საკმარისი უფლებამოსილება, რომ მომხმარებელს დააკისროს განსაზღვრული ვალდებულებები. კომპანია სრულად იხსნის პასუხისმგებლობას მესამე პირის მიერ მომხმარებლის ანგარიშზე წვდომისას დამდგარ ზიანზე;“

„წესებისა და პირობების“ 4.4.4. ქვეპუნქტის მიხედვით:

„4.4. კომპანიას არ ეკისრება არავითარი პასუხისმგებლობა:“

„4.4.4. დენის ცვალებადობაზე, ძაბვაზე, რაიმე სახის ელექტრულ მუხტზე, დენის და/ან ძაბვის ცვალებადობაზე და/ან მოწოდების შეფერხებაზე და/ან რაიმე სხვა სახის ტექნიკურ ხარვეზზე, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს და/ან არ გამოიწვიოს ზიანი, ავტომობილის დაზიანება და მსგავსი რამ;“

წესებისა და პირობების 6.2. ქვეპუნქტის მიხედვით:

„6.2. კომპანია უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს განახორციელოს ცვლილება წინამდებარე დოკუმენტში. ამასთან, განახლებას იურიდიული ძალა მიენიჭება განახლებული დოკუმენტის აპლიკაციაში ელექტრონულად გამოქვეყნების შემდეგ.“

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 ჯგეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული საფასური, ხოლო მეორე მხრივ

მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება. 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. ნაკლიანი შესრულების დროს მოვაჭრე იხსნის პასუხისმგებლობას და ამასთან, მომხმარებლებს უწესებს ზიანის ანაზღაურების შემთხვევაში შემჭიდროვებულ ფარგლებს, რაც გულისხმობს, იმას, რომ მოვაჭრე განსახილველი პირობებით ზიანის ანაზღაურების მექანიზმს აყალიბებს ისე, რომ მატერიალური ზიანის ანაზღაურების რისკი პრაქტიკულად სრულად მომხმარებელზეა გადატანილი, მაშინ როდესაც მოვაჭრის პასუხისმგებლობა მინიმუმამდეა დაყვანილი.

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.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის მიხედვით ბათილია დებულება, რომელიც უსამართლოდ ზღუდავს ან გამორიცხავს მომხმარებლის მიერ მოვაჭრის ან მესამე პირის მიმართ მოთხოვნის წარდგენას მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების სრულად ან ნაწილობრივ შეუსრულებლობის ან ნაკლიანი შესრულების გამო, ან დებულება, რომელიც გამორიცხავს მოთხოვნათა ურთიერთგაქვითვის შესაძლებლობას.

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 შემთავაზებელი 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“.²⁴ 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 „ელექტრიფაი საქართველო“ (ს/კ 405663802), რომელიც მომხმარებლებს უწევს ელექტრომობილების დამუხტვის მომსახურებას სპეციალური ელექტროდამტენი სადგურების მეშვეობით. მომსახურება მოიცავს ელექტრომობილისთვის ელექტროენერგიის მიწოდებას და დამუხტვის პროცესის ტექნიკურ უზრუნველყოფას კომპანიის მიერ ოპერირებული დამტენი ინფრასტრუქტურის გამოყენებით.

მოვაჭრე მიიჩნევა ხელშეკრულების იმ „ძლიერ“ მხარედ, რომელსაც კიდევ უფრო მეტად ეკისრება გულისხმიერების და კეთილსინდისიერების პასუხისმგებლობა, რაც გამოიხატება როგორც წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, ისე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულების შესრულებისას. მომხმარებელს, როგორც ხელშეკრულების სუსტ მხარეს, ხელშეკრულების დადებამდე აქვს მოლოდინი, რომ მოვაჭრე ნაკისრ ვალდებულებას შეასრულებს ჯეროვნად, ხოლო ნაკლიანი შესრულების დროს აანაზღაურებს მისი ბრალეულობით გამოწვეულ ზიანს.

ევროპარლამენტის 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

²⁴ 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 განახორციელოს სატრანსპორტო საშუალების მყიდველისთვის მიწოდების მომსახურების გაწევა. იმ შემთხვევაში, თუ მოვაჭრე ხელშეკრულების საგანს 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 - შპს „ელექტრიფიკაციის საქართველოს“ „გენერალური წესებისა და პირობების“ განხილვის შედეგად გამოიკვეთა კონკრეტული სტანდარტული პირობების მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ კანონთან შეუსაბამობა.

