



N 04/640  
18.07.2024

ბრძანება

640-01-4-202407181212



სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის  
მოვალეობის შემსრულებლის 2023 წლის 20 ოქტომბრის №04/736 ბრძანების  
შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე მიღებული  
გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის 1-ელი პუნქტის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:**

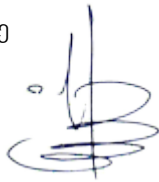
1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2023 წლის 20 ოქტომბრის №04/736 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება, თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს მოვაჭრის - შპს „სმარტლის“ (ს/ნ 402026491) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით მოვაჭრეს - შპს „სმარტლს“ (ს/ნ 402026491) 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, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ 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 ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა  
და მომხმარებლის  
დაცვის სააგენტო

**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს**

**გადაწყვეტილება**

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის  
შემსრულებლის 2023 წლის 20 ოქტომბრის №04/736 ბრძანების შესაბამისად  
განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2024

## სარჩევი

<b>თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი .....</b>	<b>2</b>
1.1 განმცხადებლის პოზიცია.....	2
1.2. მოვაჭრის პოზიცია .....	2
<b>თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....</b>	<b>3</b>
<b>თავი 3. სამოტივაციო ნაწილი.....</b>	<b>8</b>
შპს „სმარტლის“ მოვაჭრედ მიჩნევა: .....	8
მოვაჭრის პასუხისმგებლობის განსაზღვრა:.....	10
მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება:.....	16
ქართულ ენაზე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება: .....	18
მოვაჭრის ვინაობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება:.....	20
კანონისმიერი გარანტიის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება: .....	20
ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობები: .....	21
შეკვეთის გაუქმების საფასური:.....	22
მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი:.....	24
<b>თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი .....</b>	<b>26</b>

## თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციის ეროვნულ სააგენტოში (ამჟამად - სსიპ კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტო) (შემდგომში - სააგენტო) 2023 წლის 26 სექტემბერს წარმოდგენილ იქნა მოქალაქე ს. მ.-ის (პ/ნ \_\_\_\_\_) (შემდგომში - მომხმარებელი/განმცხადებელი) N01/3213 განცხადება მოვაჭრე შპს „სმარტლის“ (ს/ნ 402026491, შემდგომში - მოვაჭრე/კომპანია) (Bolt Taxi) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

მომხმარებლის 2023 წლის 26 სექტემბრის N01/3213 განცხადების საფუძველზე, „მოქალაქე ს. მ.-ის განცხადების საფუძველზე საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე“ სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2023 წლის 20 ოქტომბრის N04/736 ბრძანებით დაიწყო შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტთან დაკავშირებით.

### 1.1 განმცხადებლის პოზიცია

მომხმარებლის მტკიცებით, მან 2023 წლის 17 სექტემბერს მობილური აპლიკაცია „Bolt App“-ის საშუალებით გააფორმა შეკვეთა და გამოიძახა ტაქსი, რომლის მიმართულება უნდა ყოფილიყო ალექსანდრე გრიბოედოვის ქ. N\_\_ ნომრიდან (ქ. თბილისი) აკაკი შანიძის ქუჩის N\_\_ ნომერში (ქ. თბილისი). განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ ქ. თბილისში მდებარე აკაკი შანიძის ქუჩის ნაცვლად არჩეულ იქნა ქ. ქუთაისში მდებარე აკაკი შანიძის ქუჩა. მგზავრობის დასასრულს მძღოლმა აცნობა მომხმარებელს, რომ მგზავრებს ქ. ქუთაისი ჰქონდათ მითითებული და ტარიფი შეადგენდა 250 ლარს. აღნიშნულის შემდგომ, სანამ მგზავრები მანქანიდან გადავიდოდნენ, განმცხადებელმა შეცვალა მისამართი, რის შედეგადაც ტარიფი დაკორექტირდა და შემცირდა 75 ლარამდე. იქიდან გამომდინარე, რომ ტარიფის დაკორექტირების შემდეგაც თანხა შეუსაბამოდ მაღალი იყო, განმცხადებელი დაუკავშირდა მოვაჭრეს და მოითხოვა ზედმეტად გადახდილი თანხის დაბრუნება, რაზეც უარი მიიღო.

### 1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტოს 2023 წლის 27 სექტემბრის N02/2549 და 2023 წლის 20 ოქტომბრის N02/2858 წერილებით მოვაჭრეს ეცნობა განმცხადებლის მოთხოვნის თაობაზე და ეთხოვა განცხადებაში აღნიშნულ საკითხებთან დაკავშირებით პოზიციების წარმოდგენა. გარდა პოზიციის წარმოდგენისა, მოვაჭრეს ეთხოვა სავაჭრო პოლიტიკის (მომხმარებელთან ურთიერთობისთვის განკუთვნილი სავაჭრო წესების და პირობების ერთობლიობა) შესახებ ინფორმაციის წარმოდგენა.

სააგენტოში წარმოდგენილი 2023 წლის 3 ოქტომბრის N01/3314 წერილით, მოვაჭრემ განმარტა, რომ Bolt Operations OU (ესტონეთი, ტალინი, ვანა ლოუნას 15, ელ. ფოსტა [notices@bolt.eu](mailto:notices@bolt.eu), ტელეფონის ნომერი +37253030790, სარეგისტრაციო ნომერი 14532901) ოპერირებს Bolt

ციფრულ პლატფორმაზე და წარმოადგენს არსებითად კომპიუტერულ აპლიკაციას. გარდა ამისა, მოვაჭრემ აღნიშნა, რომ Bolt Operations OU-სა და შპს „სმარტლი“-ს შორის არსებული თანამშრომლობის ხელშეკრულების თანახმად, შპს „სმარტლი“ ახორციელებს გარკვეულ ლოკალურ მომსახურებას (მათ შორის, ლოკალურ მარკეტინგულ მომსახურებას) საქართველოს ტერიტორიის მასშტაბით. ამასთან, მოვაჭრემ განმარტა, რომ Bolt არის ციფრული ბაზრის ოპერატორი, რომელიც სატრანსპორტო სერვისების შუამავლობისთვის, მძღოლებისა და მგზავრების დასაკავშირებლად იყენებს ელექტრონულ პლატფორმას (Bolt Platform) და მობილურ აპლიკაციას (Bolt App), შესაბამისად, შპს „სმარტლს“ არ აქვს პირდაპირი სახელშეკრულებო ურთიერთობა Bolt App-ის მომხმარებლებთან. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, შპს „სმარტლმა“ განმარტა, რომ არ არის უფლებამოსილი სააგენტოს წარუდგინოს მოთხოვნილი სავაჭრო პოლიტიკა.

2023 წლის 27 ოქტომბრის N01/3638 წერილით, მოვაჭრემ კვლავ განმარტა, რომ შპს „სმარტლს“ არ აქვს პირდაპირი სახელშეკრულებო ურთიერთობა Bolt App-ის მომხმარებლებთან და Bolt Operations OU-ს უწევს მარკეტინგულ სერვისებს, კერძოდ, ავრცელებს სარეკლამო რგოლებს, ეხმარება მომხმარებლებსა და პარტნიორ მძღოლებს ტექნიკური საკითხებში, აცნობებს სიახლეებს, ახორციელებს მგზავრებისა და პარტნიორი მძღოლების მხარდაჭერას და ა.შ. ამავე წერილით, მოვაჭრემ აღნიშნა, რომ არ წარმოადგენს Bolt Operations OU-ის წარმომადგენს და არ განსაზღვრავს მის სავაჭრო პოლიტიკას.

## **თავი 2. ნორმატიული რეგულირება**

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

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

**სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს კანონის** 29-ე მუხლის 1-ელ და მე-2 პუნქტების თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენის არცოდნა არ შეიძლება მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის მოტივი იყოს.

**„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.

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:

- 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 გამთვლის 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 ვადისთ არის დადებული ან ავტომატურად გრძელდება - ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების თაობაზე;
- თ) არსებობის შემთხვევაში - მომხმარებლის ვალდებულებებისა და მათი შესრულების მინიმალური ვადის/მოქმედების ხანგრძლივობის შესახებ;
- ი) ციფრული შინაარსის ფუნქციური მახასიათებლების შესახებ, მათ შორის, არსებობის შემთხვევაში - მისი დაცვისთვის გამოყენებული ტექნიკური საშუალებების თაობაზე, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში - ციფრული შინაარსის აპარატულ ან პროგრამულ უზრუნველყოფასთან თავსებადობის შესახებ ნებისმიერი ინფორმაცია, რომელიც მოვაჭრემ იცის ან უნდა სცოდნოდა;
- კ) არსებობის შემთხვევაში - ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

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

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

კანონის მე-10 მუხლის 1-ელი 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. განუსაზღვრელი ვადით დადებული ხელშეკრულების ან საქონლის ან მომსახურების გამოწერით მიღების ხელშეკრულების შემთხვევაში ფასი გულისხმობს სრულ ფასს გადახდის თითოეული პერიოდისთვის. თუ ხელშეკრულებით გათვალისწინებულია ფიქსირებული გადასახადი, სრული ფასი უნდა აღნიშნავდეს ყოველთვიურ სრულ გადასახადს. თუ სრული გადასახადის წინასწარ გამოთვლა შეუძლებელია, მიწოდებული უნდა იქნეს მისი გამოთვლის წესი.

