



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ივნისის №04/650 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 ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) 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 25-ე მუხლის მე-2 დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით სალომე ზარიძეს (პ/ნ 01027072183) 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 25-ე მუხლის მე-2 მოთხოვნებს.
4. სალომე ზარიძეს (პ/ნ 01027072183) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს

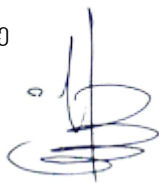


კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.

5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, განახორციელოს კანონის 33-ე მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებული უფლებამოსილება და მოვაჭრეს დააკისროს შესაბამისი ჯარიმა.

ირაკლი 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 ივნისის №04/650 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის
თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

სარჩევი.....	2
თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	3
განმცხადებლების პოზიცია	4
მოვაჭრის პოზიცია	5
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	6
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	12
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა.....	12
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	14
3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა.....	17
3.4. ქმედების შეფასება	20
3.5. ნაკლის მქონე საქონლიდან გამომდინარე ვალდებულებების დარღვევა.....	26
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი	29

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე 2025 წლის 5 ივნისის №01/3407 განცხადება (შემდგომში - განცხადება) მოვაჭრის - სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) (შემდგომში - მოვაჭრე) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

2025 წლის 18 ივნისის სააგენტოს №01/3630 განცხადებით მომართა მოქალაქე
სალომე ზარიდის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის
შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო
სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით მოვაჭრის - სალომე
ზარიდის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს
კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 17 ივლისს სააგენტოს №01/4315 განცხადებით მომართა მოქალაქე
სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის
უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული
განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით
მოვაჭრის - სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის
შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 19 აგვისტოს სააგენტოს №01/4904 განცხადებით მომართა მოქალაქე
სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის
უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული
განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით
მოვაჭრის - სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის
შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 3 სექტემბერს სააგენტოს N01/5195 განცხადებით მომართა მოქალაქე
სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის
უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული
განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით
მოვაჭრის - სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის
შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

2025 წლის 16 სექტემბერს სააგენტოს N01/5456 განცხადებით მომართა მოქალაქე
სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის

უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის ფაქტზე. აღნიშნული განცხადება ჩაერთო სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით მოვაჭრის - სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაძლო დარღვევის თაობაზე დაწყებულ საქმის შესწავლაში.

განმცხადებლების პოზიცია

2025 წლის 5 ივნისის №01/3407 განცხადების თანახმად, Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდიდან „შენი სამზარეულო/your kitchen“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100084879882436#>) შეიძინა ბლენდერი, ჩოფერი და ჩაიდან (საჩუქრად) (ღირებულება - 90 ლარი). მიღებული საქონელი არ აღმოჩნდა შეთანხმებული პირობების შესაბამისი, კერძოდ, ბლენდერის თავსახური იყო დამსხვრეული, ამასთან, bosch-ის ნაცვლად, მას მიაწოდეს maxbqsch-ის ფირმის საქონელი.

სააგენტოში წარმოდგენილი 2025 წლის 16 ივნისის №01/3583 წერილით განმარტავს, რომ მოვაჭრემ თანხა დაუბრუნა და მის მიმართ პრეტენზია აღარ გააჩნია.

2025 წლის 18 ივნისის №01/3630 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდიდან „იყიდე აქ/Buy it here“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100092022925786#>) შეიძინა პორტატული კონდიციონერი, რომელიც არ შეესაბამება ხელშეკრულებით შეთანხმებულ მახასიათებლებს, კერძოდ, არ აგრილებს ჰაერს.

2025 წლის 17 ივლისის №01/4315 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდიდან „იყიდე აქ/Buy it here“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100092022925786#>) შეიძინა Dewalt-ის ფირმის ბურღი და კუთხსახები, თუმცა მიიღო აღნიშნული ბრენდისგან განსხვავებული საქონელი.

2025 წლის 19 აგვისტოს №01/4904 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდიდან „იყიდე აქ/Buy it here“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100092022925786#>) შეიძინა კერხერი, რომელსაც თან ახლავს ორი აკუმულატორი და მათი სიმძლავრე არის რეკლამირებულისგან განსხვავებული მახასიათებლების, კერძოდ, მისი სიმძლავრე ნაცვლად 198 V-სა, აღმოჩნდა 12V.

2025 წლის 3 სექტემბრის №01/5195 განცხადებაში აღნიშნავს, რომ 2025 წლის 23 აგვისტოს Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდიდან „შენი სამზარეულო/your kitchen“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100084879882436#>) შეუკვეთა ჰაერის გამაგრილებელი, რომელიც აღმოჩნდა განსხვავებული მოდელის და არ მოჰყვებოდა დამტენი.

2025 წლის 16 სექტემბრის №01/5456 განცხადებაში როლანდ მირუაშვილი აღნიშნავს, რომ 2025 წლის 8 აგვისტოს Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდიდან „THE BEST Shop“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=61550531692399>) შეიძინა სახრახნისი, რომელიც მიღებიდან მოკლე ვადაში გამოვიდა მწყობრიდან.

· 2025 წლის 25 სექტემბრის №01/5703 წერილის თანახმად, მოვაჭრემ უზრუნველყო სადავო ნივთის შეცვლა.

მოვაჭრის პოზიცია

2025 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით სააგენტომ დაიწყო საქმის შესწავლა. 2025 წლის 20 ივნისის №02/2637 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციის და Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდის „შენი სამზარეულო/your kitchen“ სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 20 ივნისის №02/2637 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე, თუმცა, აღნიშნული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა. კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდეგში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, 2025 წლის 20 ივნისის №02/2637 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, განთავსების თარიღი - 2025 წლის 18 აგვისტო, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 25 აგვისტოს. მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 3 ივლისის №02/2872 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში

· განცხადების ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის და Facebook პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდის „იყიდე აქ/Buy it here“ (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი წესების და პირობების ერთობლიობა) სავაჭრო პოლიტიკის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 3 ივლისის №02/2872 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე თუმცა, აღნიშნული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა. კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის

შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, 2025 წლის 3 ივლისის №02/2872 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, განთავსების თარიღი - 2025 წლის 18 ივლისი, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 25 ივლისს. მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 22 ივლისის №02/3201 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში განცხადების ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს 2025 წლის 22 ივლისის №02/3201 წერილი მოვაჭრეს მისამართზე ჩაბარდა 2025 წლის 4 აგვისტოს, თუმცა სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 22 აგვისტოს №02/3768 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში განცხადების ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად. სააგენტოს 2025 წლის 22 აგვისტოს №02/3768 წერილი მოვაჭრეს მისამართზე ჩაბარდა 2025 წლის 29 აგვისტოს, თუმცა სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 19 სექტემბრის №02/4274 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა სააგენტოს თავმჯდომარის 2024 წლის 19 ივნისის №04/650 ბრძანებით დაწყებულ საქმის შესწავლაში განცხადებების ჩართვის თაობაზე და განესაზღვრა 5 სამუშაო დღე განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციის წარმოსადგენად.

სააგენტოს 2025 წლის 19 სექტემბრის №02/4274 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე თუმცა, აღნიშნული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა. კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, 2025 წლის 19 სექტემბრის №02/4274 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, განთავსების თარიღი - 2025 წლის 1 ოქტომბერი, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 8 ოქტომბერს. მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

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

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

ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება

მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად დამატებით მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ.