„გენერალური წესებისა და პირობების“ 4.4.4 პუნქტის თანახმად, კომპანია არ იღებს პასუხისმგებლობას „დენის ცვალებადობაზე, ძაბვაზე, რაიმე სახის ელექტრულ მუხტზე, დენის და/ან ძაბვის ცვალებადობაზე და/ან მოწოდების შეფერხებაზე და/ან რაიმე სხვა სახის ტექნიკურ ხარვეზზე, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს და/ან არ გამოიწვიოს ზიანი, ავტომობილის დაზიანება და მსგავსი რამ“.

სააგენტოს შეფასებით, აღნიშნული პირობა განსაკუთრებულად ფართო და განუსაზღვრელი შინაარსისაა, ვინაიდან პასუხისმგებლობის გამორიცხვას უკავშირებს პრაქტიკულად ყველა იმ ტექნიკურ გარემოებას, რომელიც უშუალოდ დაკავშირებულია მოვაჭრის მიერ მიწოდებული მომსახურების არსთან.

განსახილველი მომსახურება გულისხმობს ელექტრომობილისათვის ელექტროენერგიის უსაფრთხო და ტექნიკურად გამართული მიწოდების უზრუნველყოფას. შესაბამისად, პირობა, რომელიც მომხმარებლისათვის გაურკვეველი მოცულობით გამორიცხავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას დენის, ძაბვის, ტექნიკური ხარვეზის ან სხვა მსგავსი გარემოების გამო დამდგარ ზიანზე, არსებითად ზღუდავს მომხმარებლის შესაძლებლობას, მოითხოვოს მისთვის მიყენებული ზიანის ანაზღაურება იმ შემთხვევაშიც, როდესაც ზიანი შესაძლოა გამოწვეული იყოს მოვაჭრის კონტროლს დაქვემდებარებული ინფრასტრუქტურის გაუმართაობით ან უსაფრთხოების მოთხოვნების დარღვევით.

ამასთან, „გენერალური წესებისა და პირობების“ 4.4.4 პუნქტში გამოყენებული ფორმულირება – „და მსგავსი რამ“ – არ იძლევა იმ შედეგების მკაფიო იდენტიფიცირების შესაძლებლობას, რომლებზეც ვრცელდება პასუხისმგებლობის გამორიცხვა, რის გამოც პირობა ვერ აკმაყოფილებს სიცხადისა და გამჭვირვალობის მოთხოვნას.

სააგენტოს შეფასებით, მომხმარებლისთვის ისეთი შეტყობინების მიწოდება, რომლის თანახმადაც მოვაჭრე პასუხისმგებლობისგან თავისუფლდება თითქმის ნებისმიერი ტექნიკური ხარვეზის შემთხვევაში, მაშინ როდესაც მსგავსი ხარვეზები შესაძლოა სწორედ მისი პასუხისმგებლობის სფეროს განეკუთვნებოდეს, ქმნის მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანის რისკს მისი სამართლებრივი უფლებების არსებობისა და მოცულობის შესახებ.

სააგენტო დამატებით აღნიშნავს, რომ წესებისა და პირობების მე-4 მუხლში („4. პასუხისმგებლობა და მისი გამომრიცხველი გარემოებები“) არ არის ასახული მოვაჭრის ძირითადი ვალდებულებები მომხმარებლის წინაშე, მათ შორის, მომსახურების უსაფრთხოდ, გამართულად და ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისად გაწევის ვალდებულება.

აღნიშნულის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების სტრუქტურა და შინაარსი მომხმარებელს უქმნის წარმოდგენას, რომ მომსახურების მიღების პროცესში წარმოშობილი რისკების მნიშვნელოვანი ნაწილი მომხმარებელს ეკისრება, მაშინ როდესაც მომსახურების ტექნიკური გამართულობისა და უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, თავისი არსით, სწორედ მოვაჭრის პროფესიული პასუხისმგებლობის სფეროს განეკუთვნება.