კანონის მე-12 მუხლის 1-ელი პუნქტის შესაბამისად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრემ ამ კანონის მე-10 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაცია მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, მკაფიოდ და გასაგებად. თუ ეს ინფორმაცია ხანგამძლე მატარებელზეა მიწოდებული, მისი აღქმა შესაძლებელი უნდა იყოს. აღნიშნული მუხლის მე-2 პუნქტის შესაბამისად, თუ დისტანციური ხელშეკრულება ელექტრონული საშუალების გამოყენებით იდება, მოვაჭრემ უნდა უზრუნველყოს, რომ მომხმარებელს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთისას ერთმნიშვნელოვნად ჰქონდეს გაცნობიერებული, რომ შეკვეთის განთავსება მომხმარებლისთვის გადახდის ვალდებულებას წარმოშობს. თუ მოვაჭრემ ამ პირობის შესრულება არ უზრუნველყო, მომხმარებელს გადახდის ვალდებულება არ წარმოეშობა. მე-3 პუნქტის შესაბამისად, სავაჭრო ვებ-გვერდზე არაუგვიანეს საქონლის ან მომსახურების შეკვეთის პროცესის დაწყებისა, მკაფიოდ და გასაგები ფორმით უნდა იყოს განთავსებული ინფორმაცია მის მიწოდებასთან დაკავშირებული შეზღუდვების შესახებ (მათი არსებობის შემთხვევაში), აგრეთვე ინფორმაცია გადახდის საშუალების თაობაზე. მე-4 პუნქტის შესაბამისად, თუ ხელშეკრულება იდება დისტანციური კომუნიკაციის საშუალების გამოყენებით, რომელიც არ იძლევა საკმარის დროსა და ადგილს იმისთვის, რომ მოვაჭრემ მომხმარებელს ინფორმაცია მიაწოდოს, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს სულ მცირე თავისი ვინაობის (სახელწოდების) შესახებ ინფორმაცია და ამ კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“, „ბ“ და „ზ“ ქვეპუნქტებითა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ბ“ და „დ“ ქვეპუნქტებით გათვალისწინებული ინფორმაცია. დისტანციური ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებული სხვა ინფორმაცია მოვაჭრემ მომხმარებელს უნდა მიაწოდოს ამ მუხლის პირველი პუნქტის შესაბამისად.

კანონის მე-13 მუხლით გათვალისწინებულია მომხმარებლის უფლება ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე თქვას უარი დისტანციურ ხელშეკრულებაზე ან/და სარეწის გარეთ დადებულ ხელშეკრულებაზე 14 კალენდარული დღის განმავლობაში, თუ რათქმუნდა სახეზე არ გვაქვს ამ კანონის მე-14 მუხლით დადგენილი გამონაკლისები.



კანონის მე-13 მუხლის მე-2 პუნქტის მიხედვით, მომხმარებლის მიერ ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მას არ დაეკისრება არანაირი ხარჯის (მათ შორის, მიწოდების ხარჯის) გაწევა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელმა მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული სტანდარტული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურება აირჩია ან საქონლის ფასი შემცირდა ისეთი სარგებლობის შედეგად, რომელიც დაკავშირებული არ არის საქონლის ბუნების, მახასიათებლებისა და ფუნქციონირების დადგენასთან. საქონლის ფასის შემცირების შედეგად წარმოშობილი სხვაობის დაფარვის ვალდებულება მომხმარებელს არ დაეკისრება, თუ მოვაჭრემ მას ამ კანონით გათვალისწინებული ხელშეკრულებაზე უარის თქმის უფლების შესახებ სრული ინფორმაცია არ მიაწოდა.

მომხმარებელი ვალდებულია მოვაჭრეს 14 კალენდარული დღის ვადაში გაუგზავნოს შევსებული დაბრუნების ფორმა ან სხვა ცალსახა მტკიცებულება, რომელიც ასახავს მომხმარებლის გადაწყვეტილებას საქონლის დაბრუნების შესახებ. თუ აღნიშნულ ვადაში მომხმარებელი არ შეავსებს დაბრუნების ფორმას ან სხვა ცალსახა მტკიცებულებას არ წარუდგენს მოვაჭრეს მომხმარებელი კარგავს ყოველგვარი საფუძვლის მითითების გარეშე ნივთის დაბრუნების უფლებას.

კანონის მე-15 მუხლის 1-ელი პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შედეგად ქარწყლდება მხარეების მიერ დისტანციური ხელშეკრულებით ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებები, ხოლო ის, რაც მხარეებმა მისი შესრულებით მიიღეს, მათ უბრუნდებათ.

კანონის მე-15 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია:

ა) მომხმარებელს გადახდილი თანხა, აგრეთვე არსებობის შემთხვევაში – მიწოდების ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა დაუბრუნოს სრულად, გაჭიანურების გარეშე, ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესახებ შეტყობინების მიღებიდან არაუგვიანეს 14 კალენდარული დღისა. მოვაჭრე ვალდებული არ არის, მომხმარებელს დაუბრუნოს იმ დამატებითი ხარჯის ასანაზღაურებლად გადახდილი თანხა, რომელიც დაკავშირებულია მომხმარებლის მიერ არასტანდარტული ან მოვაჭრის მიერ შეთავაზებული მიწოდების მომსახურებაზე უფრო ძვირი მიწოდების მომსახურების არჩევასთან;

ბ) თანხა აანაზღაუროს გადახდის იმავე საშუალებებით, რომლებიც მომხმარებელმა გამოიყენა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მომხმარებელი გადახდის სხვა საშუალების გამოყენებაზე თანხმობას განაცხადებს და მას დამატებითი ხარჯი არ წარმოეშობა.

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

კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი

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

### **საერთაშორისო კანონმდებლობა:**

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის<sup>1</sup> (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.

2011/83 დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლით ძირითადად გვთავაზობს 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 მიზანია შიდა ბაზრის სათანადო ფუნქციონირებისას მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა, საქონლის რეალიზაციასთან დაკავშირებით მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის საერთო წესების დადგენით.

2019/771 დირექტივის მე-13 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების პირობებთან შეუსაბამობის შემთხვევაში, მომხმარებელს უფლება აქვს უსასყიდლოდ აღუდგეს საქონლის შესაბამისობა

---

<sup>1</sup> ევროპარლამენტის და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივა მომხმარებელთა უფლებების, საბჭოს 93/13/EEC დირექტივასა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1999/44/EC დირექტივაში შესწორების შეტანის და საბჭოს 85/577/EEC დირექტივისა და ევროპარლამენტისა და საბჭოს 97/7/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ

ხელშეკრულების პირობებთან შეკეთების ან ჩანაცვლების გზით, საქონელთან მიმართებით შეუმცირდეს ფასი ან გაუქმდეს ხელშეკრულება.

2019/771 დირექტივის მე-11 მუხლის შესაბამისად, მტკიცების ტვირთი ეკისრება მოვაჭრეს საქონლის და მომხმარებლისთვის მფლობელობაში გადაცემიდან 1 წლის მანძილზე.

### **საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს უფლებამოსილება:**

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

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

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

„საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის დამტკიცების თაობაზე“ კონკურენციის სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული წესის (შემდგომში - პროცედურა) მე-6 მუხლის თანახმად, სააგენტო საქმის შესწავლის დაწყების თაობაზე გადაწყვეტილების მიღების შემდეგ იწყებს 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**

#### **შპს „სმარტლის“ მოვაჭრედ მიჩნევა:**

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-4 მუხლის „თ“ პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე არის ნებისმიერი ფიზიკური პირი, იურიდიული პირი ან პირთა გაერთიანება, რომელიც მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, აგრეთვე ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც მოქმედებს მოვაჭრის სახელით ან დავალებით.

ქართული კანონმდებლობის მსგავსად, ანალოგიურადაა განმარტებული მოვაჭრის ცნება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივაში, კერძოდ,

აღნიშნული დირექტივის მე-2 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, „მოვაჭრე“ ნიშნავს ნებისმიერ ფიზიკურ ან იურიდიულ პირს, განურჩევლად იმისა, კერძო თუ საჯარო სამართლის იურიდიული პირია, რომელიც მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, მათ შორის, ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც მოქმედებს მისი სახელით ან მისი დავალებით.

საქმეში არსებული ფაქტობრივი გარემოებების გათვალისწინებით, დადგინდა, რომ Bolt Operations OU ოპერირებს Bolt ციფრულ პლატფორმაზე და წარმოადგენს არსებითად კომპიუტერულ აპლიკაციას და რეგისტრირებულია ესტონეთში (ქ. ტალინი, ვანა ლოუნას 15, სარეგისტრაციო ნომერი 14532901). ამასთან, მიუხედავად იმისა, რომ ხსენებული კომპანია საქართველოში რეგისტრირებული არ არის, ის მოქმედებს კომერციული საქმიანობის ფარგლებში, კერძოდ, გარდა სხვა სახის მომსახურებებისა, კომპანია საქართველოს ტერიტორიაზე მომხმარებლებს უწევს მგზავრების გადაყვანის მომსახურებას (ტაქსი).

სააგენტოში წარმოდგენილი 2023 წლის 3 ოქტომბრის N01/3314 წერილით, შპს „სმარტლმა“ განმარტა, რომ Bolt Operations OU-სა და შპს „სმარტლს“ შორის არსებული თანამშრომლობის ხელშეკრულების თანახმად, შპს „სმარტლი“ ახორციელებს გარკვეულ ლოკალურ მომსახურებას (მათ შორის, ლოკალურ მარკეტინგულ მომსახურებას) საქართველოს ტერიტორიის მასშტაბით. ამასთან, კომპანიამ განმარტა, რომ Bolt არის ციფრული ბაზრის ოპერატორი, რომელიც სატრანსპორტო სერვისების შუამავლობისთვის, მძღოლებისა და მგზავრების დასაკავშირებლად იყენებს ელექტრონულ პლატფორმას (Bolt Platform) და მობილურ აპლიკაციას (Bolt App), შესაბამისად, შპს „სმარტლს“ არ აქვს პირდაპირი სახელშეკრულებო ურთიერთობა Bolt App-ის მომხმარებლებთან. ყოველივე ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, შპს „სმარტლმა“ განმარტა, რომ არ წარმოადგენს Bolt Operations OU-ის წარმომადგენელს და არ განსაზღვრავს მის სავაჭრო პოლიტიკას.

იმის დასადგენად, შპს „სმარტლი“ მოქმედებს თუ არა Bolt Operations OU-ს სახელით ან დავალებით, სააგენტოს 2024 წლის 22 იანვრის N02/198 წერილით შპს „სმარტლისგან“ გამოთხოვნილ იქნა Bolt Operations OU-სა და შპს „სმარტლს“ შორის არსებული თანამშრომლობის ხელშეკრულება, ხოლო 2024 წლის 25 იანვრის N01/447 წერილით მოვაჭრემ სააგენტოში წარმოადგინა მოთხოვნილი ხელშეკრულება.

აღნიშნული ხელშეკრულება ძალაში შევიდა 2016 წლის 1 აპრილს, ხოლო ხელშეკრულების საგანს წარმოადგენს შპს „სმარტლის“ მიერ საქართველოს ტერიტორიაზე Bolt Operations OU-ს სერვისების პოპულარიზაცია და მარკეტინგი. აღნიშნული შეთანხმება, შპს „სმარტლს“ აძლევს შესაძლებლობას სერვისების პოპულარიზაციის მიზნით მოიპოვოს ნებისმიერი ლიცენზია, ნებართვა თუ აუცილებელი რეგისტრაცია, განახორციელოს ქმედებები, რათა მომხმარებლებისთვის ხელმისაწვდომი იყოს მძღოლების საკმარისი რაოდენობა. გარდა ამისა, აღნიშნული შეთანხმებით, გაწერილია შპს „სმარტლის“ ვალდებულებები და პასუხისმგებლობები, მათ შორის, შპს „სმარტლი“ ვალდებულია მიიღოს ყველა ზომა, რომ Bolt Operations OU-ის საქმიანობა იყოს საქართველოს კანონებთან შესაბამისი. ამავე ხელშეკრულებაში აღნიშნულია, რომ საქართველოს კანონმდებლობის შეუსრულებლობით დამდგარი ზიანისთვის პასუხისმგებელია შპს „სმარტლი“, მათ შორის, სატრანსპორტო

სერვისების მიწოდებასთან დაკავშირებული მომხმარებლის მიერ წაყენებული პრეტენზიისთვის.

გარდა ამისა, საჯარო წყაროებიდან, სააგენტოს მიერ მოძიებული იქნა არაერთი სახელმწიფო შესყიდვების შესახებ ხელშეკრულება, რომელშიც შპს „სმარტლი“ წარმოადგენს Bolt Operations OU-ის ოფიციალურ აგენტს საქართველოში. მაგალითად, სსიპ საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიისა და შპს „სმარტლს“ შორის დადებული სახელმწიფო შესყიდვების შესახებ N25/24 ხელშეკრულების თანახმად, წინამდებარე ხელშეკრულების საგანს წარმოადგენს შპს „სმარტლის“ მიერ შემსყიდველისათვის ტრანსპორტირების მომსახურების გაწევა, Bolt-ის მიერ შექმნილი პროგრამა “Bolt Business”-ის მეშვეობით, რომლის გამოყენებისა და მოხმარების წესები, ასევე მხარეთა უფლებები და ვალდებულებები რეგულირდება ხელშეკრულების პირობებისა და წესების შესაბამისად. ამავე ხელშეკრულების თანახმად, ბოლტი წარმოადგენს ესტონეთის რესპუბლიკის კანონმდებლობის საფუძველზე დაფუძნებულ და რეგისტრირებულ კერძო შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოებას, რომლის ოფიციალურ აგენტს საქართველოში წარმოადგენს შპს სმარტლი (ს/კ 402026491). ამასთან, ამავე ხელშეკრულების თანახმად, მგზავრი არის პირი, რომელიც ტრანსპორტირების მომსახურებების სარგებლობისთვის იყენებს ბოლტის აპლიკაციას. აღსანიშნავია, რომ ყოველი კალენდარული თვის განმავლობაში შემსყიდველისათვის გაწეული მომსახურების ღირებულების შესაბამისი ინვოისი, შეკვეთების რეპორტი და საგადახდო ანგარიშ ფაქტურა, რომელიც მოიცავს მგზავრობის საფასურს + დღგ, სმარტლის მიერ გამოეწერება შემსყიდველს, ხოლო საფასურის გადაუხდელობის შემთხვევაში, შპს „სმარტლი“ უფლებამოსილია შეწყვიტოს ხელშეკრულება და არ მიაწოდოს შემსყიდველს მგზავრის გადაყვანის მომსახურება დავალიანების დაფარვამდე.

ყოველივე ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, კანონის მე-4 მუხლის „თ“ პუნქტის თანახმად, შპს „სმარტლი“ წარმოადგენს მოვაჭრეს, რომელიც საქართველოს ტერიტორიაზე მოქმედებს Bolt Operations OU-ს დავალებით, შესაბამისად, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის დარღვევისთვის, პასუხისმგებელია შპს „სმარტლი“.

**მოვაჭრის პასუხისმგებლობის განსაზღვრა:**

მოვაჭრის წესებსა და პირობებში აღნიშნულია:

„Bolt უზრუნველყოფს საინფორმაციო საზოგადოების მომსახურებას და არ ასრულებს სატრანსპორტო მომსახურებას. სატრანსპორტო მომსახურება უზრუნველყოფილია მძღოლების მიერ (თქვენთან გაფორმებული) კონტრაქტის საფუძველზე მგზავრების გადაყვანის შესახებ. მძღოლები უზრუნველყოფენ სატრანსპორტო მომსახურებას დამოუკიდებლად (როგორც პირადად, ისე კომპანიის მეშვეობით), როგორც ეკონომიკური და პროფესიული მომსახურების მიმწოდებლები. Bolt არ არის პასუხისმგებელი მგზავრისა (თქვენ) და მძღოლის მიერ გაფორმებულ შეთანხმებაზე. სამომხმარებლო უფლებების, სამართლებრივი ვალდებულებების ან სატრანსპორტო მომსახურების გაწევის საკითხებთან დაკავშირებით მგზავრთა და მძღოლებს შორის დავა გადაწყდება მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად. მონაცემები მძღოლებისა და

მათ სატრანსპორტო მომსახურების შესახებ ხელმისაწვდომია Bolt აპლიკაციაში, ხოლო მგზავრობის ქვითრები იგზავნება მგზავრის პროფილში მითითებულ ელ-ფოსტის მისამართზე.“

„როდესაც მძღოლი თანხმობას განაცხადებს თქვენს ტრანსპორტირებაზე, ცალკე ხელშეკრულებას გააფორმებთ მძღოლთან მგზავრობასთან დაკავშირებული პირობებით, რომლებსაც მძღოლთან შეათანხმებთ. Bolt არ ასრულებს ტრანსპორტირებას და იგი არ წარმოადგენს მხარეს თქვენს და მძღოლს შორის გაფორმებულ ხელშეკრულებაში.“

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს დიდმა პალატამ საქმეზე C-434/15 Elite Taxi v Uber, იმსჯელა წარმოადგენდა თუ არა Uber (Bolt-ის მსგავსი აპლიკაცია, რომელიც ახორციელებს მგზავრობას გადაყვანის მომსახურებას დადგენილი ტარიფის შესაბამისად) აპლიკაცია, სერვისის/მომსახურების მიმწოდებელ პლატფორმას და დაადგინა, რომ იგი უნდა დაიდენტიფიცირდეს როგორც სატრანსპორტო მომსახურების მიმწოდებელი პლატფორმა შემდეგ გარემოებათა გათვალისწინებით:

Uber ახორციელებს მნიშვნელოვან კონტროლს სატრანსპორტო მომსახურების ძირითად პირობებზე რაც გულისხმობს:

**ფასების დაწესებას:** Uber განსაზღვრავს სამგზავრო ტარიფს და მომხმარებელთა მოთხოვნიდან გამომდინარე იყენებს ალგორითმებს ფასების განსასაზღვრად.

**მას აქვს მძღოლისა და ავტომობილის სტანდარტები:** Uber აწესებს მოთხოვნებს მძღოლებისა და მათი სატრანსპორტო საშუალებების მიმართ, რაც უზრუნველყოფს ხარისხისა და უსაფრთხოების გარკვეული სტანდარტების დაცვას.

**მძღოლის ქცევა:** პლატფორმა აკონტროლებს მძღოლის ქცევას რეიტინგის სისტემის მეშვეობით, სადაც დაბალმა რეიტინგებმა შეიძლება გამოიწვიოს მძღოლის პლატფორმიდან გარიცხვა.

**ახორციელებს ოპერაციულ კონტროლს:** Uber მართავს, როდის და სად უნდა იყვნენ მძღოლები აქტიურები, მაღალმოთხოვნილი ადგილებისა და დროის გათვალისწინებით.

გარდა ზემოაღნიშნულისა, მძღოლები **ეკონომიკურად დამოკიდებულები არიან Uber-ზე:** მძღოლები, რომლებიც იყენებენ Uber პლატფორმას, დამოუკიდებლად არ მუშაობენ. ისინი მთლიანად ეყრდნობიან Uber აპლიკაციას მგზავრების მოსაძებნად და მათთვის სატრანსპორტო სერვისის მისაწოდებლად. ხოლო, ეს ნიშნავს იმას, რომ Uber არის არა მხოლოდ შუამავალი, არამედ თავად ტრანსპორტირების სერვისის მიმწოდებელი მომხმარებლებისათვის.

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე C-434/15 ასევე აღნიშნავს, რომ Uber-ის სერვისი უნდა განიხილებოდეს როგორც ერთიანი ინტეგრირებული მომსახურების მიწოდება და არა ორი ცალკეული მომსახურება (ინფორმაციული სერვისი და სატრანსპორტო მომსახურება). ეკონომიკური თვალსაზრისით, სატრანსპორტო მომსახურება არის მთავარი კომპონენტი, ხოლო აპლიკაცია უბრალოდ ხელს უწყობს მის განხორციელებას. Uber უბრალოდ

არ აკავშირებს სატრანსპორტო სერვისების მიწოდებასა და მოთხოვნას, ის ორგანიზებას უწევს და უზრუნველყოფს ამ სატრანსპორტო მომსახურებას. სასამართლომ აღნიშნული დასკვნა დაასაბუთა იმით, რომ შუამავალი პლატფორმის გარეშე, სერვისი და მოთხოვნა ამ ტიპის სატრანსპორტო მომსახურებაზე არ იარსებებდა და Uber-ს აქვს გადამწყვეტი გავლენა სერვისის მიწოდების პირობებზე, როგორცაა ფასისა და ხარისხის კონტროლი.

ამგვარად, მართლმსაჯულების სასამართლომ დაასკვნა, რომ შუამავლის სერვისი, როგორცაა Uber-ის აპლიკაცია, აკავშირებს არაპროფესიონალ მძღოლებს, რომლებიც იყენებენ საკუთარ სატრანსპორტო საშუალებებს იმ მომხმარებლებთან, რომელთაც სურთ სატრანსპორტო მომსახურების მიღება სმარტფონის აპლიკაციის მეშვეობით ანაზღაურების სანაცვლოდ. რაც თავის მხრივ, არსებითად არის დაკავშირებული სატრანსპორტო სერვისთან. მაშასადამე, ის უნდა იყოს კლასიფიცირებული, როგორც „**მომსახურება სატრანსპორტო სფეროში**“

განსახილველ საქმეში, Bolt-ის აპლიკაცია მომხმარებლებს სთავაზობს ანალოგიურ სატრანსპორტო მომსახურებას და ახორციელებს მნიშვნელოვან კონტროლს სატრანსპორტო მომსახურების ძირითად პირობებზე. მძღოლის მოთხოვნები ორივე კომპანიისთვის მსგავსია, რაც გულისხმობს შემოწმებას, ავტომობილის ინსპექტირებას და ადგილობრივ რეგულაციებთან შესაბამისობას რაც უზრუნველყოფს მომსახურებისა და უსაფრთხოების თანმიმდევრულ სტანდარტს.

აღსანიშნავია, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტის გათვალისწინებით, ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ, მათ შორის, მისი ბუნდოვანების გამო. მხოლოდ ხელშეკრულების საგნის რაობა ან მისი საპასუხო შესრულებასთან შესაბამისობა არ მიიჩნევა შეუსაბამობად.

განსახილველ შემთხვევაში, კანონის 22-ე მუხლთან მიმართებით უნდა განიხილოს მოვაჭრის მიერ მომხმარებლისთვის შეთავაზებული ხელშეკრულების სტანდარტული პირობები, კერძოდ, ყველა ის პირობა, რომელიც გამორიცხავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას და ყველა ის ჩანაწერი, რომლითაც პასუხისმგებლობის გადატანა ხორციელდება მოვაჭრის მიერ დაქირავებულ მძღოლებზე.

იმის დასადგენად, თუ რამდენად არის პასუხისმგებლობის მოხსნა/გადატანა უსამართლო სტანდარტული პირობა, უნდა შეფასდეს კანონის 22-ე მუხლის პირველი პუნქტი. აღნიშნული პუნქტი ადგენს პირობებს, რომელთა გათვალისწინებაც უნდა მოხდეს სტანდარტული პირობის შესაფასებლად. ხელშეკრულების უსამართლო სტანდარტული პირობა, მიუხედავად ხელშეკრულებაში მისი არსებობისა, ბათილია, თუ იგი 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.

ზემოხსენებულის გათვალისწინებით, უნდა განიმარტოს ბათილობის წინაპირობების მნიშვნელობები. სტანდარტული პირობის ბათილობის პირველ წინაპირობას წარმოადგენს ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპთან მისი შეუსაბამობა. აღნიშნული დათქმა განსაზღვრულია შემთავაზებლისათვის, რომელმაც სტანდარტული პირობები უნდა ჩამოაყალიბოს კეთილსინდისიერად და მეორე მხარის ინტერესების გათვალისწინებით.

საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2023 წლის 13 ოქტომბრის №ას-1029-2023 განჩინებაში, აღნიშნულია სააპელაციო სასამართლოს განმარტება, რომლის თანხმაც, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობებთან მიმართებით, აღიარებულია „სუსტი“ და „ძლიერი“ მხარის არსებობა სახელშეკრულებო ურთიერთობისას. კანონმდებლობით კი ხდება „სუსტი“ მხარის ინტერესების დაცვა.

მოვაჭრეს საქმიანობის თავისებურება აქცევს ხელშეკრულების ძლიერ მხარედ, მისთვის ვაჭრობა წარმოადგენს ჩვეულებრივ, სახასიათო საქმიანობას. სამომხმარებლო ურთიერთობებში, მოვაჭრე არის ხელშეკრულების პირობებისა და ბუნების განმსაზღვრელი. „მოვაჭრე, როგორც წესი, აკონტროლებს ხელშეკრულების პირობების უმეტესობას, თუ ყველას არა, სტანდარტული პირობების დადგენით, სადაც მომხმარებლის არჩევანი შეზღუდულია ამ პირობების მიღებით ან ხელშეკრულების დადებაზე უარის თქმით“.

აღნიშნული მიზნით აღსანიშნავია ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2017 წლის 26 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე C-421/14. კერძოდ, სასამართლოს განმარტებით, ევროპარლამენტისა და საბჭოს 1993 წლის 5 აპრილის დირექტივა N93/13/EEC ეფუძნება იმ იდეას, რომ სახელშეკრულებო ურთიერთობებში მომხმარებელი არის ხელშეკრულების სუსტი მხარე მოვაჭრესთან მიმართებით მისი ცოდნისა და სავაჭრო ძალაუფლების გათვალისწინებით.<sup>2</sup>

მართლმსაჯულების სასამართლომ C-421/14 საქმეში განმარტა, რომ ზოგადად უსამართლო სტანდარტული პირობების მომწესრიგებელი დირექტივის მიზანია სახელშეკრულებო მხარეთა ეფექტური ბალანსის დაცვა, რაც მიიღწევა ხელშეკრულებიდან უსამართლო სტანდარტული პირობების ამოღებით.

სტანდარტული პირობების შეფასებამდე, განსახილველია კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპების მნიშვნელობები.

კეთილსინდისიერების პრინციპი რომის სამართლიდან იღებს სათავეს. პრინციპი *bona fides* (კეთილსინდისიერება) მნიშვნელოვან ადგილს იკავებდა *ius civile*-სა და რომაულ სამართლებრივ აზროვნებაში. *bona fides* (*fides*) ტერმინის საქმიან ურთიერთობებში გამოყენება ნიშნავდა, რომ მხარეები თავიანთ პირობას და მიცემულ სიტყვას დაიცავდნენ (*bona fides negotia*), წინააღმდეგ შემთხვევაში, დაზარალებულ მხარეს უფლება ჰქონდა, წარედგინა *ex fide bona* პრეტენზია და კონტრაპენტისაგან ვალდებულების იძულებით აღსრულება *exceptio doli (generalis)* - სარჩელის საფუძველზე მოეთხოვა.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> ევროპული კავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს გადაწყვეტილება 2017 წლის 26 იანვრის საქმე C-421/14.

<sup>3</sup> ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქართველოს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედი სამართალი, ქართული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16



საქართველოს უზენაესი სასამართლოს განმარტებით, „კეთილსინდისიერება გულისხმობს სამოქალაქო ბრუნვის მონაწილეთა მოქმედებას პასუხისმგებლობით და ერთმანეთის უფლებებისადმი პატივისცემით მოპყრობას.“<sup>4</sup>

კეთილსინდისიერების საფუძველზე აღმოიფხვრება როგორც კანონის, ისე ხელშეკრულების ხარვეზი. კეთილსინდისიერების პრინციპის შინაარსი, უპირველეს ყოვლისა, იმით გამოიხატება, რომ მხარეს, გარდა ვალდებულების ჯეროვანი შესრულებისა, ევალება ვალდებულების კეთილსინდისიერად შესრულებაც, ანუ კონტრაქტის პატივსაღები ინტერესების გათვალისწინება და დაცვა.<sup>5</sup> კეთილსინდისიერების პრინციპი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მხარეთა შორის შეთანხმებული გარიგება შესაძლოა ფორმალურად გამართული ჩანდეს, მაგრამ მისი შინაარსი იმდენად კაბალურია, რომ შეუძლებელია მას სამართლიანი ეწოდოს.<sup>6</sup>

„კეთილსინდისიერება“ განვითარებული ქვეყნების სამოქალაქო სამართალში წარმოადგენს მთელი სამოქალაქო ბრუნვის სტაბილურობის უზრუნველმყოფ კატეგორიას. შესაბამისად, მისი მნიშვნელობა ძალზე ფართოა. კეთილსინდისიერების პრინციპი ასახულია ევროპის სახელმძღვანელო სამართლის პრინციპებშიც. კერძოდ, 1:201-ე მუხლის თანახმად, თითოეული მხარე უნდა მოქმედებდეს კეთილსინდისიერებისა და პატიოსნების პრინციპების მიხედვით. აღსანიშნავია, რომ ლიტერატურაში ეს ზოგადი დებულებანი განხილულია ძირითადად ვალდებულების შესრულებასთან მიმართებით.<sup>7</sup>

კეთილსინდისიერების პრინციპი აღიარებულია აგრეთვე კერძო სამართლის უნიფიცირების საერთაშორისო ინსტიტუტის (International Institute for the Unification of Private Law - UNIDROIT) მიერ შემუშავებული საერთაშორისო სავაჭრო ხელშეკრულებების პრინციპების (Principles of International Commercial Contracts) 1.7 მუხლშიც, კერძოდ, „თითოეული მხარე ვალდებულია იმოქმედოს საერთაშორისო-სავაჭრო პრაქტიკაში მიღებული კეთილსინდისიერებითა და პატიოსანი საქმოსნური პრაქტიკით. მხარეებს არა აქვთ უფლება, გამორიცხონ ან შეზღუდონ აღნიშნული ვალდებულება.“ აღსანიშნავია, რომ კეთილსინდისიერება „უნიდროას“ პრინციპებში განიხილება არა მხოლოდ ვალდებულების შესრულების, არამედ სახელმძღვანელო სამართლის ზოგად პრინციპადაც.<sup>8</sup>

რაც შეეხება მნიშვნელოვან დისბალანსს, 1993/13/EC დირექტივის მე-3 მუხლის პირველი პუნქტი მიუთითებს, მხარეთა უფლებებსა და მოვალეობებს შორის „მნიშვნელოვან დისბალანსზე“ (significant imbalance), რაც იმას ნიშნავს, რომ პირობის შეფასებისას მცირე დისბალანსი მხედველობაში არ მიიღება. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ Banco Primus-ის

<sup>4</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს გადაწყვეტილება სამოქალაქო საქმეზე №ს-950-2022, 30.09.2022.

<sup>5</sup> საქართველოს უზენაესი სასამართლოს 2021 წლის 20 მაისის განჩინება სამოქალაქო საქმეზე №ს-1185-2020

<sup>6</sup> „...im gegebenen Falle also nur die form, nicht das wesen des rechtes hätte.“ Dernburg, Pandekten, Band I, 1: Allgemeiner Theil, 1900 § 138, 320. მითითებულია კერძო სამართლის უზოგადესი სისტემური ცნებები, თბილისი 2009, გვ. 84

<sup>7</sup> Towards a European Civil Code, by Hartkamp/Hesselink/Hondius/Perron/Vranken, Nijmegen, Dodrecht, Boston, London, 1994. გვ. 205-209.

<sup>8</sup> Lando, A Vision of a Future Contract Law: impact of European and UNIDROIT Contract Principles, Uniform Commercial Code Law Journal, issue 2, Fall 2004, გვ. 3-46.

საქმეში იმსჯელა, რომ იმის დასადგენად, იწვევს თუ არა პირობა „მნიშვნელოვან დისბალანსს“ უნდა შეფასდეს მომხმარებლის სამართლებრივი მდგომარეობა, კერძოდ, აყენებს თუ არა კონკრეტული პირობა მომხმარებელს არახელსაყრელ სამართლებრივ და ეკონომიკურ მდგომარეობაში, მომხმარებლისთვის დამდგარი ფინანსური დანაკარგის მოცულობა და სხვა.<sup>9</sup>

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტო მიიჩნევს, რომ მოვაჭრის მიერ პასუხისმგებლობის მოხსნის/გადატანის პირობები არ შეესაბამება კეთილსინდისიერებისა და ნდობის პრინციპებს, შესაბამისად, აღნიშნული პირობები წარმოადგენს უსამართლო სტანდარტულ პირობებს, შემდეგ გარემოებათა გამო:

კანონის 22-ე მუხლის მე-2 პუნქტი განსაზღვრავს, თუ რისი გათვალისწინებით უნდა იქნას ხელშეკრულების სტანდარტული პირობა მიჩნეული უსამართლოდ. კერძოდ, ხელშეკრულების სტანდარტული პირობის უსამართლობის შეფასებისას გაითვალისწინება ხელშეკრულების საგანი, ხელშეკრულების დადების დროს არსებული გარემოებები, რომლებმაც ხელშეკრულებაში ამ პირობის არსებობა განაპირობა, და ხელშეკრულების სხვა პირობები. აღნიშნული პირობის უსამართლობის შეფასებისას არ გაითვალისწინება არც ხელშეკრულების ძირითადი საგნის არსი და არც ფასისა და ანაზღაურების მისაწოდებელ საქონელთან ან მომსახურებასთან შესაბამისობა.

ხელშეკრულება წარმოადგენს გარიგებას, რომლითაც მხარეები, ურთიერთმიმართ გამოვლენილი ნების საფუძველზე ბოჭავენ თავს ურთიერთვალდებულებების ჯეროვნად და კეთილსინდისიერად შესასრულებლად. განსახილველ შემთხვევაში სადავო სტანდარტული პირობა არის მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის გაფორმებული მომსახურების ხელშეკრულების ნაწილი. აღნიშნული ხელშეკრულებით, მომხმარებელი კისრულობს ვალდებულებას, გადაიხადოს მოვაჭრის მიერ განსაზღვრული მგზავრობის საფასური, ხოლო მეორე მხრივ მოვაჭრე იღებს ვალდებულებას, შეასრულოს მომხმარებლის წინაშე ნაკისრი ვალდებულება, კერძოდ, უზრუნველყოს მისი გადაყვანა ა პუნქტიდან ბ პუნქტში. ნდობის, კეთილსინდისიერებისა და გულისხმიერების პრინციპების გამოვლინებაა ის, რომ თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდა, მოვალე ვალდებულია გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია), ვინაიდან ხელშეკრულებაში შესვლისას მხარეს ჰქონდა მოლოდინი, რომ მიიღებდა იმ შესრულებას, რაც შეთანხმებული იყო. ნაკლიანი შესრულების დროს, მოვაჭრე პასუხისმგებლობას აკისრებს მძღოლს, რომელიც ჰყავს დაქირავებული.

კანონის 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის შესაბამისად, ბათილია უსამართლო სტანდარტული პირობა, რომელიც გამორიცხავს ან ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას მომხმარებლის გარდაცვალების, მისი ჯანმრთელობის დაზიანების ან უხეში გაუფრთხილებლობით მისთვის სხვა სახის ზიანის მიყენების გამო, თუ ეს გარემოება მოვაჭრის მოქმედების ან უმოქმედობის შედეგად დადგა.

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრე იღებს მომხმარებლის მოთხოვნას მგზავრობის თაობაზე ვებ-გვერდის ან მობილური აპლიკაციის მეშვეობით და თითოეულ მომხმარებელს აწვდის სავარაუდო საფასურს და მისამართზე მძღოლის მოსვლის დროს. მგზავრობის მოთხოვნის

<sup>9</sup> CJEU, C-421/14, Banco Primus, პარ. 59

მიღების შემდეგ, მოვაჭრე ეძებს თავისუფალ მძღოლს, რომელიც მოახდენს მომხმარებლის გადაყვანას. აღსანიშნავია, რომ მგზავრობის ყველა დაჯავშნა და დადასტურება ხდება მოვაჭრის პლატფორმის მეშვეობით. მოვაჭრე ცალ-ცალკე აფორმებს ხელშეკრულებებს როგორც მძღოლებთან, ასევე მგზავრებთან და პასუხისმგებელია ყველა ინვოისის შედგენასა და გადახდების გადარიცხვაზე. სააგენტო მიიჩნევს, რომ არ არსებობს სახელშეკრულებო ურთიერთობა მძღოლებსა და მომხმარებლებს შორის, რადგან მძღოლები დამოუკიდებელი კონტრაქტორები არიან. მოვაჭრისთვის სატრანსპორტო სერვისების უზრუნველსაყოფად, მძღოლი ჯერ უნდა დარეგისტრირდეს Bolt-ში და მას უნდა მიეცეს წვდომა Bolt-ის პლატფორმაზე. სანამ მძღოლი დარეგისტრირდება და მიიღებს წვდომას Bolt-ის პლატფორმაზე, მან უნდა დააკმაყოფილოს მოვაჭრის მოთხოვნები, საჭიროების შემთხვევაში, მიაწოდოს გარკვეული შესაბამისი დოკუმენტები (მოვაჭრის სტანდარტული პირობა „ზოგადი წესები მძღოლებისთვის“: „Bolt უფლებას იტოვებს მოითხოვოს თქვენგან მტკიცებულებების წარმოდგენა და ყველა აუცილებელი ლიცენზიის, ნებართვის, თანხმობის, ავტორიზაციის, რეგისტრაციის და სერტიფიკატის განსახილველად წარდგენა და ასევე მათი განახლება). მძღოლებმა უნდა უზრუნველყონ საკუთარი მანქანები და ტრანსპორტის უზრუნველსაყოფად საჭირო ყველა აღჭურვილობა. მძღოლებისთვის განკუთვნილ პირობებში ასევე ვკითხულობთ: „თქვენ უფლებამოსილი ხართ მოითხოვოთ ანაზღაურება ყოველი ჯეროვნად შესრულებული იმ შეკვეთისთვის რომელიც განხორციელდა მგზავრის მიერ Bolt-ის აპლიკაციით გამოყენების შედეგად. მგზავრობის ღირებულება განისაზღვრება საბაზისო ფასით, იმ მანძილის გავლით რაც კონკრეტული შეკვეთის შესრულებისთვის დაფარეთ, რაც თქვენი მოწყობილობის GPS-ის მონაცემებზე დაყრდნობით ხორციელდება და ასევე იმ დროზე დაყრდნობით რაც კონკრეტული მგზავრობის განხორციელებას დასჭირდება. სტანდარტული საბაზისო ტარიფმა შეიძლება განიცადოს ცვლილება ადგილობრივ ბაზარზე არსებული მდგომარეობის გათვალისწინებით...“

ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრე გვევლინება არა როგორც პლატფორმა, რომელიც აკავშირებს მომსახურების გამწვევსა და მიმღებს, არამედ როგორც მოვაჭრე, რომელიც ყიდულობს მომსახურებას მძღოლებისგან, რათა გაუწიოს მომსახურება მომხმარებლებს. თავის მხრივ, მომხმარებელს აქვს მოლოდინი, მიიღოს ის შესრულება, რომელზეც შეთანხმებული იყო და თუკი ვალდებულება არაჯეროვნად, ნაკლიანად შესრულდება, მოვაჭრე ვალდებული იქნება გამოასწოროს შესრულება (თუკი ეს შესაძლებელია).

ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე, მოვაჭრის სტანდარტული პირობა, რომელიც ზღუდავს მოვაჭრის პასუხისმგებლობას ბათილია, რადგან იგი ეწინააღმდეგება ნდობისა და კეთილსინდისიერების პრინციპებს და იწვევს ხელშეკრულებით გათვალისწინებული უფლებებისა და მოვალეობების გაუმართლებელ დისბალანსს მომხმარებლის საზიანოდ. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, პასუხისმგებელ პირად გვევლინება მოვაჭრე და არა მძღოლი.

#### მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება:

კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრის აკისრებს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან

დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაქტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა. ქართული კანონმდებლობის მსგავსად ანალოგიურადაა განმარტებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83 დირექტივაში.

საქართველოსა და ევროკავშირის 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.<sup>10</sup>

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე #C-649/17 აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის 2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა.<sup>11</sup>

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,<sup>12</sup> რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან დაკავშირებას.

მართლმსაჯულების სასამართლო (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) გადაწყვეტილებაში საქმეებზე C-179/21 და C-529/19 განმარტავს, რომ 2011/83 დირექტივის მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, ვიდრე მომხმარებელი მოვაჭრის შეთავაზებით შეიბოჭება, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მომხმარებელს ნათელი და ყოვლისმომცველი ინფორმაცია მიაწოდოს შეთავაზებული საქონლისა თუ მომსახურების შესახებ. აღნიშნული დებულების მიზანია, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრესა და მომხმარებელს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფა როგორც ხელშეკრულების პირობებისა და ხელშეკრულების დადების შედეგების შესახებ, რაც მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს, გადაწყვიტოს, სურს თუ არა ხელშეკრულებით შეიბოჭოს, ისე ხელშეკრულების სათანადო შესრულებისთვის მნიშვნელოვანი

<sup>10</sup> [ასოცირების შესახებ შეთანხმება ერთი მხრივ, საქართველოსა და მეორეს მხრივ, ევროკავშირის და ევროპის ატომური ენერჯის გაერთიანებას და მათ წევრ სახელმწიფოებს შორის](#), 27/06/2014.

<sup>11</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-649/17

<sup>12</sup> იქვე, აბზაცი 53

ინფორმაციის შესახებ, განსაკუთრებით კი ხელშეკრულებიდან გამომდინარე მომხმარებლის უფლებებით სარგებლობის შესახებ.<sup>13</sup>

ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო საქმეზე C-430/17 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.<sup>14</sup>

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.<sup>15</sup>

იმის დასადგენად, შეესაბამება თუ არა მოვაჭრის ქმედება/სავაჭრო პოლიტიკა კანონით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს და ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, სააგენტომ შეაფასა მხარეებისგან და მესამე პირებისგან მიღებული ინფორმაცია და დოკუმენტაცია.

#### ქართულ ენაზე ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება:

განსახილველ შემთხვევაში, მოვაჭრის ვებ-გვერდზე [www.bolt.eu/ka-ge](http://www.bolt.eu/ka-ge) (შემდგომში - ვებ-გვერდი) და მობილურ აპლიკაციაში (Bolt App) განთავსებული ინფორმაციის შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლამდე, საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს სრული ინფორმაცია 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; მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართისა 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,

<sup>13</sup> CJEU, *absoluts-bikes and more-GmbH & Co KG v the-trading-company GmbH*, C-179/21, 5 May 2022, para. 26; *Möbel Kraft GmbH & Co. KG v ML*, C-529/19, 21 October 2020, para. 26.

<sup>14</sup> ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტილება საქმეზე #C-430/17

<sup>15</sup> თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალთან ჰარმონიზაციის გზა), შსს, თბილისი 2018, გვ.122

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.

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.<sup>16</sup>

როგორც უკვე აღინიშნა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქვეყნის კულტურის ხელშეწყობა. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების თაობაზე არსებული კანონის ნორმები უზრუნველყოფს მომხმარებლის უფლებას, საქონლის/მომსახურების შეძენამდე „ინფორმირებული არჩევანის“-ფარგლებში მიიღოს შესყიდვის შესახებ გადაწყვეტილება. ამასთან, კანონის მე-5 მუხლის თანახმად, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს უტყუარი და სრული ინფორმაცია (თუ ეს ინფორმაცია თავისთავად ცხადი არ არის) საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად.

გარდა ამისა, სახელმწიფო ენის შესახებ საქართველოს კანონის 29-ე მუხლის 1-ელ და მე-2 პუნქტების თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი წესით მოითხოვოს და მიიღოს ინფორმაცია სახელმწიფო ენაზე, ხოლო სახელმწიფო ენის არცოდნა არ შეიძლება მომსახურების გაწევაზე უარის თქმის მოტივი იყოს.

აღსანიშნავია, რომ ვებ-გვერდის შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ მოვაჭრის მიერ შემუშავებული „წესები და პირობები“ (<https://bolt.eu/ka-ge/legal/>) დაყოფილია ქვეთავებად („მგზავრობა“, „მიკრომობილურობა“, „საკვების მიწოდება“ და სხვა) და მოცემული ქვეთავები, თავის მხრივ, იყოფა სხვადასხვა კატეგორიებად/სათაურებად. განსახილველ შემთხვევაში, „წესების და პირობების“ სათაურების უმეტესობა შედგენილია უცხო ენაზე, ხოლო ზოგიერთ შემთხვევაში, სათაურის ბმულზე გადასვლისას, შინაარსი მოცემულია ასევე უცხო ენაზე. გამომდინარე აქედან, ვებ-გვერდზე შესულ მომხმარებელს, არ აქვს შესაძლებლობა სრულად გაეცნოს მოვაჭრის წესებსა და პირობებს სახელმწიფო ენაზე და მოკლებულია შესაძლებლობას, მარტივად და ეფექტურად მოძებნოს ქვეთავებში მოცემული მისთვის საინტერესო პასუხები/წესები და პირობები.

<sup>16</sup> თ.ლაკერბაია, ვ.ზაალიშვილი, თ.ზოიძე, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის სამართალი (ევროპულ სამართალტრანსპარანსაციის გზა), შსსუ, თბილისი 2018, გვ.122

### მოვაჭრის ვინაობის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება:

ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია მისი ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი.

განსახილველ შემთხვევაში, ვებ-გვერდზე განთავსებულ წესებსა და პირობებში აღნიშნულია შემდეგი: „ტერმინი "ჩვენ" ნიშნავს Bolt აპლიკაციის მფლობელს, Bolt OÜ, კერძო შეზღუდულ კომპანიას, რომელიც დაარსდა ესტონეთის რესპუბლიკაში (კომპანიის რეგისტრაციის ნომერი 14532901), რომლის საქმიანობის ადგილიც არის ვანა-ლოუნა 39 / 1, ტალინი 10134, ასევე Bolt ჯგუფის კომპანიებს და პარტნიორებს (ადგილობრივი ფილიალები, წარმომადგენლები, შვილობილი კომპანიები, აგენტები და ა.შ.). Bolt ჯგუფის კომპანიებისა და პარტნიორების სია ხელმისაწვდომია ვებ-გვერდზე <https://bolt.eu/cities/>“ ვებ-გვერდზე არ არის მოცემული ინფორმაცია შპს „სმარტლის“ თაობაზე, რომელიც საქართველოს ტერიტორიაზე მოქმედებს Bolt Operations OU-ს დავალებით.

აღსანიშნავია, რომ კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში, მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართის შესახებ ინფორმაცია, თუ ის განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, აგრეთვე იმ მოვაჭრის ფაქტობრივი მისამართისა და ვინაობის თაობაზე, რომლის სახელითაც მოქმედებს იგი. შესაბამისად, იმ შემთხვევაში, თუ შპს „სმარტლის“ ფაქტობრივი მისამართი განსხვავდება იურიდიული მისამართისგან, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია ორივე მისამართის თაობაზე.

### კანონისმიერი გარანტიის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება:

კანონის მე-18 მუხლის პირველი და მე-2 მუხლების თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული პირობების შესაბამისი მომსახურება გაუწიოს. მომხმარებელმა ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვადის გადაცილების ან ნაკლის აღმოჩენის შემთხვევაში მოვაჭრეს უნდა განუსაზღვროს მომსახურების გაწევის/ნაკლის აღმოფხვრის გონივრული დამატებითი ვადა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ეს, მომსახურების ბუნებიდან გამომდინარე, შეუძლებელია ან არათანაზომიერ ან შეუსაბამოდ დიდ ხარჯს მოითხოვს.

ამავე მუხლის მე-3 და მე-4 პუნქტების თანახმად, დამატებითი ვადის უშედეგოდ გასვლის შემთხვევაში მომხმარებელს უფლება აქვს:

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

დამატებითი ვადის განსაზღვრა სავალდებულო არ არის, თუ ამკარაა, რომ ამას არავითარი შედეგი არ ექნება, ან მომხმარებელმა ხელშეკრულების შესრულება მომსახურების დროულად მიღებას დაუკავშირა.

კანონის მე-18 მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, თუ მოვაჭრემ დროულად არ დაიწყო მომსახურების გაწევა ან მომსახურების პროცესი უსაფუძვლოდ ჭიანურდება, რაც მომსახურების დათქმულ ვადაში გაწევას შეუძლებელს ხდის, მოვაჭრეს არ აქვს უფლება, მოითხოვოს მომსახურების პროცესში გაწეული ხარჯების ანაზღაურება, აგრეთვე გაწეული მომსახურების საზღაური, თუ მომხმარებელმა ხელშეკრულების ნაწილობრივი შესრულებისადმი ინტერესი დაკარგა.

ამასთან, კანონის მე-20 მუხლის მე-2 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელს უფლება აქვს, ისარგებლოს ამ კანონის მე-17-მე-19 მუხლებით გათვალისწინებული უფლებებით, თუ საქონლის ნაკლი საქონლის მისთვის გადაცემიდან 2 წლის განმავლობაში აღმოჩნდა. გარდა ამისა, კანონის 31-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, კანონის მოთხოვნების დარღვევის შესახებ სააგენტოსთვის მიმართვის ვადაა დარღვევის ჩადენიდან არაუგვიანეს 2 წლისა.

იმის გათვალისწინებით, რომ მოვაჭრის წესებსა და პირობებში არ არის განმარტებული მომხმარებლის კანონისმიერი უფლებები/გარანტიები, კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის „ვ“ ქვეპუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია კანონისმიერი გარანტიის თაობაზე, კერძოდ, მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ პირობებთან შეუსაბამო მომსახურების გაწევის შემთხვევაში, რა უფლებები გააჩნია მომხმარებელს და რა ნაბიჯები შეუძლია გადადგას ხარვეზის აღმოსაფხვრელად. გარდა ამისა, აუცილებელია, მომხმარებელს მიეწოდოს ინფორმაცია, შემდგომი მომსახურების გაწევის პირობების შესახებ.

#### ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობები:

კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის „დ“ და „ე“ ქვეპუნქტების თანახმად, დისტანციური ხელშეკრულების ან სარეწის გარეთ დადებული ხელშეკრულების შემთხვევაში მოვაჭრე ვალდებულია ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელს, ამ კანონის მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ ინფორმაციასთან ერთად, დამატებით, მკაფიოდ და გასაგებად მიაწოდოს ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების, ვადისა და წესის შესახებ, თუ ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შესაძლებელია, აგრეთვე ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შემთხვევაში შესავსები ფორმის შესახებ. გარდა ამისა, უნდა მიაწოდოს ინფორმაცია იმის შესახებ, რომ მომხმარებელი ხელშეკრულებაზე უარს ვერ იტყვის, თუ, კანონის მე-14 მუხლის შესაბამისად, ხელშეკრულებაზე უარის თქმა შეუძლებელია.



აღსანიშნავია, რომ ვებ-გვერდზე და მობილურ აპლიკაციაში განთავსებულ წესებსა და პირობებში არ არის მითითებული ინფორმაცია ხელშეკრულებაზე უარის თქმის შესაძლებლობის/აკრძალვის თაობაზე. შესაბამისად, ამ შემთხვევაშიც, მოვაჭრე არ ახდენს მომხმარებლის სათანადო ინფორმირებულობას, შესაბამისად, მომხმარებელს არ აქვს შესაძლებლობა სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე.

### შეკვეთის გაუქმების საფასური:

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მტკიცებით, მან 2023 წლის 17 სექტემბერს მობილური აპლიკაცია „Bolt App“-ის საშუალებით გააფორმა შეკვეთა და გამოიძახა ტაქსი, რომლის მიმართულება უნდა ყოფილიყო ალექსანდრე გრიბოედოვის ქ. N\_\_ ნომრიდან (ქ. თბილისი) აკაკი შანიძის ქუჩის N\_\_ ნომერში (ქ. თბილისი). განმცხადებელი აღნიშნავს, რომ ქ. თბილისში მდებარე აკაკი შანიძის ქუჩის ნაცვლად არჩეულ იქნა ქ. ქუთაისში მდებარე აკაკი შანიძის ქუჩა. მგზავრობის დასასრულს მძღოლმა აცნობა მომხმარებლებს, რომ მგზავრებს ქ. ქუთაისი ჰქონდათ მითითებული და ტარიფი შეადგენდა 250 ლარს. აღნიშნულის შემდგომ, სანამ მგზავრები მანქანიდან გადავიდოდნენ, განმცხადებელმა შეცვალა მისამართი, რის შედეგადაც ტარიფი დაკორექტირდა და შემცირდა 75 ლარამდე. იქიდან გამომდინარე, რომ ტარიფის დაკორექტირების შემდეგაც თანხა შეუსაბამოდ მაღალი იყო, განმცხადებელი დაუკავშირდა მოვაჭრეს და მოითხოვა ზედმეტად გადახდილი თანხის დაბრუნება, რაზეც მიიღო უარი.

როგორც უკვე აღინიშნა, კანონის მე-5 მუხლი მოვაჭრეს აკისრებს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს შესაძლებლობა, ხელშეკრულების დადებასთან დაკავშირებით გადაწყვეტილება მიიღოს შესაბამისი და რელევანტური ინფორმაციის საფუძველზე. იმის გათვალისწინებით, რომ ის ხელშეკრულების ნაკლებად დაცული მხარეა, მის კონტრაჰენტს, მოვაჭრეს ავალდებულებს მაქსიმალურად მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება. მომხმარებელს უნდა შეეძლოს გადაწყვეტილება სახელშეკრულებო ურთიერთობაში შესვლასთან დაკავშირებით მიიღოს რაციონალურად, გააზრებულად და რაც ყველაზე მთავარია, საკმარისი და ამომწურავი ინფორმაციის საფუძველზე. ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულება მას საშუალებას აძლევს გააკეთოს ე.წ. „ინფორმირებული არჩევანი“ და დაიცვას მისი ეკონომიკური ქცევა.

გარდა ამისა, კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის უმოქმედობით გამოსატული უსამართლო კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, ყველა ფაქტობრივი გარემოებისა და საკომუნიკაციო საშუალების მახასიათებლების შეზღუდულობის გათვალისწინებით, ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა.

