



N 04/1228
17.10.2025

ბრძანება

1228-01-4-202510171426



**სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს
თავმჯდომარის 2025 წლის 25 აპრილის №04/405 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:

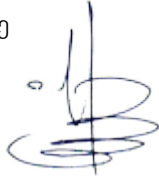
1. დამტკიცდეს სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 25 აპრილის №04/405 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრე შპს „მ.ტ.მ“-ის (ს/ნ 406055487) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრე შპს „მ.ტ.მ“-ს (ს/ნ 406055487) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის მოთხოვნებს.
4. მოვაჭრეს დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 სამუშაო დღის ვადაში.
5. ეს ბრძანება, თანდართულ გადაწყვეტილებასთან ერთად, გაეგზავნოთ მხარეებს და გამოქვეყნდეს სააგენტოს ოფიციალურ ვებგვერდზე საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.



6. ეს ბრძანება ამოქმედდეს ხელმოწერისთანავე.
7. სააგენტოს გადაწყვეტილება მისი კანონმდებლობით განსაზღვრული წესით გაცნობიდან 30 კალენდარული დღის ვადაში შეიძლება გასაჩივრდეს ქ. თბილისის საქალაქო სასამართლოში (მის: ქ. თბილისი, დავით აღმაშენებლის ხეივანი N64). დარღვევის დადგენის შესახებ სააგენტოს გადაწყვეტილების გასაჩივრება სააგენტოს არ ართმევს უფლებას, 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 25 აპრილის №04/405 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

თბილისი
2025

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	2
1.1 განმცხადებლების პოზიცია	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	2
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....	7
3.1. მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესების დარღვევა	7
3.2. ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი	9
3.3. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა.....	10
3.4. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები.....	11
3.5. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები	13
3.6. მომხმარებლის განცხადების განხილვა.....	16
თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი.....	16

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) 2025 წლის 20 თებერვალს წარმოდგენილი იქნა მოქალაქე

N01/1182 განცხადება შპს „მ.ტ.მ“-ის (ს/ნ 406055487) (შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

აღნიშნული განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 25 აპრილის N04/405 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

1.1 განმცხადებლების პოზიცია

2025 წლის 20 თებერვლის N01/1182 განცხადების თანახმად, 2025 წლის 6 იანვარს, მაღაზია „MYSA“-ში შეიძინა ავეჯი (სადაო ნივთი კომოდი- მოდელი-GIUNONE model 1 sideboard with 2 feet, RAL 8012), რომლის საერთო ღირებულებამ შეადგინა 3 281 ევრო, ექვივალენტი ლარში, რომელიც სრულად ანაზღაურდა 2025 წლის 06 იანვარს.

მომხმარებლის განმარტებით, კომპანიის „შოურუმში“, სადაც სხვა შემთხვევებში შესაძლებელია დამზადებული ავეჯის ხილვა და ყველა დეტალის სრულფასოვნად აღქმა, მათ შორის რეალური ფერის, მის მიერ შერჩეული ავეჯის ფერების ფართო არჩევანი არ იყო, რის გამოც კომპანიის მიერ მითითებული ფერთა პალიტრიდან მოხდა მისთვის შედარებით სასურველი ფერის შერჩევა და შეძენა. მომხმარებლის მიერ წარმოდგენილი პოზიციით, 2025 წლის 06 იანვარს მიღებული ავეჯი სასურველი ფერის არ აღმოჩნდა და განსხვავდებოდა პალიტრაზე მითითებული ფერისგან, რაც მომხმარებელმა ავეჯის მიღებისთანავე კომპანიის წარმომადგენლებთან დაუყოვნებლივ დააფიქსირა. მოითხოვა ნივთის შეცვლა ან უკან დაბრუნება, რაზეც მოვაჭრემ უარი განაცხადა. 2025 წლის 08 იანვარს კომპანიის ელექტრონულ მისამართზე მომხმარებელმა გააგზავნა შეტყობინება რომლითაც ითხოვდა ნივთის და გადახდილი თანხის უკან დაბრუნებას. მომხმარებლის ზემოაღნიშნულ მოთხოვნაზე, კომპანიამ უარი განაცხადა.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2025 წლის 27 თებერვლის N02/1079 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა განცხადების თაობაზე და განესაზღვრა წერილის ჩაბარებიდან 5 სამუშაო დღე განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად:

1. მოვაჭრის მიერ, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების დადგენილი სტანდარტის შესახებ;
2. უპირობოდ დაბრუნებასთან დაკავშირებული წესები და პირობები;
3. ნაკლიანი საქონლის შემთხვევაში, როგორ უზრუნველყოფთ მომხმარებლის უფლების აღდგენას.

