



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 8 მაისის №04/497
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:

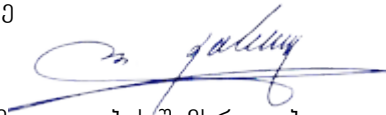
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.
4. ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) 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.

ლევან კალანდაძე



თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებელი



საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 8 მაისის N04/497 ბრძანების
შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი.....	2
1.1. განმცხადებლების პოზიცია	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	6
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლები	11
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი.....	13
4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	13
4.2. მოვაჭრის მიერ საქონლის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	16
თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი	18

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე

2025 წლის 6 მაისის №01/2841, მოქალაქე

2025 წლის 16 მაისის N01/3024, მოქალაქე

2025 წლის 5 ივნისის N01/3399, მოქალაქე

2025 წლის 12 ივნისის N01/3538, მოქალაქე

2025 წლის 10 ივლისის

N01/4124, მოქალაქე

2025 წლის 18 ივლისის N01/4327

და მოქალაქე

2025 წლის 4 აგვისტოს N01/4608

განცხადებები - ფ/პ ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) (შემდგომში - მოვაჭრე) (ფეისბუქ პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდის „დილსი•dilsii“ (ბმული: <https://www.facebook.com/Dillsii1>) წარმომადგენელი) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

მოქალაქე განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

სააგენტომ 2025 წლის 16 მაისს ზემოაღნიშნულ საქმისწარმოებაში ჩართო მოქალაქე

განცხადება, 2025 წლის 6 ივნისს ჩართო მოქალაქე

განცხადება, 2024 წლის 13 ივნისს ჩართო მოქალაქე

განცხადება, 2025 წლის 11 ივლისს ჩართო მოქალაქე

განცხადება,

2025 წლის 21 ივლისს ჩართო მოქალაქე

განცხადება, 2025 წლის 4

აგვისტოს ჩართო მოქალაქე

განცხადება.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, 2025 წლის 20 აპრილს „დილსს“ შეუკვეთა 220 ლარის ღირებულების ორი სხვადასხვა ფერის ორეული. მომხმარებელს საქონელი შეთანხმებულ ვადაში (5-7 დღე) არ მიუღია.

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, „დილსს“ შეუკვეთა ორეული, რომლის ღირებულება (129 ლარი) მომხმარებელმა წინასწარ ჩარიცხა, თუმცა ნივთი არ მიუღია.

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, 2025 წლის 24 მაისს „დილსს“ შეუკვეთა 126 ლარის ღირებულების კაბა (საკურიერო მომსახურება - 7 ლარი) რომელიც შეთანხმებულ ვადაში (7 დღე) არ მიუღია.

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, 2025 წლის 14 აპრილს „დილსს“ შეუკვეთა 129 ლარის ღირებულების ორეული, რომელიც შეთანხმებულ ვადაში (8-10 სამუშაო დღე) არ მიუღია.

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, 2025 წლის 19 აპრილს „დილსს“ შეუკვეთა 250 ლარის ღირებულების ორეული და შეთანხმების შესაბამისად, შეკვეთა უნდა ჩაბარებოდა 5-7 სამუშაო დღეში, თუმცა მომხმარებლის განმარტებით ნივთი დღემდე არ მიუღია. აღნიშნულის შემდეგ მომხმარებელმა მოითხოვა თანხის დაბრუნება, თუმცა მოვაჭრისგან რეაგირება არ მოჰყოლია.

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, 2025 წლის 11 ივნისს „დილსს“ შეუკვეთა ჯამში 334 ლარის ღირებულების ორეული და სამეული. მომხმარებელს ამანათი შეთანხმებულ ვადაში (8-10 დღე) არ მიუღია და მან მოვაჭრეს არაერთხელ მიმართა, მათ შორის, თანხის დაბრუნების მოთხოვნით, თუმცა უშედეგოდ.

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, 2025 წლის 17 ივლისს „დილსს“ შეუკვეთა 100 ლარის ღირებულების ორეული, რომელიც შეთანხმებულ ვადაში არ მიუღია.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ 2025 წლის 13 მაისის №02/2185 წერილით ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) აცნობა სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და განუსაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე მოქალაქე მიერ განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად: მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის შესახებ; დისტანციური ვაჭრობის დროს შეძენილი ნივთის დაბრუნების წესისა და პირობების თაობაზე; დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში ნივთის უპირობო დაბრუნების; ნაკლის მქონე ნივთის შეცვლა/შეკეთება/დაბრუნებასთან

დაკავშირებით; კანონისმიერი გარანტიის; საქონლის მიწოდების ვადისა და კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების შესახებ.

სააგენტოს 2025 წლის 13 მაისის №02/2185 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე (ჩხოროწყუს მუნიციპალიტეტი, სოფ.ლესიჭინე 56-ე ქ.№7), ასევე, ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით (natiasichi000@gmail.com), თუმცა აღნიშნული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე 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 13 მაისის №02/2185 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით (განთავსების თარიღი - 2025 წლის 10 ივნისი, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 17 ივნისს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 16 მაისის №02/2233 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2025 წლის 16 მაისის №01/3024 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე **2025 წლის 16 მაისის №01/3024** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

სააგენტოს 2025 წლის 9 ივნისის №02/2451 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2025 წლის 5 ივნისის №01/3399 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე **2025 წლის 5 ივნისის №01/3399** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე 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 16 მაისის №02/2233 და 2025 წლის 9 ივნისის №02/2451 წერილები საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით,

(განთავსების თარიღი 2025 წლის 18 ივნისი, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 25 ივნისს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 13 ივნისის №02/2541 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2025 წლის 12 ივნისის №01/3538 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე **2025 წლის 12 ივნისის №01/3538** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე 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 13 ივნისის №02/2541 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი - 2025 წლის 26 ივნისი, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 3 ივლისს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 14 ივლისის №02/3069 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე , 2025 წლის 10 ივლისის №01/4124 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე **2025 წლის 10 ივლისის №01/4124** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე 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 14 ივლისის №02/3069 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი - 2025 წლის 8 აგვისტო, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 15 აგვისტოს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 22 ივლისის №02/3194 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე , 2025 წლის 18 ივლისის №01/4327 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე **2025 წლის 18 ივლისის №01/4327** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე 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 22 ივლისის №02/3194 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი - 2025 წლის 13 აგვისტო, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 20 აგვისტოს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 5 აგვისტოს №02/3491 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2025 წლის 4 აგვისტოს №01/4608 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე, მოვაჭრეს განესაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია მოქალაქე **2025 წლის 4 აგვისტოს №01/4608** განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, პროცედურის მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, სააგენტოს 2024 წლის 5 აგვისტოს №02/3491 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.

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 დაღუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

კანონის მე-3 თავი განსაზღვრავს დისტანციური ხელშეკრულებას და სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს მომხმარებლისთვის 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.

კერძოდ, 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.

კანონის მე-6 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის

მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.

კანონის მე-7 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული. თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით. დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ აშკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება საქონლის დროულად მიღებას დაუკავშირა. თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის მიხედვით, დისტანციური ვაჭრობისას მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ასევე - საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ, გადასახადების ჩათვლით, ხოლო თუ აღნიშნული ფასის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია - მისი გამოთვლის წესის თაობაზე; არსებობის შემთხვევაში - ყველა დამატებითი ხარჯის შესახებ, მიწოდების, გადაზიდვისა და საფოსტო ხარჯების ჩათვლით, ხოლო თუ ასეთი ხარჯების წინასწარ გაანგარიშება შეუძლებელია - ინფორმაცია იმის თაობაზე, რომ შეიძლება დამატებითი ხარჯები იყოს გასაწევი.

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.

2011/83 დირექტივის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე, საქონლის მიწოდების მიზნით, დაუყოვნებლივ გადასცემს საქონელს მომხმარებლის ფიზიკური მფლობელობის ან კონტროლის ქვეშ, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 დღისა, თუ მხარეები სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ მიწოდების დროზე. როდესაც მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდების ვალდებულებას მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში (ვადაში), მომხმარებელი მოუწოდებს მოვაჭრეს განახორციელოს მიწოდება, გარემოებასთან შესაფერისი დამატებითი დროის მონაკვეთში. მომხმარებელს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდებას დამატებითი დროის მონაკვეთში. ეს წესი არ ვრცელდება ნასყიდობის ხელშეკრულებებზე, როდესაც მოვაჭრე უარს ამბობს საქონლის მიწოდებაზე ან როდესაც შეთანხმებულ პერიოდში მიწოდება არის აუცილებელი, ხელშეკრულების დადებისას არსებული ყველა გარემოების გათვალისწინებით ან, როდესაც ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელი აცნობებს მოვაჭრეს, რომ მიწოდება განსაზღვრულ თარიღამდე ან განსაზღვრული თარიღისთვის არის აუცილებელი. აღნიშნულ შემთხვევებში, თუ მოვაჭრე ვერ აწვდის საქონელს მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში ან კანონით განსაზღვრულ ვადაში,

მომხმარებელს აქვს უფლება დაუყოვნებლივ შეწყვიტოს ხელშეკრულება. ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მოვაჭრემ დაუყოვნებლივ უნდა აანაზღაუროს ხელშეკრულების ფარგლებში გადახდილი თანხა.

ევროკავშირის მომხმარებელთა დაცვის კანონმდებლობაში ფასების მითითების ვალდებულებას აწესებს 1998 წლის 16 თებერვლის მომხმარებელთა დაცვის შესახებ ევროპარლამენტისა და საბჭოს №98/6/EC დირექტივა (შემდგომში - №98/6/EC დირექტივა), რომლის პრეამბულის თანახმად, გასაყიდი ფასისა და ერთეული ფასის მითითება ხელს უწყობს მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტის მდგრად გაუმჯობესებას. ფასების შესახებ სრულყოფილი ინფორმაციის ქონა საუკეთესო საშუალებაა მომხმარებლისთვის, შეაფასოს და შეადაროს საქონლის ფასები და შესაბამისად, მარტივ შედარებაზე დაყრდნობით ინფორმირებული არჩევანი გააკეთოს¹.

აღსანიშნავია, რომ ევროპელმა კანონმდებელმა მითითებული ფასების გამჭვირვალობის გაზრდის მიზნით, 2022 წელს ცვლილებები შეიტანა №98/6/EC დირექტივაში და წევრი სახელმწიფოებისთვის დამატებითი ვალდებულებები განსაზღვრა ფასების მითითების კუთხით. კერძოდ, დირექტივის მე-6(ა) მუხლით, წევრ სახელმწიფოებში ოპერირებად მოვაჭრეებს დაევალით, რომ ნებისმიერი ფასის შემცირებისას, შემცირებულ ფასთან ერთად ძველი ფასი მიუთითონ. ცხადია, ეს უკანასკნელი დანაწესი მეტად გამჭვირვალეს გახდის საქონლის ფასებს და შესაბამისად, მომხმარებელთა დაცვის უფრო მაღალ სტანდარტს უზრუნველყოფს.

№98/6/EC დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, ე) მუხლების მიხედვით, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია სრული (total) ფასის შესახებ, რომელშიც შედის [სახელმწიფო] გადასახადები, (სადაც ეს აუცილებელია) გადაზიდვის (freight), მიწოდების (სავარაუდოდ, გადაზიდვის ფარგლებში ცალკეულ მომსახურებათა დიფერენციაციისას) ან საფოსტო და სხვა ნებისმიერი ხარჯი. ისინი შეიძლება იყოს ფიქსირებული კონკრეტული მომენტისათვის ან გამოთვლადი შესაბამისი ფორმულით (ასეთ დროს, მითითება ხდება ფორმულაზე), ან როდესაც ეს შეუძლებელია, მომხმარებელს უნდა ეცნობოს, რომ შესაძლოა, დაეკისროს ხარჯების გასტუმრება.²

¹Directive 98/6/EC, preamble recital 6.

² დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, დ) მუხლები

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.

პროცედურის მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს საქმის შესწავლას და იღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას 1 თვის ვადაში. საქმის შესწავლა, მისი მნიშვნელობისა და სირთულის გათვალისწინებით, შესაძლებელია გაგრძელდეს არაუმეტეს 3 თვისა.

თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლები

აღსანიშნავია, რომ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის კულტურის ხელშეწყობა. კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად.

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული

ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიაღწეს.

სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის არსებობის შეფასებისას სააგენტო ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის შესაბამისად, მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტის განსაზღვრისას, ასევე გათვალისწინებულ უნდა იქნეს ქმედების ხასიათი და მისი უნარი, გავლენა იქონიოს მომხმარებელთა ფართო წრეზე ან/და ზიანი მიაყენოს ანალოგიურ მდგომარეობაში მყოფ ნებისმიერ მომხმარებელს.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.³

ამ კუთხით სააგენტო ასევე ყურადღებას ამახვილებს ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2020 წლის 25 ნოემბრის 2020/1828 დირექტივაზე (შემდგომში - 2020/1828 დირექტივა). აღნიშნული დირექტივის მიხედვით, მომხმარებელთა დაცვის სამართალი იცავს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებებსა და ინტერესებს მოვაჭრის ისეთი ქმედებისაგან, რომელიც ერთობლივად საზიანო იქნება მომხმარებელთა ფართო წრისათვის. აღსანიშნავია, რომ 2020/1828 დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტში მოცემულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება. აღნიშნული მიდგომის მიხედვით, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალურ ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის

³ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

განსახილველ საქმეში, 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.

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის ერთ-ერთ ქვაკუთხედს წარმოადგენს.

კანონის მე-5 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ამავე მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია. აღნიშნული მოიცავს, როგორც საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციას, ისე მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ ინფორმაციას და კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“-„კ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებულ ინფორმაციას. გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლი ადგენს მოვაჭრის ვალდებულებას მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია საქონლის ან მომსახურების ფასის შესახებ.

დისტანციური/ონლაინ ვაჭრობის დროს კანონი, მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის კიდევ უფრო მაღალ სტანდარტს აწესებს. კერძოდ, მოვაჭრეს

ავალდებულებს დისტანციური/სარეწს გარეთ განხორციელებული კომერციული საქმიანობის შემთხვევაში მომხმარებელს დამატებით მიაწოდოს კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

ხელშეკრულების დადებამდე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მომხმარებლისათვის უმნიშვნელოვანესი დაცვის მექანიზმია. მომხმარებლის სისუსტის განმაპირობებელი ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი ფაქტორი სწორედ ნაკლები ინფორმირებულობაა, ეს მას სათანადო არჩევანის გაკეთების შესაძლებლობას ართმევს, თუმცა ვალდებულების ამ სახის არსებობა, თავისუფალი ნების ფორმირებისა და გამოვლენის დაცვის გარანტიაა.

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა დეკლარირებული. მართლმსაჯულების სასამართლო №C-649/17 საქმეზე აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁴

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,⁵ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან კომუნიკაციას.

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტთან დაკავშირებით, №C-430/17 საქმეზე მართლმსაჯულების სასამართლო ასევე 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.⁶

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს მიერ მოვაჭრესთან კომუნიკაციის არაერთი მცდელობა, წარმოედგინა პოზიცია მომხმარებელთა განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, ასევე სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია,

⁴ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

⁵ იქვე, აბზაცი 53

⁶ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

მოვაჭრის მხრიდან რეაგირების გარეშე დარჩა. შესაბამისად, სააგენტოს მიერ შემოწმებულ იქნა მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა - Facebook გვერდი „დილსი•dilsii“ (<https://www.facebook.com/Dillsii1>), რომლითაც იგი ახორციელებს კომერციულ საქმიანობას. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ აღნიშნული გვერდიდან მომხმარებლებს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაცია არ მიეწოდებათ.

ამასთან, დამატებით უნდა აღინიშნოს, რომ მოვაჭრეს არ წარმოუდგენია არანაირი ინფორმაცია/დოკუმენტაცია, არ მოუთხოვია ინფორმაციის წარმოდგენის ვადის გაგრძელება და არ შეუტყობინებია სააგენტოსთვის ინფორმაციის მოუწოდებლობის რაიმე შესაძლო საპატიო მიზეზ(ებ)ის არსებობის თაობაზე.

სააგენტოს მიერ, მოვაჭრის Facebook გვერდის „დილსი•dilsii“ გადამოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდის კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებულ შემდეგ ინფორმაციას: საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; ასევე მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან; არსებობის შემთხვევაში - მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; საქონლის შეცვლის, შეკეთებისა და ტექნიკური მომსახურების ობიექტის დასახელების შესახებ, კანონისმიერი გარანტიის შესახებ, არსებობის შემთხვევაში - კომერციული გარანტიის თაობაზე, აგრეთვე მომხმარებლისთვის შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმა; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია; ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ დისტანციურ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მომხმარებელი ვალდებულია გასწიოს საქონლის დაბრუნების ხარჯი, თუ, საქონლის ბუნებიდან გამომდინარე, მისი ფოსტით დაბრუნება შეუძლებელია.

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს და შეცდომაში შეჰყავს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებელი, არამედ, ნებისმიერი

პოტენციური მომხმარებელი, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან.

გარდა ამისა, კანონის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაგები ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია. სააგენტოს მიერ, მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმის შემოწმების შედეგად, დადგინდა რომ საქონელზე გასაყიდი ფასები მითითებული არ არის. მოვაჭრეს მხოლოდ შეთავაზებული საქონლის ამსახველი ფოტომასალა აქვს განთავსებული.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს ფ/პ ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტისა და მე-10 მუხლის დარღვევის ფაქტს.

4.2. მოვაჭრის მიერ საქონლის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

საქართველოსა და ევროკავშირს შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულებით მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ითანამშრომლებენ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველსაყოფად და მომხმარებელთა დაცვის სისტემების დასაახლოვებლად. ევროპული სამომხმარებლო სამართლის ცენტრალურ პრინციპს კეთილსინდისიერების პრინციპი წარმოადგენს. შესაბამისად მომხმარებელთა დაცვის ევროპულ სისტემასთან დაახლოება, პირველ რიგში, აღნიშნული პრინციპის სათანადოდ იმპლემენტირებას მოითხოვს მომხმარებლის უფლებების დაცვის მარეგულირებელ ეროვნულ კანონმდებლობაში.⁷

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

⁷ [ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთი მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირს და ევროპის ატომური ენერგიის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის](#), 27/06/2014.

ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.⁸

კეთილსინდისიერების პრინციპი თანამედროვე სამართლის პირობებშიც აქტუალურია. კეთილსინდისიერების პრინციპის ნორმატიული შინაარსი გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემას.

კეთილსინდისიერების პრინციპის დანიშნულება განსაკუთრებით იზრდება ისეთ ურთიერთობებში, როგორიცაა მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის ურთიერთობა. აღნიშნულიდან გამომდინარე, ასოცირების შეთანხმების საფუძველზე საქართველოს პარლამენტის მიერ მიღებულ იქნა „მომხმარებლის უფლების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი.

მომხმარებლის უფლებების დაცვის ერთ-ერთი მიზანია მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის კეთილსინდისიერების და ნდობის პრინციპის დაცვა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში.

კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, ხოლო ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

ხოლო, კანონის მე-7 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ ვალდებულება მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის დადებული ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ ან ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილ ვადაში არ შეასრულა, მომხმარებელმა მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს გონივრული დამატებითი ვადა ვალდებულების შესასრულებლად. დამატებითი ვადის გასვლის შემდეგ ვალდებულების შეუსრულებლობის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს, უარი თქვას ხელშეკრულებაზე და მოითხოვოს ზიანის ანაზღაურება საქართველოს სამოქალაქო კანონმდებლობით დადგენილი წესით.

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლებმა მოვაჭრის Facebook გვერდიდან დისტანციურად შეიძინეს საქონელი და გადაიხადეს ნივთის შესაბამისი ღირებულება. თუმცა, მათ

⁸ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

მიერ შეძენილი ნივთების დათქმულ ვადაში მიწოდება მოვაჭრის მიერ არ განხორციელდა და მომხმარებლები ითხოვენ თანხის უკან დაბრუნებას, მაგრამ უშედეგოდ. იმის გათვალისწინებით, რომ გასულია კანონმდებლობით დადგენილი საქონლის მიწოდების ვადები, ამასთან, გასულია ვალდებულების შესასრულებლად განსაზღვრული დამატებითი გონივრული ვადა, მომხმარებლების სურვილი გავიდნენ ხელშეკრულებიდან კანონშესაბამისია და მათ უნდა დაუბრუნდეთ გადახდილი თანხა სრულად.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს ფ/პ ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-7 მუხლის დარღვევის ფაქტს.

ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს სავაჭრო პოლიტიკის კანონთან შესაბამისობა. ამასთან, მოვაჭრე ვალდებულია აღადგინოს იმ მომხმარებელთა კანონით გათვალისწინებული უფლება/უფლებები, რომელთაც მოვაჭრის მიერ, კანონით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის შედეგად დაერღვა.

თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის საფუძველზე სააგენტომ:

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს ფ/პ ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის დარღვევის ფაქტი.