კანონის მე-16 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონლად მიიჩნევა, თუ იგი შეესაბამება მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებულ აღწერას და მას აქვს იგივე თვისებები, რომლებიც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის წარდგენილ საქონლის ნიმუშს ჰქონდა.

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

კანონის მე-17 მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტებით დადგენილია, რომ საქონელი შეკეთებული ან შეცვლილი უნდა იქნეს გონივრულ ვადაში. ხოლო საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა გულისხმობს მოვაჭრის მიერ ყველა ხარჯის (მათ შორის, ფოსტის, სამუშაო ძალისა და მასალების ხარჯების) გაწევას, რომლებიც საჭიროა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.

კანონის მე-20 მუხლის თანახმად, თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის განმავლობაში აღმოაჩინა, საწინააღმდეგოს დამტკიცებამდე იგულისხმება, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, თუ, საქონლის ბუნებიდან ან ნაკლის ხასიათიდან გამომდინარე, ეს შესაძლებელია. ამ შემთხვევაში მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება. თუ მომხმარებელმა საქონლის ნაკლი საქონლის მფლობელობაში მიღებიდან 6 თვის შემდეგ აღმოაჩინა, იმის მტკიცების ტვირთი, რომ ნაკლი არსებობდა საქონლის მიწოდებისას, მომხმარებელს ეკისრება. მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა.

კანონის 25-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ნებისმიერ შემთხვევაში უსამართლოდ მიიჩნევა და აკრძალულია შემდეგი მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა:

ამავე მუხლის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, 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.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი განმარტავს, რას მოიცავს მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია, კერძოდ:

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, 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.

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, საქონლის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის თაობაზე, შეუსაბამობის შემთხვევაში მომხმარებლის დაცვის საშუალებების, ამ საშუალებების გამოყენების გზებისა და კომერციული გარანტიების თაობაზე.¹

ამავე დირექტივის მე-5 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დირექტივის მე-6, მე-7 და მე-8 მუხლების შესაბამისად, ისე რომ არ დაირღვეს დირექტივის მე-9 მუხლი.

ამავე დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის (ა) ქვეპუნქტის მიხედვით, იმისთვის, რომ საქონელი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ხარისხის შესაბამისად ჩაითვალოს, ის უნდა იყოს ისეთივე გამოყენების, როგორიც მისი მსგავსი საქონელი. აღნიშნულის დასადგენად, არსებობის შემთხვევაში, ყურადღება უნდა მიექცეს, ტექნიკურ სტანდარტებს ან შესაბამისი სექტორის მარეგულირებელ კანონმდებლობას.

¹ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019 წლის 20 მაისის დირექტივა 2019/771 საქონლის ნასყიდობის ხელშეკრულების ცალკეული ასპექტების, 2017/2394 რეგულაციის და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმებისა და 1999/44/EC დირექტივის ჩანაცვლების შესახებ, მუხლი 1.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების ნაკლოვანი შესრულების შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს ჯეროვანი შესრულება - ნაკლის გამოსწორება (შეცვლა/შეკეთება) ან საქონლის ფასის პროპორციული შემცირება ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის საფუძველზე, ჯეროვანი შესრულების მიზნით, მომხმარებელს შეუძლია თავად გააკეთოს არჩევანი შეკეთებასა და შეცვლას შორის, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა მომხმარებლის მიერ გაკეთებული არჩევანი საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე შეუძლებელია ან მოვაჭრეს აკისრებს არათანაბარზომიერად დიდ ხარჯებს.

ამავე დირექტივის მე-14 მუხლის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის თანახმად, შეცვლა ან შეკეთება უნდა განხორციელდეს უფასოდ.

ამავე დირექტივის მე-2 მუხლის მე-14 პუნქტის თანახმად, უფასო ნიშნავს საჭირო გადასახადებისგან გათავისუფლებას, რომლებიც წარმოიშობა საქონლის ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ხარისხთან შესაბამისობაში მოსაყვანად, კერძოდ საფოსტო გაგზავნის, ტრანსპორტის, შესასრულებელი სამუშაოსა და მასალის ხარჯები.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC (შემდგომში - 2005/29/EC დირექტივა) დირექტივა არეგულირებს, ბიზნესსამომხმარებლო ურთიერთობისას, უსამართლო კომერციული საქმიანობის საკითხს.

აღნიშნული დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა, თუკი ის შეიცავს მცდარ ინფორმაციას და არის არასწორი, ნებისმიერ შემთხვევაში, მათ შორის თუ საქონლის/მომსახურების მთლიანი აღწერა არის შეცდომაში შემყვანი ან არსებობს მაღალი ალბათობა იმისა, რომ საშუალო მომხმარებელს შეიყვანს შეცდომაში, მიუხედავად იმისა, რომ ინფორმაცია ფაქტობრივად სწორია, ამ მუხლის ერთ ან რამდენიმე ელემენტთან მიმართებით და იწვევს ან მაღალი ალბათობით გამოიწვევს მომხმარებლის მიერ ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა.

2005/29/EC დირექტივის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კომერციული საქმიანობა შეცდომაში შემყვანად მიიჩნევა თუ ფაქტობრივი გარემოებების, ყველა მახასიათებლისა და საკომუნიკაციო საშუალებათა შეზღუდულობის გათვალისწინებით, მომხმარებელს არ მიეწოდება არსებითი ინფორმაცია, რომელიც, კონტექსტის გათვალისწინებით, საშუალო მომხმარებელს სჭირდება ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად და რომელიც იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მიერ ისეთი გარიგების დადება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა.

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის (a) ქვეპუნქტის მიხედვით, შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში, შედეგი ინფორმაცია მიიჩნევა არსებითად, თუკი შინაარსის გათვალისწინებით ის ისედაც ცხადი არ არის: (a) საქონლის ძირითადი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაცია საქონლისა და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით.

საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:

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

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

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

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

თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი

3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა

„მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრის 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 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 მიაღება.

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.

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>

განსახილველ საქმეში, იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი 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 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 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 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,⁶ 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

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

⁶ იქვე, აბზაცი 53

გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად, სავაჭრო გვერდების: „შენი სამზარეულო/your kitchen“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100084879882436#>); „იყიდე აქ/Buy it here“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100092022925786#>) და „THE BEST Shop“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=61550531692399>) საშუალებით. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია. კანონის მე-10 მუხლი დისტანციურ და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრეს ავალდებულებს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით განსაზღვრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83/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-მე-12 მუხლებით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების მოთხოვნებთან შესაბამისობის მტკიცების ტვირთი მოვაჭრეს ეკისრება.

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებული სავაჭრო გვერდების მეშვეობით. მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი კორესპონდენცია, რაც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას.