„გენერალური წესებისა და პირობების“ 6.2 პუნქტის თანახმად, კომპანია უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს განახორციელოს ცვლილება წესებსა და პირობებში, ხოლო განახლებულ დოკუმენტს იურიდიული ძალა ენიჭება აპლიკაციაში ელექტრონულად გამოქვეყნებისთანავე.

სააგენტო განმარტავს, რომ მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებში ცვლილებების ცალმხრივად შეტანა თავისთავად არ წარმოადგენს კანონსაწინააღმდეგო ქმედებას; თუმცა, მსგავსი უფლებამოსილების განხორციელება უნდა შეესაბამებოდეს კეთილსინდისიერების პრინციპსა და მომხმარებლის ინტერესებს. სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიერ 2022-2025 წლებში დადგენილი სტანდარტების სახელმძღვანელოს 3.1 პუნქტის თანახმად, სავაჭრო პოლიტიკის (ან არსებითი პირობების) შეცვლისას, მოვაჭრე ვალდებულია, დარეგისტრირებულ მომხმარებლებს წინასწარ, გონივრული ვადით ადრე, ქართულ ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ცვლილებების თაობაზე SMS-ით ან/და ელექტრონული ფოსტით.

სააგენტო აღნიშნავს, რომ პუნქტი არ ითვალისწინებს მომხმარებლისთვის ცვლილების შესახებ წინასწარი შეტყობინების ვალდებულებას, მომხმარებლის მიერ ცვლილებების

გაცნობის გონივრულ შესაძლებლობას ან მომხმარებლის უფლებას, არ დაეთანხმოს შეცვლილ პირობებს და უარი თქვას ხელშეკრულებაზე.

შესაბამისად, აღნიშნული პირობა მომხმარებელს აყენებს არსებითად არათანაბარ მდგომარეობაში, რადგან მოვაჭრეს ანიჭებს შეუზღუდავ უფლებამოსილებას, საკუთარი შეხედულებისამებრ შეცვალოს ხელშეკრულების პირობები, მაშინ როდესაც მომხმარებელს არ გააჩნია შესაბამისი გავლენის მოხდენის ან ხელშეკრულებიდან გასვლის ეფექტიანი შესაძლებლობა.

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.

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 21-ე მუხლის მეორე პუნქტი ადგენს მტკიცების ტვირთის განაწილებას უსამართლო სტანდარტული პირობების არსებობის შემთხვევაში. კერძოდ, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მხარეებმა ინდივიდუალურად შეათანხმეს, მოვაჭრეს ეკისრება.

ყოველივე ზემოაღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე, დგინდება, რომ შპს „ელექტრიფიკაციის საქართველოს“ მიერ შემუშავებული წესებისა და პირობების ცალკეული დებულებები მომხმარებელს უზღუდავს იმ სამართლებრივი დაცვის საშუალებებით სარგებლობის შესაძლებლობას, რომლებიც მას „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით აქვს მინიჭებული.

კერძოდ, „გენერალური წესებისა და პირობების“ 3.1.4, 4.4.4 პუნქტებით მოვაჭრე წინასწარ და ფართო ფორმულირებით იზღუდავს ან გამორიცხავს საკუთარ პასუხისმგებლობას იმ

შემთხვევაშიც, როდესაც ზიანი შესაძლოა გამოწვეული იყოს მისი ბრალეული ქმედებით, უსაფრთხოების სისტემის ხარვეზით ან მონაცემთა დაცვის ვალდებულებების დარღვევით. შესაბამისად, სააგენტო მიიჩნევს, რომ წესებისა და პირობების 3.1.4 და 4.4.4 პუნქტები წარმოადგენს მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ და „ბ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ უსამართლო სტანდარტულ პირობას. ხოლო, წესებისა და პირობების 6.2 პუნქტი წარმოადგენს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „მ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებულ უსამართლო სტანდარტულ პირობას, ვინაიდან იგი მოვაჭრეს ხელშეკრულებით განსაზღვრული საფუძვლიანი მიზეზის გარეშე ანიჭებს უფლებას ცალმხრივად შეცვალოს ხელშეკრულების პირობები და დარეგისტრირებული მომხმარებლებისთვის არ ითვალისწინებს ცვლილების შესახებ SMS-ით ან/და ელექტრონული ფოსტით წინასწარი ინფორმირების ვალდებულებას, რითაც არღვევს სააგენტოს მიერ დადგენილ სტანდარტს და უზღუდავს მომხმარებელს უფლებას, უარი თქვას შეცვლილ ხელშეკრულებაზე.