სანამ უშუალოდ მოვაჭრის ქმედება შეფასდება, მნიშვნელოვანია განიმარტოს „საშუალო მომხმარებელი“, რადგან როგორც კანონი, ისე ღირებულება (UCPD), უსამართლო კომერციული

საქმიანობის შეფასებისას, ამოსავალ ნიშნულად სწორედ საშუალო მომხმარებელს მიიჩნევს. ევროკავშირის რეგულაციების თანახმად, საშუალო მომხმარებელი შეფასებულია, როგორც საკმარისად კარგად ინფორმირებული და საკმარისად დაკვირვებული და წინდახედული. ევროპის მართლმსაჯულების სასამართლომ, საქმეზე Gut Springenheide vs Germany, 1998 წლის 16 ივლისს, პრეცედენტული სამართლის მითითებით დაადგინა, რომ ქმედების შეფასებისას გათვალისწინებული უნდა იქნას „საშუალო“ მომხმარებლის სავარაუდო მოლოდინები, რომელიც გონივრულად კარგად ინფორმირებულია და გონივრული დაკვირვების შედეგად შეიძენს პროდუქტს/მომსახურებას. შემდგომის ცოდნის რეალიზება პროდუქციის არჩევისას, გულისხმობს, რომ ის, როგორც წესი, მთლიანად აღიქვამს ობიექტს, ცნობს მის დიზაინს და აქვს უნარი გაეცნოს მასზე მითითებულ ინფორმაციას. იმიტომ არის მნიშვნელოვანი „საშუალო“ მომხმარებლის ჰორიზონტიდან დანახული საქონელი, რომ „საშუალო“ მომხმარებლის მიერ პროდუქციის შეფასება ხორციელდება თანაბარზომიერად, საქონლისა და მომსახურების დონის გათვალისწინებით. აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ საშუალო მომხმარებლის ცნება არ არის სტატისტიკური და იგი განსაზღვრული უნდა იქნას ყოველი კონკრეტული საქმის განხილვისას საშუალო მომხმარებლის ტიპური რეაქციის დასადგენად მხედველობაში უნდა იქნას მიღებული შესაბამისი ფაქტობრივი გარემოებები.<sup>17</sup> გამომდინარე იქიდან, რომ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონი მიღებული იქნა 2022 წელს, ხოლო მანამდე არ არსებობდა ამ სფეროს მომწესრიგებელი სრულყოფილი კანონმდებლობა და საქართველოს მოსახლეობის ცნობიერება ამ კუთხით ამაღლებული არ არის, შესაძლოა საქართველოს მოსახლეობა მიჩნეული იქნას მოწყვლად მომხმარებლად.

როგორც აღინიშნა, ევროპული სამართლის მიხედვით, საშუალო მომხმარებელი უნდა იყოს, გონივრულად კარგად ინფორმირებული, გონივრულად დაკვირვებული და გონივრულად ფრთხილი. აღნიშნული კონცეფცია ეფუძნება საინფორმაციო პარადიგმას, რომელსაც ეყრდნობა მთელი ევროკავშირის მომხმარებლის უფლებების დაცვის სამართალი, იმ დანაწესიდან გამომდინარე, რომ არასაკმარისად ინფორმირებული მომხმარებელი იწვევს არაეფექტურ ბაზარს. ყოველივე ზემოაღნიშნულიდან გამომდინარე ცხადია, რომ ევროპული სამართალი ერთი მხრივ ავალდებულებს მოვაჭრეს საქონლის/მომსახურების შესახებ არსებითი ინფორმაციის სათანადოდ მიწოდებას და მეორე მხრივ იცავს იმ მომხმარებელს, რომელმაც გამოიჩინა ძალისხმევა მოვაჭრის მიერ მიწოდებული ინფორმაციის მოსაძიებლად და მისაღებად, და არა იმ მომხმარებელს, რომელმაც უგულვებელყო მოვაჭრის მიერ სათანადოდ მიწოდებული/სათანადო ადგილზე განთავსებული ინფორმაცია.

იმის დასადგენად, მოვაჭრის მიერ ხდება თუ არა მომხმარებლის ინფორმირება შეკვეთის გაუქმების შემთხვევაში საფასურის გადახდის ვალდებულების თაობაზე, შემოწმებულ იქნა მომხმარებლის მიერ გამოყენებული მობილური აპლიკაცია „Bolt App“. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ შეკვეთის გაფორმებისას, ხსენებულ აპლიკაციაში არის მისათითებელი გამგზავრების და დანიშნულების მისამართები, რის შემდეგაც აპლიკაცია მომხმარებელს სთავაზობს სხვადასხვა ტიპის მომსახურებას (მაგ. „ეკონომი“, „პრემიური“, „XL“ და ა.შ). სასურველი მომსახურების არჩევისას, მომხმარებელს უჩანს რუკა (გაყვანილი მარშრუტით), მისვლის დრო, არჩეული პაკეტი, საფასური და შეკვეთის დადასტურების დილაკი. გარდა ამ

<sup>17</sup> დირექტივა 2005/29/EC (UCPD) პრეამბულა პარ. 18

ინფორმაციისა, აპლიკაცია მომხმარებელს აწვდის დამატებით ინფორმაციას, მათ შორის, ინფორმაციას შეკვეთის გაუქმების საფასურის თაობაზე.

ზემოაღნიშნულის გათვალისწინებით, სააგენტო მიიჩნევს, რომ აპლიკაციაში მოცემული ინფორმაცია შეკვეთის გაუქმების საფასურის თაობაზე, „საშუალო“ მომხმარებლისთვის არ არის რთული და გაუგებარი, შესაბამისად, სახეზე არ გვაქვს კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის შემადგენლობა, კერძოდ, განხილული ქმედება არ წარმოადგენს შეცდომაში შემყვან მოვაჭრის უმოქმედობით გამოხატულ კომერციულ საქმიანობას, რადგან ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების მისაღებად სჭირდება.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის მოთხოვნა არ უნდა დაკმაყოფილდეს, რადგან მას ჰქონდა შესაძლებლობა გაცნობოდა შეკვეთის გაუქმების საფასურის შესახებ ინფორმაციას და მიეღო ინფორმირებული გადაწყვეტილება.

#### მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი:

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.

პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს. ამ შემთხვევაში სააგენტო ითვალისწინებს იმ პოტენციურ მომხმარებელთა რაოდენობას, ვისზეც შეიძლება გავლენა იქონიოს სადავო ქმედებამ. ამასთანავე, 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.

იმის შეფასებამდე, ადგება ან შესაძლოა მიადგეს თუ არა ზიანი მოვაჭრის საქმიანობის შედეგად მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს, მნიშვნელოვანია, რომ სააგენტომ ჯგუფის ინტერესის შინაარსზე იმსჯელოს.

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.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485.

ფრანგული პრაქტიკა ევროკავშირის კანონმდებელმაც გაიზიარა. მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესის განმარტებას ვხვდებით ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2009/22/EC დირექტივაში „მომხმარებელთა ინტერესების დაცვის უზრუნველყოფასთან დაკავშირებული მითითებების შესახებ“.<sup>19</sup> დირექტივის პრეამბულის მესამე აბზაცში შემოთავაზებულია მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური განმარტება, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი არ გულისხმობს იმ მომხმარებელთა ინტერესების ერთობლიობას, რომელთაც დარღვევის შედეგად ზიანი მიაღწია.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ნეგატიური ევროპული განმარტება შეიცვალა ევროპარლამენტისა და საბჭოს (EU) 2020/1828 დირექტივით „მომხმარებელთა კოლექტიური ინტერესების დაცვის მიზნით წარმომადგენლობითი საქმიანობისა და 2009/22/EC დირექტივის გაუქმების შესახებ“, რომელიც 2009/22/EC დირექტივას 2023 წლის ივნისიდან გააუქმებს.<sup>20</sup> (EU) 2020/1828 დირექტივის 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.

მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის ევროპულ დეფინიციასთან შესაბამისობაშია პროცედურის მე-5 მუხლის მე-4 პუნქტით გათვალისწინებული განმარტებაც, რომლის თანახმადაც, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესი გულისხმობს მომხმარებელთა ფართო წრის საერთო ინტერესს.

ამგვარად, სააგენტოს მიერ ზემოხსენებული შეფასებების გათვალისწინებით, მოვაჭრის ქმედება ზიანს აყენებს არა მხოლოდ კონკრეტულ მომხმარებლებს, არამედ, ნებისმიერ პოტენციურ მომხმარებელს, რომელსაც სურვილი ექნება მიიღოს შესაბამისი მომსახურება.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს მეს „სმარტლის“ (ს/ნ 402026491) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის 1-ლი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტს.

<sup>19</sup> [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.

<sup>20</sup> [Directive \(EU\) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC](#), OJ L 409, 4.12.2020, p. 1–27, Art. 3.3.

#### **თავი 4. სარეზოლუციო ნაწილი**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17<sup>1</sup> 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-13 მუხლის პირველი პუნქტის „გ“ ქვეპუნქტის და მე-17 მუხლის მე-2 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის საფუძველზე სააგენტომ:

#### **გადაწყვიტა:**

დადასტურდეს შპს „სმარტლის“ (ს/ნ 402026491) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის, 22-ე მუხლის პირველი პუნქტისა და 22-ე მუხლის მე-3 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის დარღვევის ფაქტი.