აღნიშნულის, მომხმარებლების განცხადებების, წარმოდგენილი დოკუმენტებისა და სააგენტოს მიერ მოვაჭრის სავაჭრო გვერდების შესწავლის შედეგების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა, არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს წარმოების ფარგლებში არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომელიც დაადასტურებდა მოვაჭრის კომერციული საქმიანობის კანონით

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

დადგენილი ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტთან შესაბამისობას, ამასთან სააგენტოს მიერ მოვაჭრის სავაჭრო გვერდების შესწავლის შედეგად დასტურდება, რომ მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმაზე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ არის. კერძოდ:

- მომხმარებელს არ მიეწოდება ინფორმაცია მოვაჭრის სამართლებრივი ფორმისა და მოვაჭრის მაიდენტიფიცირებელი მონაცემების (მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების), საიდენტიფიკაციო ნომრის, მისამართისა (იურიდიული მისამართის) და მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის შესახებ რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია, ან/და მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან) შესახებ.
- მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფდა მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ.
- გარდა ამისა, მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადის და წესის შესახებ. შესაბამისად, მომხმარებელს ერთმევა შესაძლებლობა ისარგებლოს დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე უარის თქმის უფლებით.

დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება ევროპული და ქართული მომხმარებლის დაცვის სამართლით გათვალისწინებული ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი უფლებაა. დისტანციურად დადებული ხელშეკრულებებისათვის უარყოფის უფლების არსი ვლინდება მომხმარებლის შესაძლებლობაში ხელშეკრულების დადებისა და საქონლის მიღების შემდგომ, სავაჭრო სივრცის პირობების მსგავსად, დარწმუნდეს შეძენილი საქონლის სარგებლიანობაში. მომხმარებელი უზრუნველყოფილია დამატებითი შესაძლებლობით საქონლის მიღების შემდგომ გადაწყვიტოს საქონლის სამუდამოდ შეძენის საკითხი - დაიტოვოს ან უკან დააბრუნოს იგი.⁸ მომხმარებელი კიდევ უფრო სუსტ პოზიციაში იმყოფება, როდესაც ის დისტანციურ ტრანზაქციას ახორციელებს. როგორც ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო განმარტავს, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება სწორედ დისტანციური ვაჭრობისას მომხმარებლის დაცვის მიზნით შეიქმნა და მისი ამოცანა დისტანციური ხელშეკრულების დადებისას მოვაჭრისა და მომხმარებლის პოზიციების დაბალანსებაა, მომხმარებლისთვის სათანადო დროის მიცემის გზით შეძენილი საქონლის

⁸ თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.247

შემოწმებისა და დატესტვისთვის.⁹ დაუშვებელია მოვაჭრის მხრიდან დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შეზღუდვა.

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011/83 დირექტივის პრეამბულაში ხაზგასმით არის აღნიშნული, რომ ვინაიდან, დისტანციურად ვაჭრობისას მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე საქონლის ნახვის შესაძლებლობა არ აქვს, მას უფლება უნდა ჰქონდეს, რომ უარი თქვას ხელშეკრულებაზე. ამასთან, მას უნდა შეეძლოს, შეამოწმოს და დატესტოს შეძენილი საქონელი იმდენად, რამდენადაც ეს აუცილებელია მისი ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონალუბის დასადგენად.¹⁰

ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების განსაკუთრებული მნიშვნელობის მიუხედავად, სამომხმარებლო ურთიერთობებში შესაძლოა დადგეს შემთხვევები, როდესაც მომხმარებლისთვის აღნიშნული უფლების მინიჭება მოვაჭრეს გაუმართლებლად არასახარბიელო მდგომარეობაში ჩააყენებდა. სწორედ ამიტომ, კანონმდებელმა ევროდირექტივის შესაბამისად, კანონის მე-14 მუხლით ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული გამონაკლისები გაითვალისწინა.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკით დადგენილია, რომ გამონაკლისები, რომლებიც კანონმდებლის მიერ შეთავაზებული დაცვის შეზღუდვას ემსახურება, განსაკუთრებული სიზუსტით უნდა განიმარტოს.¹¹ მაშასადამე, მოვაჭრემ მის სტანდარტულ პირობებში დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმასთან დაკავშირებული პირობების განსაზღვრისას სიფრთხილე უნდა გამოიჩინოს და მომხმარებლის უფლება, 14 დღის ვადაში უპირობოდ დააბრუნოს დისტანციურად შეძენილი საქონელი, იმაზე მეტად არ შეზღუდოს, ვიდრე ეს კანონით არის გათვალისწინებული.

3.3. უსამართლო კომერციული საქმიანობა

უმთავრესად საგულისხმოა კანონის პირველი მუხლი, რომელიც განსაზღვრავს კანონის მიზნებს. კერძოდ, ამ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. ყურადსადეგია, რომ კანონის მიზანს წარმოადგენს მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. თავის მხრივ, კონტრაპენტისადმი პატივისცემას არამხოლოდ კანონი, არამედ სამოქალაქო კოდექსიც განამტკიცებს. საგულისხმოა საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2024 წლის 4 ოქტომბრის

⁹ CJEU, *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, Case C-681/17, 27 March 2019, , para. 33.

¹⁰ იხ. სქოლიო 1, პრეამბულა, აზნაი 37

¹¹ CJEU, *Monika Kušionová v SMART Capital a.s.*, Case C-34/13, 10 September 2014. Para. 77; *slewo — schlafen leben wohnen GmbH v Sascha Ledowski*, para. 34

გადაწყვეტილება Nას504-2024 04. წინამდებარე გადაწყვეტილებაში სასამართლო განმარტავს, სამოქალაქო ურთიერთობის პრინციპებსა და მხარეთა ფუნდამენტურ მოვალეობებს. გადაწყვეტილებაში სასამართლო აღნიშნავს: საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობანი. კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით, ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას. საკასაციო პალატის მოსაზრებით, კეთილსინდისიერების პრინციპიდან გამომდინარე, ვალდებულებითსამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილე მხარეთა თანამშრომლობა, მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინება, მეორე მხარის უფლებებისა და ქონებისადმი განსაკუთრებული გულისხმიერების გამოჩენა საჭიროა ამ ურთიერთობის ნორმალურად განვითარებისათვის. ასეთ შემთხვევაში, ორივე მხარე იქნება კმაყოფილი: კრედიტორი - ვალდებულების შესრულების მიღებით, ხოლო მოვალე - ვალდებულებისაგან გათავისუფლებით.¹² ამდენად ნათელია, რომ კონტრაქტის პატივისცემა, ზოგადად კერძოსამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილეთა ვალდებულებაა. იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებელი თავისი ეკონომიკური, სოციალური, დარგობრვი თუ სამართლებრივი ცოდნის გათვალისწინებით უთანასწორო მდგომარეობაში იმყოფება მოვაჭრესთან მიმართებით, მოვაჭრეს კიდევ უფრო მეტად მართებს მომხმარებლის ინტერესისადმი პატივისცემის გამოჩენა.

სამომხმარებლო ურთიერთობაში მხარეთა უთანასწორობა განმარტებულია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილებაში. სასამართლო განმარტავს, რომ მიუხედავად იმისა, რომ იურისტმა წარმოაჩინა მაღალი ტექნიკური ცოდნა, ის არ შეიძლება არ იქნას მიჩნეული გარიგების სუსტ მხარედ, გამყიდველთან/მოვაჭრესთან მიმართებით.¹³ სასამართლო აღნიშნულ გადაწყვეტილებას ასაბუთებს იმით, რომ მომხმარებელი სუსტ პოზიციაშია მოვაჭრესთან მიმართებით, მისი სავაჭრო ძალაუფლებისა თუ ცოდნის დონის გათვალისწინებით. აღნიშნული გარემოება განაპირობებს იმას, რომ მომხმარებელი ეთანხმება მოვაჭრის მიერ წინასწარ დადგენილ პირობებს და მას არ შესწევს უნარი ზეგავლენა მოახდინოს მათზე.¹⁴ სასამართლომ დამატებით განმარტა, რომ ცოდნა არის ერთ-ერთი გარემოება, რატომაც მომხმარებელი მიიჩნევა სუსტ მხარედ, მაგრამ არა ერთადერთი, მხარეთა პოზიციურ დისბალანსს მათ შორის განაპირობებს სავაჭრო ძალაუფლებათა დისბალანსი.¹⁵

¹² 2024 წლის 4 ოქტომბრის სუსგ: Nას-504-2024 04

¹³ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილება.