3.5. უსამართლო კომერციული საქმიანობა - ზოგადი მიმოხილვა

ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები. დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ამგვარ ინფორმაციას მიეკუთვნება, მაგალითად, ინფორმაცია პროდუქტის ხელმისაწვდომობის, ბუნების, ფასის, ფასის გაანგარიშების, მახასიათებლების, იდენტიფიკაციის შესახებ და სხვა. უსამართლო კომერციულ პრაქტიკად ასევე ჩაითვლება უმოქმედობა, ფაქტების დაფარვა, რაც მნიშვნელოვანია გადაწყვეტილების მისაღებად.

იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29/EC დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტოს არ უწევს დაადგინოს მოვაჭრის შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა იყო განზრახი თუ გაუფრთხილებელი, აღნიშნულს მხოლოდ

სანქციის დაკისრების ეტაპზე აქვს მნიშვნელობა.²⁵ მსგავსი განმარტება გააკეთა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლომ 2015 წლის 16 აპრილის C-388/13 გადაწყვეტილებაშიც.²⁶

კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია. წინამდებარე მუხლის მე-2 ნაწილი ადგენს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ზოგად წინაპირობებს, რომლის პირველი ბაზისია კეთილსინდისიერების მოთხოვნების დარღვევა მოვაჭრის მიერ, ხოლო მეორე ბაზისს წარმოადგენს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის ცვლილება უარყოფით კონტექსტში.

წინამდებარე პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

ამავე მუხლის, მე-4 პუნქტის მიხედვით, უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ან აგრესიული კომერციული საქმიანობა. უფრო ჩაშლილად, უსამართლო კომერციული პრაქტიკა მოიცავს 3 კატეგორიას: პირველი - მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობა; მეორე - უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა; მესამე - აგრესიული კომერციული საქმიანობა;

2005/29/EC დირექტივით განსაზღვრულია ე.წ. „შავ სია“, რომელიც ადგენს კონკრეტულ შემადგენლობებს, რა შემთხვევაშიც კომერციული საქმიანობა თავისთავად უსამართლოდ მიიჩნევა და შესაბამისი აღმასრულებელი უწყების მიერ აღარ არსებობს ქმედების შედეგების შეფასების საჭიროება, მომხმარებელთა ჯგუფის ეკონომიკურ ქცევაზე გავლენასთან მიმართებით.

ქართული კანონმდებლობის მიხედვით, კანონის 25-ე მუხლის პირველი პუნქტი ასევე ადგენს მსგავსი ტიპის ქმედებათა ჩამონათვალს კონკრეტული შემადგენლობის მითითებით, რომლის შესაბამისადაც ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია ამ პუნქტით გათვალისწინებული ქმედებები.

მოვაჭრის ქმედებების ანალიზის საფუძველზე არ გამოიკვეთა მოვაჭრის ქმედებების შესაბამისობა 25-ე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებულ რომელიმე დანაწესთან,

²⁵ Patti, Francesco Paolo. (2016). 'fraud' and 'misleading commercial practices': modernising the law of defects in consent. European Review of Contract Law, 12(4), 307-334. გვ. 328.

²⁶ Case C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság v UPC Magyarország Kft [2015] ECLI:EU:C:2015:225.

რაც იმას ნიშნავს, რომ მოვაჭრის ქმედება არ ექცევა კანონით დადგენილ ე.წ. „შავ სიაში“. გამომდინარე აქედან სააგენტომ უნდა შეაფასოს მოვაჭრის ქმედებების ზეგავლენის ინტენსივობა მომხმარებლის ქცევაზე და ამ გავლენის კონტექსტი ე.წ. „ეკონომიკური ქცევის ტესტის“ გამოყენებით. აღნიშნული ტესტით სააგენტო შეძლებს შეაფასოს მოვაჭრის ქმედება ხომ არ ცვლის ან ხომ არ შეიძლება შეცვალოს მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა, საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით არსებითად უარყოფითად.