სააგენტოს 2025 წლის 27 თებერვლის №02/1079 წერილის პასუხად, მოვაჭრემ წარმოადგინა 2025 წლის 11 მარტის N01/1627 წერილი, რომლითაც ადასტურებს, რომ მომხმარებელმა კომპანია MYSA-ში ნამდვილად შეიძინა ავეჯი (კომოდი - Guinone Model 2 sideboard with 2 feet ral 8012 (შემდგომში - „ავეჯი“) 2024 წლის 12 ოქტომბერს და ავეჯის მიწოდება მოხდა 2025 წლის იანვარში, რომლის საერთო ღირებულებამ შეადგინა 3 281 ევრო, ექვივალენტი ლარში, რომელიც სრულიად ანაზღაურდა 2025 წლის 6 იანვარს. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი პოზიციით, მომხმარებელი ცრუობს, რომ შოურუმში ადგილზე იდენტური ავეჯი არ იყო და ვერ მოხდა მისთვის სასურველი ავეჯის შერჩევა, თითქოს სხვა ფერი აღმოჩნდა, ვიდრე პალიტრაზე იყო მითითებული, რაც ავეჯის მიღების დღესვე 2025 წლის 6 იანვარს უცნობებია ზეპირსიტყვიერად კომპანიისთვის. მოვაჭრის განცხადებით, სინამდვილეში ზუსტად იგივე მოდელი წარმოდგენილი იყო შოურუმში ორ სხვადასხვა ფერში, მომხმარებელმა დაიწუნა შოურუმში არსებული ფერის ავეჯი და მოითხოვა ექსკლუზიური შეკვეთა მის მიერ არჩეული ფერით - Guinone Model 2 sideboard with 2 feet ral 8012. მოვაჭრემ წარმოადგინა ნიმუში პალიტრიდან რომელიც იდენტურია და ემთხვევა მის მიერ შეკვეთილ ავეჯს, რასაც ადასტურებს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ეკრანის ანაბეჭდიც (მიმოწერები და კომპანიის წარმომადგენელს შორის), მოვაჭრე განმარტავს, რომ მომხმარებელმა თავად შეარჩია სასურველი ფერი, თანხის გადახდის შემდგომ კომპანიის ხელოსნების თანდასწრებით მოიწონა მის სახლში მიტანილი და აწყობილი ავეჯი, მოაწერა ხელი მიღება ჩაბარების აქტს, რაც ასევე წარმოდგენილია მტკიცებულების სახით. მოვაჭრე ასევე განმარტავს, რომ ნივთის შეძენა არ მომხდარა ონლაინ. მან ასევე წარმოადგინა, წესების და პირობების შესახებ ინფორმაცია.

მოვაჭრემ თანდართულ მტკიცებულებად წარმოადგინა, მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილ მიღება-ჩაბარების აქტი. მოვაჭრის განმარტებით, აქტზე გაწერილია პირობები, რომელზეც მომხმარებელმა ხელი მოაწერა.

მიღება-ჩაბარების აქტზე დატანილი პირობებით განსაზღვრულია შემდეგი: *„მყიდველი აცხადებს, რომ მიიღო ნივთობრივად უნაკლო ნივთი, ჯეროვნად შეამოწმა მისი ყველა დეტალი, ადასტურებს ნივთის უნაკლო ხასიათს და აღნიშნულთან დაკავშირებით გამყიდველის მიმართ პრეტენზია არ გააჩნია; მყიდველი ასევე აცხადებს, რომ იგი სრულად არის პასუხისმგებელი ნივთის დაზიანებასა და სხვაგვარ ხარვეზზე, რომელიც შეიძლება მას აღმოაჩნდეს ან მიადგეს წინამდებარე მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმების შემდგომ“*

ამასთან შპს „მ.ტ.მ“-მა წარმოადგინა წესების და პირობების შესახებ ინფორმაცია, რომლის 7.1 პუნქტის მიხედვით: *„პროდუქციის დაბრუნება/გადაცვლა შესაძლებელია თუ პროდუქციას მომხმარებლის მიერ მიღება-ჩაბარების აქტის ხელმოწერამდე აღმოაჩნდება ქარხნული ნაკლი/წუნი; 7.3. მუხლის თანახმად, მხარეები თანხმდებიან, რომ გარდა 7.1 მუხლით განსაზღვრული შემთხვევისა, მომხმარებელი არ არის უფლებამოსილი, ხოლო კომპანია არ არის ვალდებული, მოახდინოს გაყიდული ნივთის უკან დაბრუნება/გადაცვლა.“*

სააგენტოს 2025 წლის 30 აპრილის N02/2032 წერილით, მოვაჭრეს ეცნობა საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ.

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, კერძოდ, ინფორმირებასთან, საქონლის მიწოდებასთან, შემთხვევით დალუპვას, გაფუჭებასა და დამატებით ხარჯებთან დაკავშირებულ უფლებებსა და მოვალეობებს.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტი განსაზღვრავს, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნების განმარტებას, კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით

გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

ამავე მუხლის მე-3 პუნქტი განსაზღვრავს, ხელშეკრულების ბათილ სტანდარტულ პირობათა ჩამონათვალს.

აღნიშნული პუნქტის ა) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა;

ამავე პუნქტის რ) ქვეპუნქტის თანახმად, ბათილია დებულება, რომელიც მომხმარებელს ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შესრულებას ავალებს, იმის მიუხედავად, ასრულებს თუ არა მოვაჭრე მისთვის დაკისრებულ ვალდებულებას, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი ვალდებული იყო, თავისი ვალდებულება წინასწარ შეესრულებინა, ან დებულება, რომელიც მომხმარებელს უზღუდავს კანონით მისთვის მინიჭებულ უფლებას, სხვა საფუძვლით თქვას უარი ვალდებულების შესრულებაზე.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EU/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83/EU 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/EU დირექტივის მე-3 თავის მე-5 მუხლი შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად იმ ინფორმაციის ჩამონათვალია შემოთავაზებული, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში.

ევროსაბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC სამომხმარებლო ხელშეკრულების უსამართლო პირობების შესახებ (შემდგომში - 93/13/EEC დირექტივა) მიზნად ისახავს გამყიდველის ან მიმწოდებლისა და მომხმარებელს შორის დადებული ხელშეკრულების უსამართლო პირობებთან დაკავშირებული წევრი სახელმწიფოების კანონების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების დაახლოებას. ასევე, მისი მიზანია ხელი შეუწყოს ევროკავშირის შიდა ბაზრის განვითარებას მომხმარებელთა იმ სამართლებრივი და ეკონომიკური რისკებისგან დაცვის მიზნით, რომელიც შემთავაზებელმა, როგორც უკეთ ინფორმირებულმა და ბაზრის უფრო ძლიერმა მოთამაშემ, ხელშეკრულების

სტანდარტული პირობების მეშვეობით ხელშეკრულების უფრო „სუსტ მხარესთან“ შეიძლება გადაამისამართოს.

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

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

დანართის პირველი პუნქტის (a) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს გამყიდველის ან მიმწოდებლის სამართლებრივი პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების ან ამ უკანასკნელისთვის ზიანის მიყენების შემთხვევაში, რაც გამოწვეულია გამყიდველის ან მიმწოდებლის ქმედებით ან უმოქმედობით.

დანართის პირველი პუნქტის (b) ქვეპუნქტის მიხედვით, უსამართლოდ შეიძლება იქნას მიჩნეული ხელშეკრულების პირობა, რომელიც ავალდებულებს მომხმარებელს შეასრულოს ყველა თავისი ვალდებულება, მაშინ, როდესაც გამყიდველი ან მიმწოდებელი არ ასრულებს თავისას.

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“ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული 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 მოვაჭრეს აკისრებს ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე.

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

საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის (ამჟამად - სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) 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. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, რომლებზეც 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.¹

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“, რომლის 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) 2020/1828³ დირექტივით, რომლის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის პოზიტიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი მომხმარებელთა საერთო ინტერესს გულისხმობს.

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

განსახილველ საქმეში იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრე მომხმარებლებს არ აწვდიდა კანონით განსაზღვრული სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაციას, ის ზიანს აყენებდა არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებელს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც ჰქონდა 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

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

² 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.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020L1828>

მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის ანალოგიურად არის განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროკავშირის №2011/83/EC დირექტივაშიც.

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

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,⁵ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

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

3.3. მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

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

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

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

სამომხმარებლო სამართალი, როგორც საერთაშორისო, ისე შიდასაკანონმდებლო რეგულირებით, განსაზღვრავს მომხმარებელსა და მოვაჭრეს შორის ურთიერთობის წესებისა და პირობების ძირითად სტანდარტებს. სწორედ ამ საკანონმდებლო დანაწესითა თუ რეკომენდაციათა გათვალისწინებით, მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტიანი საშუალებები,⁷ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მომხმარებლის სრულყოფილი ინფორმირებულობის სტანდარტის დანერგვა მომხმარებლის უფლებების დარღვევის პრევენციის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მექანიზმია. საერთაშორისო ორგანიზაციები თუ სასამართლოები აქტიურად უსვამენ ხაზს „ინფორმირებული მომხმარებლის“ სტანდარტის არსებობის აუცილებლობას. №C-430/17 საქმეზე ევროკავშირის სასამართლო განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის. წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁸

განსახილველ შემთხვევაში, შპს „მ.ტ.მ“ კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს ადგილზე ვაჭრობის გზით. კანონის მე-5 მუხლის მიხედვით ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს კანონით გათვალისწინებული უტყუარი და სრული ინფორმაცია.

როგორც უკვე აღინიშნა, 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის მე-9 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდებასთან დაკავშირებული მტკიცების ტვირთი მთლიანად მოვაჭრეს ეკისრება. შესაბამისად, მხარეთა შორის დავის წარმოშობის შემთხვევაში

⁷ იქვე, აბზაცი 53

⁸ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

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.

აღსანიშნავია, რომ მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი წესებით და პირობებით დასტურდება, რომ მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა სრულად არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, კერძოდ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებული სავალდებულოდ მისაწოდებელი ინფორმაცია განთავსებული არ არის. კერძოდ: მოვაჭრე მომხმარებელს არ აწვდის ინფორმაციას კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, რაც წინააღმდეგობაში მოდის კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტთან. შესაბამისად, მოვაჭრე ვერ უზრუნველყოფს მომხმარებლის ინფორმირებას კანონისმიერი გარანტიის პირობებისა და მისი ხანგრძლივობის შესახებ. ასევე, არ აწვდის ინფორმაციას მოვაჭრის იურიდიული მისამართის შესახებ, რაც წინააღმდეგობაშია მე-5 მუხლის „ბ“ ქვეპუნქტთან.

ამდენად, ზემოაღნიშნულ გარემოებათა შეჯერების საფუძველზე, სააგენტო ადგენს, რომ მოვაჭრე არღვევს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის მოთხოვნებს.

3.4. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები

განსახილველ საქმეში სააგენტოს მიერ შესაფასებელია მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის მარეგულირებელი პირობების მართლზომიერება.

აღსანიშნავია, რომ კანონის 21-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, განიმარტება ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება, კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის დადგენილი, წინასწარ ჩამოყალიბებული, მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამოიზნული პირობა, რომლის გაცნობის შესაძლებლობა მომხმარებელს ჰქონდა.

ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, ემსახურება სახელშეკრულებო მოლაპარაკების გამარტივებას, ის ზოგავს დროსა და რესურსს. ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები

ხასიათდება იმ თავისებურებით, რომ ის არის წინასწარ განსაზღვრული, მრავალჯერადი გამოყენების მიზნით შექმნილი.⁹

ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით საინტერესოა საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. აღნიშნულ განჩინებაში განმარტებულია, რომ თავდაპირველად შესამოწმებელია ხელშეკრულების პირობა არის თუ არა სტანდარტული.¹⁰

საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილებაში განმარტა ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის ცნება. სასამართლოს განმარტებით, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა არის წინასწარ ჩამოყალიბებული. განმარტების თანახმად, ასეთი პირობები არ არის ინდივიდუალური მოლაპარაკების საგანი და მას ყველა მომხმარებელს სტანდარტულად სთავაზობენ. გადაწყვეტილებაში, ასევე აღნიშნულია, რომ სტანდარტული პირობა არის მრავალჯერადი გამოყენებისთვის გამიზნული, რაც იმას გულისხმობს, რომ ის არ არის გამიზნული ერთი ან რამდენიმე პირთან სახელშეკრულებო ბოჭვის ჩამოსაყალიბებლად, არამედ ის ყველა მომხმარებლისთვის საერთოა. სასამართლო, აქვე დასძენს, რომ მრავალჯერადი გამოყენებადობა არ გულისხმობს იმას, რომ შემთავაზებელის მიერ განსაზღვრული პირობა აუცილებლად მრავალჯერადად უნდა იქნეს გამოყენებული, რომ ის სტანდარტულად იქცეს, არამედ სასამართლოს მითითებით ხელშეკრულების პირობა სტანდარტულია, თუკი ის ჩამოყალიბებულია იმ ფორმით, რომ იძლევა მისი მრავალჯერადად გამოყენების შესაძლებლობას. „[...]პირობა ისეთი ფორმით უნდა იყოს ჩამოყალიბებული, რომ მისი გამოყენება შესაძლებელი იყოს არაერთჯერადად, ნებისმიერი მომხმარებლის მიმართ.“¹¹

აღსანიშნავია, ასევე, დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრება ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობებთან მიმართებით. დოქტრინის თანახმად, პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული, თუკი ის წერილობით ან სხვა იმგვარი ფორმით არის გამოხატული, რომ იძლევა მისი მრავალჯერადად გამოყენების შესაძლებლობას. (ავტორები უთითებენ, რომ აღნიშნული გამოხატულება შეიძლება იყოს ვიდეო - ან აუდიოჩანაწერი).¹²

⁹მდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 182.

¹⁰მდრ. საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინება. მითითება-საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2022 წლის 5 ოქტომბრის №ას-812-2022 გადაწყვეტილება.

¹¹ საქართველოს უზენაესმა სასამართლომ 2023 წლის 6 ოქტომბრის №ას-372-2023 გადაწყვეტილება.

¹² ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 184.

დოქტრინაში გამოთქმული მოსაზრების თანახმად, ხელშეკრულება მრავალჯერადად გამოყენებისთვის გამიზნულობის დასადგენად საჭიროა, შემთავაზებლის სუბიექტური ნების არსებობა, განზრახვა - გამოიყენოს პირობა მრავალჯერადად.¹³

მოვაჭრემ წარმოადგინა წესები და პირობების შესახებ ინფორმაცია, რომელსაც აწვდის მომხმარებელს ხელშეკრულების დადებამდე. მომხმარებელი მოვაჭრესთან სახელშეკრულებო ურთიერთობისას იბოჭება ამ პირობებით, ხოლო მათი შეცვლა მას არ შეუძლია.

საქმის შესწავლის ეტაპზე წარმოდგენილი მტკიცებულებების საფუძველზე დგინდება, რომ მოვაჭრის მიერ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობები წინასწარ არის ჩამოყალიბებული. მას თითოეული მომხმარებელი და ცალკე მოვაჭრე ერთად არ აყალიბებენ. მოვაჭრის მიერ ჩამოყალიბებული პირობები მათი შინაარსის და სტრუქტურის გათვალისწინებით იძლევა გონივრულ ვარაუდს, რომ ისინი მრავალჯერადად იქნება გამოყენებული. გამომდინარე აქედან, მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი დოკუმენტი, სტანდარტული პირობების კანონით გათვალისწინებულ ყველა კრიტერიუმს აკმაყოფილებენ, ისინი მიჩნეული უნდა იქნეს, როგორც ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, რაც თავის მხრივ ნიშნავს იმას, აღნიშნული პირობები, ფაქტობრივად, წარმოადგენს მოვაჭრის სავაჭრო პოლიტიკას და მან შესაძლოა გავლენა მოახდინოს მომხმარებელთა ფართო წრის ინტერესებზე.

3.5. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობები

აღსანიშნავია, უსამართლო სტანდარტული პირობების შესახებ ევროსაბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა 93/13/EEC¹⁴, რომელიც არეგულირებს სამომხმარებლო ურთიერთობაში, მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული სტანდარტულ პირობებთან დაკავშირებულ საკითხებს. აღნიშნული დირექტივა განსაზღვრავს თუ როგორ უნდა შეფასდეს ხელშეკრულების პირობათა უსამართლობა, რა გარემოებებს უნდა მიეცეს ყურადღება და რა შედეგი შეიძლება დადგეს, თუკი გარიგებაში ასეთი პირობა იარსებებს. აღსანიშნავია წინამდებარე დირექტივის დამატება, რომელიც მიემართება დირექტივის მე-3 მუხლის მე-3 პუნქტს და რომელიც ჩამოთვლის პირობათა იმ ტიპებს, რომლების შესაძლოა მიჩნეულ იქნას უსამართლო სტანდარტულ პირობად. აღნიშნულ დამატებასთან მიმართებით საინტერესოა ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს განმარტება 2015 წლის 26 თებერვლის საქმეში C-143/13, რომლის თანახმადაც, დირექტივის აღნიშნული დამატება განსაზღვრავს ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტულ პირობათა ე.წ. „შავ სიას“. მსგავსი მექანიზმი არის ერთ-ერთი მკაცრი ზომა, რომელიც წევრმა სახელმწიფოებმა შეიძლება მიიღონ რათა უზრუნველყონ

¹³ შდრ. ავტორთა კოლექტივი, „სამოქალაქო კოდექსის კომენტარი, წიგნი III, ვალდებულებითი სამართლის ზოგადი ნაწილი“, თბილისი, 2019, 185.

¹⁴ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:01993L0013-20220528>

მაქსიმალური დაცვის ხარისხი მომხმარებლისათვის. სასამართლოს განმარტებით, აღნიშნული სიით განსაზღვრული პირობები თავისი შინაარსის გათვალისწინებით მიიჩნევა უსამართლო სტანდარტულ პირობად და ის არ საჭიროებს შეფასებას ყოველ ინდივიდუალურ შემთხვევაში.¹⁵

აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირის ზოგიერთ ქვეყანის სამომხმარებლო კანონმდებლობა შეიცავს „შავ სიას“, მაგალითად: ბელგია, საფრანგეთი, ესპანეთი და ა.შ.¹⁶

მსგავსად ევროკავშირის კანონმდებლობისა, ქართული კანონმდებლობაც ითვალისწინებს ხელშეკრულების სტანდარტულ პირობათა იმ ჩამონათვალს, რომლებიც თავისთავად უსამართლოდ მიიჩნევა და ყველა შემთხვევაში არის ბათილი. აღნიშნულ ჩამონათვალს შეიცავს კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტი. შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობა შეესაბამება, ზემოაღნიშნული ნორმის რომელიმე დანაწესს, ხსენებული მიიჩნევა თავისთავად ბათილად და სააგენტო აღარ შეაფასებს მხარეთა უფლება-მოვალეობებს შორის არსებობს თუ არა დისბალანსი თუ სხვა გარემოება, რომელიც ჩვეულებრივ შემთხვევაში, სტანდარტული პირობის უსამართლოდ მიჩნევის წინაპირობაა. კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტში გათვალისწინებული პირობათა ტიპები არის იმგვარი, რომ მათი არსებობა ხელშეკრულებაში თავისთავად მიუთითებს, რომ მხარეთა შორის არსებობს დისბალანსი.

მოცემულ შემთხვევაში სააგენტოს შეფასების საგანს წარმოადგენს ის, თუ რომელი ქვეპუნქტის შემადგენლობა შეესაბამება მოვაჭრის სტანდარტულ პირობებს. ვინაიდან მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული სტანდარტული პირობები შედგება ერთმანეთთან დაუკავშირებელი, დამოუკიდებელი პირობებისგან, სააგენტო მიიჩნევს, რომ თითოეული მათგანი ცალ-ცალკე უნდა შეფასდეს. უფრო კონკრეტულად სააგენტოს მსჯელობის საგანს წარმოადგენს ქვემოთ მოცემული სტანდარტულ პირობათა ერთიანობა:

შპს „მ.ტ.მ“-მა წარმოადგინა წესების და პირობების შესახებ ინფორმაცია, რომლის 7.1 პუნქტის მიხედვით: **„პროდუქციის დაბრუნება/გადაცვლა შესაძლებელია თუ პროდუქციას მომხმარებლის მიერ მიღება-ჩაბარების აქტის ხელმოწერამდე აღმოაჩნდება ქარხნული ნაკლი/წუნი; 7.3. მუხლის თანახმად, მხარეები თანხმდებიან, რომ გარდა 7.1 მუხლით განსაზღვრული შემთხვევისა, მომხმარებელი არ არის უფლებამოსილი, ხოლო კომპანია არ არის ვალდებული, მოახდინოს გაყიდული ნივთის უკან დაბრუნება/გადაცვლა.“**

მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული პირობების თანახმად, ის სრულად იხსნის პასუხისმგებლობას ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, თუ ის მიღება-ჩაბარების აქტს მოაწერს ხელს. ეს პირობა მოვაჭრეს გადატანილი აქვს მიღება-ჩაბარების აქტში სადაც, მიღება-ჩაბარების აქტზე დატანილი პირობებით განსაზღვრული აქვს შემდეგი: „მყიდველი ასევე აცხადებს, რომ

¹⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2015 წლის 26 თებერვლის გადაწყვეტილება C-143/13

¹⁶ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0927\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019XC0927(01)) გვ. 90.

იგი სრულად არის პასუხისმგებელი ნივთის დაზიანებასა და სხვაგვარ ხარვეზზე, რომელიც შეიძლება მას აღმოაჩნდეს ან მიადგეს წინამდებარე მიღება-ჩაბარების აქტის გაფორმების შემდგომ;“ აღნიშნული პირობით, მოვაჭრე ნივთის ნაკლზე/წუნზე პასუხისმგებლობას სრულად აკისრებს მომხმარებელს მიღება- ჩაბარების აქტზე ხელმოწერის შემდეგ. ზემოაღნიშნული პირობა არ ეხება მხოლოდ ვიზუალურ ნაკლს, რაც მომხმარებელმა შეიძლება ნივთის ჩაბარების დროს ვიზუალური დათვალიერების შემდეგ აღმოაჩინოს. ეს პირობა გულისხმობს ისეთ ფარულ ნაკლსაც, რომელიც ნივთის გადაცემის შემდეგ დროთა განმავლობაში შეიძლება გამოუვლინდეს საქონელს.

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

მტკიცების ტვირთთან დაკავშირებით ასევე აღსანიშნავია ევროკავშირის პრაქტიკა, კერძოდ ევროკავშირის სასამართლომ კანონისმიერი გარანტიის ფარგლებში მტკიცების ტვირთის განაწილების საკითხზე იმსჯელა გადაწყვეტილებაში საქმეზე Froukje Faber v Autobedrijf Hazet Ochten BV (C-497/13). სადაც აღნიშნა, რომ ნაკლიანი საქონლის გადაცემიდან 6 თვის ვადაში ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში, მომხმარებელი თავისუფლდება მტკიცების ტვირთისგან, რადგან ივარაუდება, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებისას არსებობდა. თუმცა, იმისთვის, რომ მომხმარებელმა აღნიშნული უპირატესობით ისარგებლოს, მას ევალება ცალკეული ფაქტების დამადასტურებელი მტკიცებულებები წარადგინოს. კერძოდ, მომხმარებელმა პირველ რიგში, ნაკლის არსებობა უნდა დაადასტუროს, თუმცა ის არ არის ვალდებული წარადგინოს მტკიცებულებები ნაკლის გამომწვევი მიზეზების ან იმის თაობაზე, რომ ნაკლზე პასუხისმგებელია მოვაჭრე. მას შემდეგ, რაც მომხმარებელი დაამტკიცებს ნაკლის არსებობას და იმას, რომ ნაკლი საქონლის მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში გამოვლინდა, ის თავისუფლდება ვალდებულებისგან ამტკიცოს, რომ ნაკლი ნივთის მიწოდებისას უკვე არსებობდა. ნაკლის დროის ისეთ მცირე მონაკვეთში გამოვლენა, როგორიც 6 თვეა, იძლევა საფუძველს ვარაუდისთვის, რომ ნივთის მომხმარებლისთვის გადაცემისას ის უკვე არსებობდა „ჩანასახის ფორმით“. ასეთ შემთხვევაში კი, მოვაჭრეა ვალდებული ამტკიცოს, რომ საქონლის ნაკლი არ არსებობდა საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემისას. ამისთვის მან უნდა დაადასტუროს, რომ ნაკლის გამომწვევი მიზეზი ან მისი წარმომავლობა დაკავშირებულია მომხმარებლის კონკრეტულ ქმედებასთან ან უმოქმედობასთან მისთვის საქონლის გადაცემის შემდეგ. თუკი მოვაჭრე სათანადო სტანდარტით ვერ შეძლებს დაადასტუროს, რომ ნაკლის

მიზეზი ან წარმომავლობა დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, რომელთაც ადგილი ჰქონდათ საქონლის მომხმარებლისთვის გადაცემის შემდეგ, ნაკლის საქონლის გადაცემისას არსებობის პრეზუმფცია მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, ისარგებლოს კანონისმიერი გარანტიით გათვალისწინებული უფლებებით, რაც გულისხმობს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას, როგორც მომხმარებლის პირველი რიგის უფლებას, ან ნივთის ფასის შემცირებას და ხელშეკრულებიდან გასვლას. მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი წესები და პირობების მომხმარებელს უზღუდავს კანონის მე-20 მუხლით მინიჭებულ უფლებებს.

ამგვარი ჩანაწერის შემთხვევაში, მოვაჭრის პასუხისმგებლობა ყოველთვის გამოირიცხება ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შეუსაბამო საქონლის შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს ხელი ექნება მოწერილი მიღება- ჩაბარების აქტზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ნივთის ნაკლი ყოველ ინდივიდუალურ შემთხვევაში ფასდება, ამგვარი ჩანაწერი წარმოადგენს მოვაჭრის პასუხისმგებლობის გამომრიცხველ პირობას, რომლის დაბალანსება მომხმარებლის სხვა უფლებით აღჭურვილ არ ხდება.

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

ამდენად სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოცემული პირობა არის კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის ბ) ქვეპუნქტის შემადგენლობის მქონე და ამდენად უნდა ჩაითვალოს უსამართლო სტანდარტულ პირობად.

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ შემოთავაზებული სტანდარტული პირობა, კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის საფუძველზე არის უსამართლო.

3.6. მომხმარებლის განცხადების განხილვა

რაც შეეხება, მომხმარებლის განცხადებას. მომხმარებელი განმარტავს, რომ მის მიერ შეძენილი ნივთი არ შეესაბამებოდა ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებს (იყო განსხვავებული ფერის). მოვაჭრემ მომხმარებლის აღნიშნულ განცხადებასთან დაკავშირებით წარმოადგინა პოზიცია, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულების ყველა არსებით პირობაზე შეთანხმდა სარეწში. მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის შედგა შეთანხმება, რომლის მიხედვითაც, მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის უნდა მიეწოდებინა დესაუს ექსკლუზიური შეკვეთა მის მიერ არჩეული ფერით - Guinone Model 2 sideboard with 2 feet Ral 8012. აღნიშნულს ადასტურებს მოვაჭრის მიერ წარმოდგენილი ეკრანის ანაბეჭდი, სადაც ჩანს

რომ მომხმარებელი თანხმდება, GIUNONE MODEL 2 Ral 8012-ის შეძენას. ამასთან მოვაჭრეს აქვს წარმოდგენილი მომხმარებლის მიერ ხელმოწერილი მიღება-ჩაბარების აქტი, რომლითაც, მომხმარებელი ხელმოწერით ადასტურებს პირობას, რომ მიიღო ნივთობრივად უნაკლო ნივთი, ჯეროვნად შეამოწმა მისი ყველა დეტალი, ადასტურებს ნივთის უნაკლო ხასიათს და აღნიშნულთან დაკავშირებით გამყიდველის მიმართ პრეტენზია არ გააჩნია. ამასთან, მომხმარებელს არ წარმოუდგენია არანაირი მტკიცებულება, რაც დაადასტურებდა საქონლის ხელშეკრულებასთან შეუსაბამობას/ნაკლს.

შესაბამისად, სააგენტო, საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარამოებების და წარმოდგენილი მტკიცებულებების გათვალისწინებით, მიიჩნევს, რომ არ არსებობს მომხმარებლის მოთხოვნის დაკმაყოფილების კანონით გათვალისწინებული სამართლებრივი საფუძველი.

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 შპს „მ.ტ.მ“-ის (ს/ნ 406055487) მხრიდან „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ბ“ ქვეპუნქტის დარღვევა.