¹⁴ იქვე.

¹⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 3 სექტემბრის C-110/14 გადაწყვეტილება.

იქედან გამომდინარე, რომ სამომხმარებლო ურთიერთობის დროს ერთ მხარეს გვყავს დარგში გათვითცნობიერებული პირი - მოვაჭრე (მოვაჭრის ნებისმიერი მოქმედება, უმოქმედობა, ქცევა, ახსნა-განმარტება, კომერციული კომუნიკაცია, მათ შორის, რეკლამა და მარკეტინგი, რომლებიც უშუალოდ დაკავშირებულია მომხმარებლისთვის საქონლის ან მომსახურების მიყიდვასთან ან მიწოდებასთან ან საქონლის ან მომსახურების გაყიდვის ხელშეწყობასთან.) და ის მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, ხოლო მეორე მხარეს გვყავს მომხმარებელი (ნებისმიერი ფიზიკური პირი, რომელსაც სთავაზობენ ან რომელიც იძენს ან შემდგომ იყენებს საქონელს ან მომსახურებას უპირატესად პირადი მოხმარების მიზნით და არა სავაჭრო, სამეწარმეო, სახელობო ან სხვა პროფესიული საქმიანობის განსახორციელებლად), გარიგების მხარეთა შორის დისბალანსი თავისთავად წარმოიშობა, ხოლო მათი გათანაბრება ხდება, ერთი მხრივ მომხმარებლის უფლებებით აღჭურვილ, მეორე მხრივ მოვაჭრისთვის ვალდებულებების დაწესებით.

მხარეთა დისბალანსის არსებობა განაპირობებს იმას, რომ რიგ შემთხვევებში, თუკი მოვაჭრე დაარღვევს კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპებს, მისი ქმედება ცალკე სამართალდარღვევად კვალიფიცირდება. კანონში ცალკე თავად გამოიყოფა უსამართლო კომერციული საქმიანობა. კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განმარტავს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ცნებას. კერძოდ, უსამართლოა კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას, რომ მოვაჭრეს ეკრძალება მისი უფლებების განხორციელება და მოგების მიღება მომხმარებლის ინტერესების ხელყოფის ხარჯზე.

კანონის VI თავიდან გამომდინარე, გამოიყოფა უსამართლო კომერციული საქმიანობის 3 ფორმა: მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა (მუხლი 25); უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა (მუხლი 26); აგრესიული კომერციული საქმიანობა (მუხლი 27).

კანონის 25-ე მუხლის დებულებებიდან გამომდინარე, პირობითად შეიძლება გამოიყოს ნორმის 2 ნაწილი: I კომერციული საქმიანობა, რომელიც ყველა შემთხვევაში შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა; II ზოგადი ნაწილი, რა დროსაც შესაფასებელია კომერციული საქმიანობის შეცდომაში შემყვანი ბუნება და მისი გავლენა მომხმარებელზე.

აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირში უსამართლო კომერციული საქმიანობა რეგულირდება 2005/29/EC დირექტივით. წინამდებარე დირექტივის სახელმძღვანელოში აღნიშნულია, რომ დირექტივა შეიცავს ე.წ. „შავ სიას“, რა დროსაც კომერციული საქმიანობა თავისთავად

მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა თუკი ის ექცევა, რომელიმე აღწერილი ქმედების ფარგლებში.¹⁶ აღნიშნული მითითების მიხედვით, შესაბამის უწყებას აღარ უწევს დამატებით შეაფასოს რა გავლენა ექნება კონკრეტულ კომერციულ საქმიანობას მომხმარებელთა ჯგუფის ეკონომიკურ ქცევაზე.¹⁷ ზემოხსენებული განმარტებიდან გამომდინარე, მსგავსად დირექტივისა, ქართული კანონიც ითვალისწინებს მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ზოგად და კონკრეტულ შემადგენლობებს. იმის გათვალისწინებით, რომ 25-ე მუხლის პირველი, მე-4 და მე-5 პუნქტები ადგენენ მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ე.წ. „შავ სიას“, სააგენტო ვალდებულია ყოველ შემთხვევაში ჯერ შეამოწმოს, საქმიანობა ხომ არ ექცევა, 25-ე მუხლის ზემოხსენებული პუნქტების ფარგლებში და მხოლოდ ამის შემდგომ გადავიდეს 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტების შემოწმებაზე, რა დროსაც თავის მხრივ მოუწევს ქმედება შეაფასოს ე.წ. „ეკონომიკური ქცევის ტესტით“.¹⁸ აღნიშნული ტესტის გამოყენებით სააგენტო შეძლებს შეაფასოს მოვაჭრის ქმედება ხომ არ ცვლის ან ხომ არ შეიძლება შეცვალოს, მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა, საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით არსებითად უარყოფითად.

საგულისხმოა უსამართლო კომერციული საქმიანობის დირექტივის სახელმძღვანელოს განმარტება თუ რას ემსახურება „შავი სიის“ არსებობა. სახელმძღვანელოს თანახმად, სია ემსახურება სამართლებრივი სიცხადის არსებობას.¹⁹ სია შექმნილია, რათა სამომხმარებლო კანონმდებლობის აღმასრულებლებს, მომხმარებლებსა თუ მოვაჭრეებს საშუალება მიეცეთ მყისიერად დაადგინონ ამა თუ იმ ქმედების უსამართლობა და შედეგად მოხდეს მყისიერი რეაგირება აღნიშნულ ქმედებასთან დაკავშირებით.²⁰ განმარტების მიხედვით, თუკი დასტურდება, რომ მოვაჭრის მხრიდან განხორციელდა „შავი სიით“ გათვალისწინებული ქმედება, აღმასრულებელს შეუძლია ქმედების ჩამდენს დააკისროს სანქცია ქმედების ინდივიდუალურად შეფასების გარეშე.²¹ აქვე განმარტებულია რა შეიძლება მოიაზრობოდეს ინდივიდუალურ შეფასებაში. ინდივიდუალური შეფასების საგანი შესაძლოა იყოს ის, თუ რა გავლენა აქვს ან შეიძლება ჰქონდეს მოვაჭრის ქცევას საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე.²²

3.4. ქმედების შეფასება

კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მოვაჭრის მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის

¹⁶ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.25.

¹⁷ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ. 25.

¹⁸ იქვე. გვ. 30-31.

¹⁹ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.61.

²⁰ იქვე.

²¹ იქვე.

²² იქვე.

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.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტის ა) ქვეპუნქტი აკონკრეტებს, თუ რა იგულისხმება ინფორმაციაში, კერძოდ ინფორმაცია მოიცავს: საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემადგენლობა, აქსესუარები, გაყიდვის შემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, 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. სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოცემულ შემთხვევაში გასაზიარებელია ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს პრაქტიკა და შესაბამისად მოვაჭრის ქცევა უნდა შეფასდეს „ეკონომიკური ქცევის ტესტით“.