უსამართლო კომერციული პრაქტიკის წინააღმდეგ ბრძოლას საფუძველი ჯერ კიდევ მე-20 საუკუნეში ჩაეყარა. ამერიკის შეერთებული შტატების უზენაესის სასამართლო 1924 წლის გადაწყვეტილებაში განმარტავს, რომ ცრუ განცხადებებთან ერთად უნდა მოხდეს ბუნდოვანი და არაპირდაპირი სარეკლამო განცხადებების პრევენციაც. ამავე გადაწყვეტილებით სასამართლო უთითებს, რომ თუ სახეზე შესაბამისი განზრახვა არაა, განსაკუთრებულ წნეხს არ უნდა წარმოადგენდეს ბიზნესისათვის თავისი სარეკლამო კამპანიებისთვის შეარჩიოს იმგვარი განცხადებები, დიზაინები ან მეთოდები, რაც არ იქნება მომხმარებლისთვის შეცდომაში შემყვანი.²⁷

საქმეში წარმოდგენილ მტკიცებულებათა შეჯერებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ კონკრეტულ შემთხვევაში მაკვალიფიცირებელ ნორმას წარმოადგენს კანონის 25-ე მუხლის მეორე პუნქტი, რომლის შესაბამისადაც, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება ან ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება (მაშინაც კი, თუ ამ მუხლის მე-3 პუნქტის ერთი ან ერთზე მეტი ქვეპუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია), რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება და რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

3.5.1. მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობა

კანონის 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტი განსაზღვრავს ამავე მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით ამ მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია მოიცავს:

ა) საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვისშემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა,

²⁷ United States v. 95 Barrels of Vinegar, 265 U.S. 438 (1924)

მახასიათებლები, გეოგრაფიული ან კომერციული წარმომავლობა, გადაზიდვისა და შენახვის პირობები, გამოყენების მოსალოდნელი შედეგები, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების შემოწმებისა და ტესტირების შედეგები და მათ საფუძველზე გამოვლენილი არსებითი გარემოებები;

ბ) მოვაჭრის პასუხისმგებლობის ფარგლებს, რომელიც ეხება კომერციული საქმიანობის მოტივსა და გაყიდვის პროცესის თავისებურებას, აგრეთვე ნებისმიერ ინფორმაციას, რომელიც მოვაჭრის მიერ საქონლის ან მომსახურების პირდაპირი ან არაპირდაპირი სპონსორობის განხორციელებას უკავშირდება;

გ) ფასს ან ფასის გაანგარიშების სათანადო მეთოდს ან მითითებას სპეციალურ ფასზე, აგრეთვე საქონლის ან მომსახურების მიწოდების პირობებს;

დ) საქონელთან ან მომსახურებასთან დაკავშირებულ მომსახურებას, საქონლის ნაწილის შეცვლის ან შეკეთების საჭიროებას;

ე) მოვაჭრის ან მისი წარმომადგენლის შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, საიდენტიფიკაციო მონაცემებს, სტატუსს, თანხმობას, კვალიფიკაციას, საწარმოო, კომერციული და ინტელექტუალური საკუთრების უფლებებს ან მათთან კავშირს, აგრეთვე წარმოებასთან ან კომერციულ საქმიანობასთან დაკავშირებულ სხვა უფლებებს;