მომხმარებლის ეკონომიკურ ქცევაზე გავლენის შეფასება

სააგენტო მიიჩნევს, რომ სანამ უშუალოდ ქმედების შეფასება მოხდება, მანამდე საჭიროა განიმარტოს, რა იგულისხმება ეკონომიკური ქცევის ტესტში. 2005/29/EC დირექტივის სახელმძღვანელოში აღნიშნულია ის ამოსავალი წერტილი, რასაც ტესტი ეფუძნება. განმარტების თანახმად, დირექტივის 5-9 მუხლები უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევენ საქმიანობას, რომლებსაც შეუძლიათ შეცვალონ მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა უარყოფითად. რაც თავის თავში მოიაზრებს, იმას, რომ საქმიანობა იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მიერ ეკონომიკური გადაწყვეტილების მიღება, რომელსაც ის სხვაგვარად არ მიიღებდა.²³

ნიშანდობლივია, ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლოს მიდგომა „ეკონომიკურ ქცევასთან“ მიმართებით იმდენად, რამდენადაც სასამართლოს განმარტებით აღნიშნული ტერმინი უნდა განიმარტოს ფართოდ. ეკონომიკური ქცევა გულისხმობს არა მხოლოდ უშუალოდ საქონლის შეძენის გადაწყვეტილებას, არამედ მომხმარებლის ყოველ იმ გადაწყვეტილებას, რომელიც უშუალოდ უკავშირდება საქონლის შეძენის გადაწყვეტილების მიღებას.²⁴ შემდგომში დირექტივის სახელმძღვანელოში განმარტებულია რა შეიძლება მოიაზრებოდეს აღნიშნულში. მაგალითად, განმარტების თანახმად, აღნიშნულ ტერმინში ექცევა მათ შორის შემთხვევა, როდესაც მომხმარებელი გადავიდა მოვაჭრის ვებგვერდზე, რაც

²³ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.31.

²⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2013 წლის 19 დეკემბრის C-281/12 გადაწყვეტილება.

გამოიწვია მოვაჭრის კომერციულმა შეთავაზებამ; ასევე მარკეტინგი (რეკლამა), რის გამოც მომხმარებელი შევიდა მოვაჭრის მაღაზიაში; ან კომერციული საქმიანობიდან გამომდინარე, დააჭირა სარეკლამო ბმულს.²⁵ განმარტების თანახმად, „ეკონომიკური ქცევის“ ცნება თავის თავში მოიცავს, როგორც შემენამდე, ისე შემენის შემდგომ ქცევებს/გადაწყვეტილებებს, რომელიც უკავშირდება საქონლის/მომსახურების შეძენის გადაწყვეტილებას.²⁶

საინტერესოა აგრეთვე დიდი ბრიტანეთისა და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული სამეფოს მართლმსაჯულების უმაღლესი სასამართლოს (High Court of Justice) 2011 წლის 2 თებერვლის [2011] EWHC 106 (Ch) გადაწყვეტილება.²⁷ სასამართლო ყურადღებას ამახვილებს დირექტივის ტერმინზე „იწვევს ან შესაძლოა გამოიწვიოს“ (causes or is likely to cause). აღნიშნულთან დაკავშირებით სასამართლომ განმარტა, რომ მტკიცების აღნიშნული სტანდარტის შესაბამისი, ინგლისური სტანდარტი არის „ალბათობის მაღალი ხარისხი“. (balance of probabilities). აღნიშნული განმარტება გასაზიარებელია იმდენად, რამდენადაც, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 24-ე და 26-ე მუხლები ჩანაწერები ([...]არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო[...], [...]შესაძლოა დადოს გარიგება[...]) სწორედ ალბათობის მაღალი ხარისხის არსებობაზე უთითებენ.

როგორც ზემოთ აღინიშნა, კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტი ადგენს უსამართლო კომერციული საქმიანობის ცნებას, რაც იყოფა 3 სახედ: მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა; უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა და აგრესიული კომერციული საქმიანობა. კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ჩანაწერი არის ზოგადი სახის, ის განმარტავს ზოგადად ცნებას. ხოლო უშუალოდ მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის ცნება რას მოიაზრებს, აღნიშნულზე პასუხი უნდა ვეძებოთ კანონის 25-ე მუხლის მე-2 და შემდგომ პუნქტებში.

იმას, თუ რას უნდა მიექცეს ყურადღება მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის კვალიფიკაციისთვის, განმარტავს კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტი, ხოლო კონკრეტულად მოქმედებით გამოხატული კომერციული საქმიანობის შემადგენლობას 25-ე მუხლის მე-2 და მე-3 პუნქტები იძლევა. იმისთვის, რომ საკითხი სრულყოფილად იქნეს შესწავლილი სააგენტო მიიჩნევს, რომ უმჯობესია წინამდებარე მუხლებიდან გამოიყოს ის ნაწილები, რომლებიც ქმედების მაკვალიფიცირებელ გარემოებას წარმოადგენს.

კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, კომერციული საქმიანობის უსამართლოდ მიჩნევისათვის, საჭიროა შემდეგი გარემოებების კუმულატიურად არსებობა: I.

²⁵ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.31-32.

²⁶ იქვე. გვ. 31.

²⁷ ხელმისაწვდომია: <https://e-justice.europa.eu/caseDetails.do?plang=en&clang=en&idTaxonomy=6620&idCountry=28>

კეთილსინდისიერების პრინციპის საწინააღმდეგოობა; II საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევის არსებითად უარყოფითი ცვლილება საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი (ეკონომიკური ქცევა ფართო გაგებით) ან; III. მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე არსებითად უარყოფითი გავლენის მოხდენა ან ასეთი გავლენის მოხდენის შესაძლებლობა, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტიდან შესაძლოა გამოიყოს შემდეგი კრიტერიუმები, რომელთა არსებობაც განაპირობებს კომერციული საქმიანობის შეცდომაში შემყვან ბუნებას (მოქმედებით გამოხატულს). ესენია: I. მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება; II. 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; III. რის გამოც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა. წინამდებარე ნორმის ანალიზიდან ჩანს, რომ გამოყოფილი ელემენტების პირველი და მე-2 კრიტერიუმი ალტერნატიულია და მათი კუმულატიურად არსებობა აუცილებელი არაა.

აქვე, აღსანიშნავია კანონის 24-ე მუხლის მე-2 პუნქტისა და 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტების ურთიერთმფარავ ბუნებაზე ხაზგასმა. აღნიშნული განპირობებულია იმით, რომ 25-ე მუხლით კონკრეტდება უსამართლო კომერციული საქმიანობის ცალკეული სახე. რაც შეეხება მათ ურთიერთმიმართებას, 25-ე მუხლის დებულებიდან გამომდინარე, მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის მცდარ ინფორმაციას ან იმგვარად აწვდის ინფორმაციას, რომ მომხმარებელი შედის შეცდომაში, ანუ მოვაჭრე არღვევს კეთილსინდისიერების პრინციპს. 25-ე მუხლის მე-3 კრიტერიუმის მიხედვით, მომხმარებელი დებს ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა, ამდენად მისი ეკონომიკური ქცევა აშკარად უარყოფითად იცვლება საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით. ამდენად ნათლად ჩანს, რომ კანონის 25-ე მუხლი აკონკრეტებს უსამართლო კომერციული საქმიანობა როგორ შეიძლება გამოიხატოს მოქმედებით.

მას შემდეგ, რაც კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის ქმედების შემადგენლობები გამოიყო, სააგენტომ უნდა დაადგინოს, ექცევა თუ არა მოვაჭრის ქმედებები წინამდებარე კრიტერიუმებში.

აღსანიშნავია, რომ სააგენტომ უპირველესად უნდა დაადგინოს წინამდებარე ნორმის მიზნებისთვის, მოვაჭრემ მომხმარებელს მიაწოდა მცდარი ინფორმაცია თუ ინფორმაცია მიაწოდა იმგვარად, რომ ამან გამოიწვია ან შესაძლოა გამოეწვია მომხმარებლის მოტყუება.

აღნიშნულის დასადგენად სააგენტო მიზანშეწონილად მიჩნევს, განმარტოს რა შეიძლება მოიაზრებოდეს თითოეულ მათგანში. აღნიშნულისთვის სააგენტო თვლის, რომ გაზიარებულ უნდა იქნას ევროკავშირის საუკეთესო პრაქტიკა.

მომხმარებლისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება

სანამ განიხილება ევროკავშირის კანონმდებლობა და წევრ ქვეყნებში დანერგილი პრაქტიკა, საჭიროა განიმარტოს ნორმის მნიშვნელობა. ეტიმოლოგიური მნიშვნელობით სიტყვა მცდარი შესაძლოა განიმარტოს, როგორც „შეცდომაზე დამყარებული, შეცდომიდან გამომდინარე, არასწორი, უმართებულო“.²⁸ ამდენად მცდარი ინფორმაციის მიწოდება თავის თავში გულისხმობს არასწორი (რეალობას აცდენილი) ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლისთვის. მსგავსი შინაარსისაა 2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის პირველი წინადადება. უნდა აღინიშნოს, რომ წინამდებარე დირექტივის ჩანაწერი უფრო მეტ კონკრეტიკას შეიცავს. ნორმის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია კომერციული საქმიანობა, თუ ის შეიცავს ცრუ ინფორმაციას და მამასადამე არის მცდარი.²⁹

ევროკავშირის პრაქტიკაზე დაყრდნობით მცდარი ინფორმაციის მიწოდება შეიძლება იყოს, შემთხვევა, როდესაც მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის მიწოდებული ინფორმაცია, კომპიუტერული პროდუქციის მეხსიერების მოცულობის შესახებ მნიშვნელოვნად განსხვავდება საქონლის რეალური მოცულობისგან.³⁰

პოლონეთის სასამართლოს გადაწყვეტილებით, შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად იქნა მიჩნეული, ბანკის განცხადება, რომ ის გასცემდა სესხებს ყველაზე დაბალ პროცენტად. ამასთან ბანკის განცხადების მიხედვით, ის გასცემდა სესხებს მომხმარებელთა საკრედიტო ისტორიის მიუხედავად.³¹

ამდენად, შეჯამების სახით შეიძლება ითქვას რომ მცდარი არის ისეთი ინფორმაცია, რომელიც აშკარად არ შეესაბამება სიმართლეს.

ინფორმაციის იმგვარად მიწოდება, რამაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება

აღნიშნული ჩანაწერიდან გამომდინარე, ამ დროს შეცდომაში შემყვანი არის ინფორმაციის მიწოდების ფორმა. კანონის მიხედვით, შესაძლებელია ისიც, რომ ფაქტობრივი მოცემულობით ინფორმაცია იყოს სწორი, თუმცა მიწოდების ფორმიდან გამომდინარე მან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებლის მოტყუება. მსგავსად განიმარტება 2005/29/EC დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტი.³²

²⁸ <http://www.nplg.gov.ge/gwdict/index.php?a=term&d=14&t=150644>

²⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:02005L0029-20220528>

³⁰ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05))

³¹ იქვე.

³² [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.40.

მალტის მომხმარებელთა საჩივრების განმხილველმა ტრიბუნალმა დაადგინა, რომ ინფორმაციის ორაზროვნად მიწოდება არის შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობა ინფორმაციის მიწოდების ფორმიდან გამომდინარე.³³

საკანონმდებლო ჩანაწერიდან გამომდინარე, იმისთვის, რომ დადგინდეს 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებული აკრძალული ქმედების დარღვევა საჭიროა შეფასდეს რა ინფორმაცია იქნა მიწოდებული მცდარ ან იმგვარი ფორმით, რომ გამოიწვია მომხმარებლის მოტყუება. კანონის 25-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ქვეპუნქტები ჩამოთვლის რა შეიძლება მოაზრებულ იქნას ამავე მუხლის მე-2 პუნქტით გათვალისწინებულ ინფორმაციაში.

სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოცემული შემთხვევისთვის რელევანტურია აღნიშნული პუნქტის ა) ქვეპუნქტი, რომელიც განსაზღვრავს შემდეგს: ინფორმაცია მოიცავს - საქონლის ან მომსახურების არსს და შემდეგ ძირითად მახასიათებლებს: ხელმისაწვდომობა, სარგებელი, რისკები, გამოყენება, შემაღენლობა, აქსესუარები, გაყიდვის შემდგომი მომსახურება, საჩივრის განხილვის წესთან დაკავშირებული პროცედურები, წარმოების ადგილი, თარიღი და მეთოდი, მიწოდება, მიზანთან შესაბამისობა, რაოდენობა, ზომა, წონა, 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.

მას შემდეგ რაც დაადგინა, აკრძალული ქმედების შემაღენლობის ელემენტები, სააგენტო შეაფასებს რატომ არის მოვაჭრის ქმედება, მოქმედებით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციულ საქმიანობა.

მცდარი დასახელების მითითება

განცხადების მიხედვით, მან მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის „შენი სამზარეულო/your kitchen“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100084879882436>) მეშვეობით შეიძინა საქონელი - ბლენდერი, ჩოფერი და ჩაიდანი (საჩუქრად). განმცხადებლის მითითებით, მან მიიღო შეკვეთილისგან განსხვავებული საქონელი, კერძოდ, bosch-ის ნაცვლად, მას მიაწოდეს maxbqsch-ის ბრენდის საქონელი, ამასთან, ბლენდერის თავსახური იყო დაზიანებული (გატეხილი). ამასთან, მომხმარებლის 2025 წლის 16 ივნისის N01/3583 წერილის თანახმად, მოვაჭრემ მას გადახდილი თანხა სრულად დაუბრუნა.

(განცხადების მიხედვით, მან მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის „იყიდე აქ/Buy it here“ (ბმული: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100092022925786>) მეშვეობით შეიძინა ბურღი და კუთხსახეხი. განმცხადებლის მითითებით, მან მიიღო შეკვეთილისგან განსხვავებული საქონელი, კერძოდ, Dewalt-ის ნაცვლად, გაურკვეველი ბრენდის ხელსაწყოები.

³³ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229\(05\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021XC1229(05)) გვ.39.

მომხმარებელმა, აღნიშნულის შესახებ პრეტენზია განუცხადა მოვაჭრეს და ითხოვდა ნივთის დაბრუნებას, თუმცა აღნიშნულს მისგან რეაგირება არ მოჰყოლია.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრეს აღნიშნულის შესახებ პოზიცია არ წარმოდგენია, სააგენტო ეყრდნობა მარტოდენ მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილ მტკიცებულებებსა და მოვაჭრის სავაჭრო გვერდებზე განთავსებულ ინფორმაციას, რის საფუძველზეც ადგენს, რომ:

„სასაქონლო ნიშნების შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტის მიხედვით, სასაქონლო ნიშანი არის ნებისმიერი სიმბოლო ან სიმბოლოთა ერთობლიობა, რომელიც შეტანილია სასაქონლო ნიშნების რეესტრში, ჩამოყალიბებულია ნათლად და მკაფიოდ და აქვს უნარი, ერთი საწარმოს საქონელი ან/და მომსახურება მეორე საწარმოს საქონლისგან ან/და მომსახურებისგან (შემდგომ – საქონელი) განასხვავოს. საგულისხმოა, რომ სასაქონლო ნიშანი, იმის მიხედვით საწარმო რამდენად კარგ საქონელს უშვებს, მომხმარებლებში აყალიბებს, მათ შორის, საქონლის ხარისხიანობის შესახებ აღქმას.

საქმის შესწავლის შედეგად დგინდება, რომ მოვაჭრე იყენებდა bosch-ისა და Dewalt-ის სასაქონლო ნიშანსა და ამავე საწარმოს პროდუქციის ამსახველ ფოტო-სურათებს, რეალურად კი, მომხმარებელმა ერთ შემთხვევაში მიიღო maxbqsch-ის, ხოლო მეორე შემთხვევაში, გაურკვეველი ბრენდის საქონელი. ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს აწვდის მცდარ ინფორმაციას საქონლის მწარმოებლის შესახებ.

2005/29/EC დირექტივის სახელმძღვანელო დოკუმენტის თანახმად, მსგავს მანიპულაციას ეწოდება „copycat packaging“. აღნიშნული გულისხმობს იმას, რომ მოვაჭრე იყენებს რეპუტაციის მქონე საწარმოს შეფუთვას, დიზაინს, სასაქონლო ნიშანსა თუ სხვა, რათა მის საქონელი შეფუთოს იმგვარად, რომ დაემსგავსოს რეპუტაციის მქონე საწარმოს საქონელს.³⁴ ამგვარი უსამართლო კომერციული საქმიანობამ შეიძლება გამოიწვიოს მომხმარებლის დაბნევა, რადროსაც მომხმარებელი ყიდულობს საქონელს, რადგან ეშვება მწარმოებელი.³⁵ ამავე დოკუმენტის თანახმად, კონტრაფაქციული საქონლის გაყიდვა შეიძლება ჩაითვალოს უსამართლო კომერციულ საქმიანობად.³⁶ მოცემულ შემთხვევაში სააგენტო არ გამოიკვლევს საქონლის ორიგინალობა/კონტრაფაქციულობას, რადგან ამ შემთხვევაში აღნიშნული შეფასება არ არის რელევანტური. მომხმარებელმა მიიღეს სხვა სასაქონლო ნიშნის მქონე საქონელი და არა bosch-ისა და Dewalt-ის სასაქონლო ნიშნის მქონე საქონელი, რომელიც რეალურად არ იყო ამ საწარმოს წარმოებული. გარემოებების შეფასების შედეგად სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრე მომხმარებელს აწვდის მცდარ ინფორმაციას საქონლის მწარმოებლისა და წარმომავლობის

³⁴ COMMISSION NOTICE Guidance on the interpretation and application of Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market გვ. 44.

³⁵ იქვე. გვ. 45

³⁶ იქვე. გვ. 43

შესახებ. ამასთან, იყენებს სხვა მწარმოებლის საქონელსა და სასაქონლო ნიშანს, რეალურად კი, სხვა საქონელს ყიდის.

საქონლის, მწარმოებლის, წარმომავლობის შესახებ ინფორმაცია არის ის არსებითი ინფორმაცია, რომელსაც მომხმარებელი აყრდნობს საქონლის შეძენის გადაწყვეტილებას. საგულისხმოა, რომ 2005/29/EC დირექტივის პირველი დამატების მე-13 პუნქტის თანახმად, ყველა შემთხვევაში უსამართლო კომერციულ საქმიანობად მიიჩნევა ერთი მოვაჭრის მიერ წარმოებული/რეალიზებული საქონლის ისეთი პოპულარიზაცია, რომ მომხმარებელს შეეძნას წარმოდგენა, რომ საქონელი არის იმ მწარმოებლის, რომელიც მსგავს საქონელს აწარმოებს, მაშინ, როდესაც აღნიშნული არ შეესაბამება სიმართლეს. როგორც ზემოთ აღინიშნა, სასაქონლო ნიშნის მთავარი დანიშნულება არის მწარმოებელთა განსხვავება, ამასთან კონკრეტული მწარმოებლის პროდუქცია დროთა განმავლობაში მომხმარებელს უყალიბებს ხარისხის განცდას, ამდენად საქონლის შეძენისას სასაქონლო ნიშნის, მწარმოებლის და საქონლის დიზაინი არის განმაპირობებელი ფაქტორები, რომლებიც განაპირობებენ მომხმარებლის მიერ ინფორმირებული გადაწყვეტილების მიღებისა. ამდენად ის არის არსებითი ინფორმაცია, რომელიც მომხმარებელს სწორად უნდა მიეწოდოს.

ზემოთ აღნიშნული ინფორმაციის მცდარად მიწოდება კი, გამოიწვევს მომხმარებლის შეცდომაში შეყვანას და ეს უკანასკნელი დადებს ისეთ გარიგებას, რომელსაც სხვაგვარად არ დადებდა. აღნიშნულს ადასტურებს წინამდებარე საქმეც, რადგან მომხმარებლებმა საქონელი სწორედ იმიტომ შეიძინეს, რომ ის უნდა ყოფილიყო bosch-ის და Dewalt-ის ბრენდის. ამდენად, სააგენტო ადგენს, რომ მომხმარებლებისთვის მცდარი ინფორმაციის მიწოდება და საქონლის ისე წარმოჩენა, თითქოს ის ამა თუ იმ მწარმოებლის საქონელია, მაშინ, როდესაც აღნიშნული რეალობას არ შეესაბამება, წარმოადგენს მოქმედებით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობას. ამდენად, მოვაჭრის - სალომე ზარიძის ქმედება შეუსაბამოა კანონის 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტთან.

3.5. ნაკლის მქონე საქონლიდან გამომდინარე ვალდებულებების დარღვევა

კანონის მე-16 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს გადასცეს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი საქონელი. ფაქტობრივი გარემოებების მიხედვით, მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის მეშვეობით თინა ბოჭორიშვილმა შეიძინა bosch-ის, ხოლო Dewalt-ის ფირმის საქონელი. მოცემულობას წარმოადგენს ის ფაქტიც, რომ მომხმარებლებმა მიიღეს ერთ შემთხვევაში maxbsch-ის, ხოლო მეორე შემთხვევაში, გაურკვეველი ბრენდის საქონელი, რაც დასტურდება მომხმარებლების მიერ წარმოდგენილი მტკიცებულებებით.

აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის მეშვეობით შეიძინა პორტატული კონდიციონერი, რომელიც არ იყო ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი, კერძოდ, არ აგრილებდა ჰაერს.

აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის მეშვეობით შეიძინა კერხერი, რომელსაც თან ახლავს ორი აკუმულატორი და მათი სიმძლავრე არის განსხვავებული მახასიათებლების, კერძოდ, ნაცვლად 198 V-სა, აღმოჩნდა 12V.

აღნიშნავს, რომ მოვაჭრის სავაჭრო გვერდის მეშვეობით შეუკვეთა ჰაერის გამაგრილებელი, რომელიც აღმოჩნდა განსხვავებული მოდელის და არ მოჰყვება დამტენი.

განმარტავს, რომ მოვაჭრის სავაჭრო გვერდიდან შეიძინა სახრახნისი, რომელიც მიღებიდან მოკლე ვადაში გამოვიდა მწყობრიდან. ამასთან, როლანდ მირუაშვილი 2025 წლის 25 სექტემბრის №01/5703 წერილში აღნიშნავს, რომ მოვაჭრემ უზრუნველყო სადავო ნივთის შეცვლა, თუმცა მხოლოდ სააგენტოში განცხადების წარმოდგენის შემდგომ.

მოვაჭრეს მომხმარებელთან შეთანხმების შესაბამისად ვალდებულების ჯეროვნად შესრულების არანაირი მტკიცებულება სააგენტოსთვის არ წარმოუდგენია.

აღნიშნული მოცემულობა ცხადყოფს, რომ მოვაჭრემ არ შეასრულა მის მიერ ნაკისრი ვალდებულება, გადაეცა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული საქონელი მომხმარებელისთვის. სამოქალაქო კოდექსის 488-ე მუხლის პირველი ნაწილის თანახმად, ნივთი ნივთობრივად უნაკლოა, თუ იგი შეთანხმებული ხარისხისაა. თუ ხარისხი არ არის წინასწარ შეთანხმებული, მაშინ ნივთი უნაკლოდ ჩაითვლება, თუკი იგი ვარგისია ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ან ჩვეულებრივი სარგებლობისათვის. იმის გათვალისწინებით, რომ მომხმარებლებს არ გადასცემია შეთანხმებული საქონელი, დგინდება, რომ საქონელი არის ნაკლის მქონე. თავის მხრივ, ნაკლის მქონე საქონლის გადაცემისას მოვაჭრე ვალდებულია გამოასწოროს ნაკლი. აღნიშნულს განამტკიცებს, როგორც სამოქალაქო კოდექსის 490-ე მუხლის პირველი ნაწილი, ისე „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17 მუხლის პირველი პუნქტი, რომლის მიხედვითაც, თუ საქონელი ნაკლის მქონე აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს, მოვაჭრეს მოსთხოვოს ნაკლის აღმოფხვრა (საქონლის უსასყიდლოდ შეკეთება ან შეცვლა, ფასის შემცირება) ან გავიდეს ხელშეკრულებიდან.

საგულისხმოა, რომ სამოქალაქო კოდექსის მე-8 მუხლის მე-3 ნაწილის თანახმად, სამართლებრივი ურთიერთობის მონაწილენი ვალდებული არიან კეთილსინდისიერად განახორციელონ თავიანთი უფლებები და მოვალეობანი, შესაბამისად ნათლად დგინდება, რომ კანონმდებელი სამოქალაქო ურთიერთობის ერთ-ერთ საფუძვლად განსაზღვრავს კეთილსინდისიერებას. კეთილსინდისიერების ვალდებულებიდან გამომდინარე, გარიგების მხარეებს ევალებათ მათ მიერ ნაკისრი ვალდებულება შეასრულონ ჯეროვნად, დათქმულ დროსა და ადგილას (სსკ-ის 361(2)). თუკი აღნიშნული ვალდებულება არ/ვერ სრულდება, გარიგების მხარეებს წარმოეშობათ მეორეული ვალდებულებები. ნივთის ნაკლის შემთხვევაში,

მეორეული ვალდებულება გულისხმობს საქონლის შეკეთებას, შეცვლას ხელშეკრულების შესაბამისი საქონლით. თუკი ნაკლის აღმოფხვრა ვერ ხდება, საქონლის ფასი ნაკლის პროპორციულად უნდა შემცირდეს, ხოლო თუკი აღნიშნულიც ვერ ხდება, მომხმარებელს აქვს ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლება (ultima ratio). საგულისხმოა, რომ კეთილსინდისიერების ვალდებულება მხარეებს მეორეული ვალდებულების შესრულების დროსაც ეკისრებათ, აღნიშნული კი გულისხმობს იმას, რომ მათ მეორეული ვალდებულება უნდა განახორციელონ ნებაყოფლობით, კონტრაჰენტის ინტერესების გათვალისწინების საფუძველით. იმის გათვალისწინებით, რომ წინამდებარე მოცემულობა არის სამოქალაქო ურთიერთობათა სახასიათო, მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკა უნდა იყოს აღნიშნული წესის შესაბამისი. აღნიშნული კი გულისხმობს იმას, რომ თუკი მომხმარებელი ნაკლის არსებობის შესახებ პრეტენზიას განუცხადებს მოვაჭრეს, ეს უკანასკნელი ვალდებულია შეამოწმოს საქონელი, მოახდინოს ნაკლის იდენტიფიცირება და თუკი ის თავდაპირველია, შეასრულოს მისი კანონით გათვალისწინებული ვალდებულებები.

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოში საქმის შესწავლის პერიოდში, მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რომლითაც უდავოდ დაადასტურებდა, რომ მომხმარებლებისთვის გადაცემული ნივთები შესაბამისი იყო მხარეთა შორის არსებულ ხელშეკრულების პირობებთან.

მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია სავაჭრო პოლიტიკა, რომელიც გავლენას ახდენს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესზე, შესაბამისად, სააგენტომ უნდა შეაფასოს მოვაჭრის უმოქმედოა მომხმარებლების პრეტენზიებთან მიმართებით დარღვეული უფლების აღდგენის თაობაზე, ასევე კომერციული საქმიანობის კანონთან შესაბამისობისას რამდენად ახდენს მსგავსი საქმიანობა გავლენას მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესზე. აგრეთვე, უნდა განიმარტოს, რომ მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ექნება სურვილი, მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრის სავაჭრო გვერდებიდან - „შენი სამზარეულო/your kitchen“; „იყიდე აქ/buy it here“ და „THE BEST Shop“. ამასთან, მომხმარებელთა ჯგუფის ფართო წრის ინტერესებზე სავარაუდო ზიანის მიყენების ფაქტი ვლინდება მოვაჭრის ისეთი ქმედებებით, როდესაც მის სავაჭრო ონლაინ პლატფორმაზე არ არსებობს კანონთან შესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკა ნივთის დაბრუნების პირობების და წესების შესახებ და შესაბამისად, მომხმარებლები მოვაჭრისგან ვერ იღებენ კანონით გათვალისწინებულ ფაქტობრივ შედეგს ნივთის შეცვლა/შეკეთებასთან ან/და უკან დაბრუნებასთან დაკავშირებით.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს
დარღვეული
უფლებების აღდგენა და სავაჭრო პოლიტიკის კანონთან შესაბამისობა. ამასთან, მოვაჭრე
ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული

უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვათ.

ამდენად, ზემოაღნიშნული ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მოვაჭრის, სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183), 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 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის 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 N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს სალომე ზარიძის (პ/ნ 01027072183) 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 25-ე მუხლის მე-2 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.