ვ) მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციას, მათ შორის, მომხმარებლის მიერ საქონლის დაბრუნების, შეცვლისა და შეკეთების, პრეტენზიის წარდგენის შესაძლებლობისა და ფორმის, აგრეთვე მოსალოდნელი რისკის თაობაზე ინფორმაციას.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის მიერ შემუშავებული, მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის არსებულ სამართლებრივი ურთიერთობის მარეგულირებელი „გენერალური წესებისა და პირობების“ 4.4.4 პუნქტის თანახმად, კომპანია არ იღებს პასუხისმგებლობას დენის ცვალებადობაზე, ძაბვაზე, ელექტრულ მუხტზე, ელექტროენერგიის მიწოდების შეფერხებაზე, ტექნიკურ ხარვეზზე ან სხვა მსგავს გარემოებაზე, რომელმაც შეიძლება გამოიწვიოს ავტომობილის დაზიანება ან სხვა სახის ზიანი. სააგენტო აღნიშნავს, რომ აღნიშნული დებულება ფორმულირებულია უკიდურესად ფართოდ და მომხმარებლისათვის ქმნის შთაბეჭდილებას, რომ ელექტრომობილის დამუხტვის პროცესში წარმოშობილ ტექნიკურ პრობლემებთან დაკავშირებულ ნებისმიერ შემთხვევაში კომპანია თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან, მიუხედავად იმისა, თუ რა გახდა ზიანის გამომწვევი მიზეზი. პუნქტი არ განასხვავებს ერთმანეთისგან ისეთ შემთხვევებს, როდესაც ზიანი გამოწვეულია კომპანიის კონტროლის მიღმა არსებული გარემოებით, და ისეთ შემთხვევებს, როდესაც ზიანი შესაძლოა დაკავშირებული იყოს თავად კომპანიის მიერ გამოყენებული ტექნიკური ინფრასტრუქტურის გაუმართაობასთან, უსაფრთხოების სისტემების არარსებობასთან ან არასათანადო ფუნქციონირებასთან, მომსახურების პროცესში დაშვებულ შეცდომასთან ან

სხვა გარემოებასთან, რომელზეც პასუხისმგებლობა შესაძლოა სწორედ მოვაჭრეს ეკისრებოდეს. შედეგად, მომხმარებელს შეიძლება შეექმნას მცდარი წარმოდგენა, რომ ავტომობილის დაზიანების ან სხვა მატერიალური ზიანის დადგომის შემთხვევაში იგი მოკლებულია უფლებას მიმართოს კომპანიას პრეტენზიით ან მოითხოვოს მიყენებული ზიანის ანაზღაურება, მიუხედავად იმისა, რომ კონკრეტულ შემთხვევაში ასეთი უფლება შესაძლოა პირდაპირ გამომდინარეობდეს მოქმედი კანონმდებლობიდან. სააგენტოს შეფასებით, აღნიშნული ინფორმაცია უკავშირდება მომხმარებლისთვის მისი უფლებების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას, მათ შორის პრეტენზიის წარდგენისა და ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის შესაძლებლობას. დებულების ფორმულირებიდან გამომდინარე, მომხმარებელმა შესაძლოა მიიჩნიოს, რომ მას არ გააჩნია სამართლებრივი დაცვის საშუალებები და შესაბამისად უარი თქვას საკუთარი უფლებების რეალიზებაზე.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ გენერალური წესებისა და პირობების 4.4.4 პუნქტი შეიცავს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტითა და მე-3 პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ნიშნებს, ვინაიდან მომხმარებელს შესაძლოა შეუქმნას მცდარი წარმოდგენა მისთვის კანონით მინიჭებული უფლებების, მათ შორის პრეტენზიის წარდგენისა და ზიანის ანაზღაურების მოთხოვნის შესაძლებლობის შესახებ, რაც გავლენას ახდენს ან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე.

შესაბამისად, სააგენტოს შეფასებით, აღნიშნულ დებულებას შეუძლია მომხმარებელს შეუქმნას მცდარი ან არასრული წარმოდგენა საკუთარი უფლებებისა და მათი რეალიზების შესაძლებლობების შესახებ, რაც შეიცავს „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტითა და მე-3 პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტით გათვალისწინებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ნიშნებს.

ამდენად, სააგენტო ადგენს შპს „ელექტრიფაი საქართველოს“ (ს/კ 405663802) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, ასევე მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და მე-3 პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტს, რის საფუძველზეც მოვაჭრეს უნდა დაევალოს მომხმარებლის დარღვეული უფლების აღდგენა და ამასთანავე, შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის შეწყვეტა და საკუთარი საქმიანობის კანონმდებლობასთან სრულ შესაბამისობაში მოყვანა.

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

გ ა დ ა წ ყ ვ ი ტ ა:

დადასტურდეს მოვაჭრის შპს „ელექტრიფიკაციის საქართველოს“ (ს/ნ 405663802) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-18 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ „ბ“ და „მ“ ქვეპუნქტებისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევა.