



**სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1350 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე მიღებული გადაწყვეტილების დამტკიცების შესახებ**

„კონკურენციის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-17¹ მუხლის მე-4 პუნქტის, მე-18 მუხლის მე-4 პუნქტის, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 33-ე მუხლის, საქართველოს კონკურენციის ეროვნული სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის №45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-17 მუხლის შესაბამისად,

ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა:

1. დამტკიცდეს სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1350 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის თაობაზე გადაწყვეტილება თანდართული სახით.
2. დადასტურდეს ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.
3. კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) დაევალოს 1 (ერთი) თვის ვადაში აღადგინოს მომხმარებელთა დარღვეული უფლებები და შეუსაბამოს თავისი სავაჭრო პოლიტიკა კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის მოთხოვნებს.
4. ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) დაევალოს, ბრძანების მე-3 პუნქტის შესაბამისად განხორციელებული ქმედების თაობაზე სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს მიაწოდოს ინფორმაცია ამავე პუნქტით განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 5 (ხუთი) სამუშაო დღის ვადაში.



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

ირაკლი ლექვიანიძე

თავმჯდომარე





საქართველოს კონკურენციისა
და მომხმარებლის
დაცვის სააგენტო

სსიპ-საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს

გადაწყვეტილება

სსიპ - საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოს თავმჯდომარის
2025 წლის 19 ნოემბრის N04/1350 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის
შესწავლის თაობაზე

ქ. თბილისი

2026

სარჩევი

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი	2
1.1. განმცხადებლების პოზიცია	3
1.2. მოვაჭრის პოზიცია.....	3
თავი 2. ნორმატიული რეგულირება.....	4
თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლები	9
თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი	11
4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	11
4.2. მოვაჭრის მიერ საქონლის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა	14
4.3. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა	15
თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი.....	18

თავი 1. აღწერილობითი ნაწილი

სსიპ საქართველოს კონკურენციისა და მომხმარებლის დაცვის სააგენტოში (შემდგომში - სააგენტო) წარდგენილ იქნა მოქალაქე 2025 წლის 6 ნოემბრის №01/6795 და მოქალაქე 2025 წლის 22 დეკემბრის №01/7933 განცხადებები - ფ/პ ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) (შემდგომში - მოვაჭრე) (ფეისბუქ პლატფორმაზე არსებული სავაჭრო გვერდის „დილსი-dilsi“ (ბმული: <https://www.facebook.com/Dillsii1>) წარმომადგენელი) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) შესაძლო დარღვევის ფაქტზე.

მოქალაქე განცხადების საფუძველზე, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1350 ბრძანებით დაიწყო საქმის შესწავლა კანონის სავარაუდო დარღვევის ფაქტზე.

სააგენტომ 2025 წლის 24 დეკემბერს ზემოაღნიშნულ საქმისწარმოებაში ჩართო მოქალაქე განცხადება.

სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 30 სექტემბრის №04/1147 ბრძანებით (სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 8 მაისის №04/497 ბრძანების შესაბამისად განხორციელებული საქმის შესწავლის შედეგად) დადასტურდა ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლისა და მე-10 მუხლის პირველი პუნქტის დარღვევის ფაქტი და კანონდარღვევის აღმოფხვრის მიზნით, ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) დაევა 1 თვის ვადაში მომხმარებელთა დარღვეული უფლებების აღდგენა და თავისი სავაჭრო პოლიტიკის კანონის მოთხოვნებთან შესაბამისობაში მოყვანა.

ვინაიდან მოვაჭრემ სააგენტოს თავმჯდომარის მოვალეობის შემსრულებლის 2025 წლის 30 სექტემბრის №04/1147 ბრძანებით გათვალისწინებული ვალდებულებები განსაზღვრულ ვადაში არ შეასრულა, სააგენტოს თავმჯდომარის 2025 წლის 24 დეკემბრის №04/1563 ბრძანებით, ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) სააგენტოს გადაწყვეტილების განსაზღვრულ ვადაში შეუსრულებლობის გამო დაეკისრა ჯარიმა 600 ლარის ოდენობით.

1.1. განმცხადებლების პოზიცია

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა ფეისბუქ გვერდისგან „დილსი“ (<https://www.facebook.com/Dillsii1>) 2025 წლის 8 აგვისტოს შეიძინა 129 ლარის ღირებულების ტანსაცმელი, რომელიც შეთანხმებულ ვადაში არ მიუღია და არც გადახდილი თანხა დაბრუნებია.

მოქალაქე განცხადების მიხედვით, მომხმარებელმა ფეისბუქ გვერდისგან „დილსი“ (<https://www.facebook.com/Dillsii1>) შეიძინა 139 ლარის ღირებულების საქონელი, რომელიც შეთანხმებულ ვადაში არ მიუღია და არც გადახდილი თანხა დაბრუნებია.

1.2. მოვაჭრის პოზიცია

სააგენტომ 2025 წლის 21 ნოემბრის №02/5863 წერილით მოვაჭრეს აცნობა სააგენტოს მიერ საქმის შესწავლის დაწყების შესახებ და განუსაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე მოქალაქე

მიერ განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით პოზიციისა და სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ შემდეგი ინფორმაციის წარმოსადგენად: მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების წესისა და ფორმის შესახებ; დისტანციური ვაჭრობის დროს შეძენილი ნივთის დაბრუნების წესისა და პირობების თაობაზე; დისტანციური ხელშეკრულების შემთხვევაში ნივთის უპირობო დაბრუნების; ნაკლის მქონე ნივთის შეცვლა/შეკეთება/დაბრუნებასთან დაკავშირებით; კანონისმიერი გარანტიის; საქონლის მიწოდების ვადისა და კომპანიის მიერ შემუშავებული სტანდარტული პირობების შესახებ.

სააგენტოს 2025 წლის 21 ნოემბრის №02/5863 წერილი მოვაჭრეს გაეგზავნა სააგენტოსთვის ცნობილ მისამართზე, თუმცა აღნიშნული წერილის ჩაბარება ვერ განხორციელდა.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ (შემდეგში - პროცედურა) მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, 2025 წლის 21 ნოემბრის №02/5863 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით (განთავსების თარიღი - 2025 წლის 4 დეკემბერი, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 11 დეკემბერს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

სააგენტოს 2025 წლის 25 დეკემბრის №02/6506 წერილით მოვაჭრეს ეცნობა, რომ სააგენტოს 2025 წლის 19 ნოემბრის №04/1350 ბრძანებით დაწყებულ საქმის წარმოებაში ჩართო მოქალაქე 2025 წლის 22 დეკემბრის №01/7933 განცხადება. აღნიშნულის საფუძველზე,

მოვაჭრეს განსაზღვრა 5 (ხუთი) სამუშაო დღე, რომ სააგენტოსთვის წარმოედგინა პოზიცია ხსენებულ განცხადებაში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით.

კორესპონდენციის მოვაჭრის ოფიციალურ მისამართებზე ჩაბარების წარუმატებლობის შემდეგ, სააგენტოს თავმჯდომარის 2022 წლის 29 სექტემბრის N45 ბრძანებით დამტკიცებული „საქმის შესწავლის წესისა და პროცედურის“ მე-16 მუხლის მე-3 პუნქტის თანახმად, 2025 წლის 25 დეკემბრის №02/6506 წერილი საჯაროდ გავრცელდა სააგენტოს ვებ-გვერდზე განთავსებით, (განთავსების თარიღი 2026 წლის 14 იანვარი, რის შედეგადაც, წერილი ადრესატისთვის ჩაბარებულად ჩაითვალა ვებ-გვერდზე განთავსებიდან მე-7 დღეს - 21 იანვარს). მოვაჭრეს სააგენტოს მიერ განსაზღვრულ ვადაში ინფორმაცია/პოზიცია არ წარმოუდგენია.

თავი 2. ნორმატიული რეგულირება

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

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

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

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

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

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

კერძოდ, კანონით განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებას. მე-5 მუხლის მიხედვით, ხელშეკრულების დადებამდე მოვაჭრე

ვალდებულია მომხმარებელს *საქართველოს სახელმწიფო ენაზე, მკაფიოდ და გასაგებად* მიაწოდოს *უტყუარი და სრული ინფორმაცია*. ინფორმაცია უნდა მოიცავდეს შემდეგ მონაცემებს:

ა) საქონლის ან მომსახურების დასახელების, მწარმოებლისა და საქონლის ან მომსახურების შესაბამისი არსებითი მახასიათებლების შესახებ, ინფორმაციის მატარებლის სპეციფიკის (მათ შორის, ზომის, შესაძლებლობების) გათვალისწინებით; ბ) მოვაჭრის ვინაობის (სახელწოდების) და მისამართის (იურიდიული მისამართის) შესახებ; არსებობის შემთხვევაში – მოვაჭრის ელექტრონული ფოსტის მისამართის, ფაქსისა და ტელეფონის ნომრების თაობაზე, რომელთა მეშვეობითაც მომხმარებელს შეეძლება მოვაჭრესთან სწრაფი და ეფექტიანი კომუნიკაცია; არსებობის შემთხვევაში – იმ მოვაჭრის საკონტაქტო ინფორმაცია, რომლის სახელითაც მოქმედებს აღნიშნული პირი;

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

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

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

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

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

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

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

კ) არსებობის შემთხვევაში – ხელშეკრულებაზე უარის თქმის პირობების შესახებ.

კანონის მე-6 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მოვაჭრე ვალდებულია უზრუნველყოს საქონელზე ან მომსახურებაზე გასაყიდი ფასისა და ერთეულის ფასის მკაფიო და გასაყიდი ფორმით მითითება. ერთეულის ფასის მითითება აუცილებელი არ არის, თუ იგი გასაყიდი ფასის იდენტურია.

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

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

კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციული საქმიანობის შესახებ პირობებს, რომლის მიხედვითაც: უსამართლო კომერციული საქმიანობა აკრძალულია, ხოლო უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლი კი ადგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის პირობებს და განმარტავს, რომ შეცდომაში შემყვანია მოვაჭრის

უმოქმედობით გამოხატული კომერციული საქმიანობა, როდესაც კონკრეტულ შემთხვევაში, 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.

ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9-მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

საერთაშორისო კანონმდებლობა:

ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2011 წლის 25 ოქტომბრის 2011/83/EC დირექტივის (შემდგომში - 2011/83 დირექტივა) მიზანია, მომხმარებელთა დაცვის მაღალი დონის მიღწევის გზით, შიდა ბაზრის გამართულად ფუნქციონირების ხელშეწყობა, მომხმარებლებსა და მოვაჭრეებს შორის დადებულ ხელშეკრულებებთან დაკავშირებული, წევრ სახელმწიფოთა კანონმდებლობების, რეგულაციებისა და ადმინისტრაციული დებულებების გარკვეული ასპექტების დაახლოების გზით.

2011/83 დირექტივის მთავარი ღირებულება სწორედ იმაში მდგომარეობს, რომ ის მომხმარებლის უფლებების დაცვას საკმაოდ დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს. დირექტივის მე-3 თავის მე-5 და მე-6 მუხლები შეიცავს ინფორმაციის იმ ჩამონათვალს, რომლის მიწოდებაც ევალება მოვაჭრეს მომხმარებლისთვის ხელშეკრულების დადებამდე. მე-5 მუხლი ძირითადად შეიცავს იმ ინფორმაციის ჩამონათვალს, რომელიც მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ქუჩაში დადებული და დისტანციური ხელშეკრულებების გარდა ყველა სხვა ხელშეკრულების შემთხვევაში. ხოლო, მე-6 მუხლი კონკრეტულად დისტანციური და ქუჩაში დადებული ხელშეკრულების დადებისას მომხმარებლისთვის მისაწოდებელი ინფორმაციის სრულ ჩამონათვალს მოიცავს. მართალია მე-6 მუხლი უფრო დეტალურად ასახავს, თუ რა სახის ინფორმაცია უნდა მიეწოდოს მომხმარებელს, მაგრამ ის მაინც ეფუძნება ძირითადად მე-5 მუხლით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს.

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

2011/83 დირექტივის მე-18 მუხლის თანახმად, მოვაჭრე, საქონლის მიწოდების მიზნით, დაუყოვნებლივ გადასცემს საქონელს მომხმარებლის ფიზიკური მფლობელობის ან კონტროლის ქვეშ, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 დღისა, თუ მხარეები

სხვაგვარად არ შეთანხმდნენ მიწოდების დროზე. როდესაც მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდების ვალდებულებას მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში (ვადაში), მომხმარებელი მოუწოდებს მოვაჭრეს განახორციელოს მიწოდება, გარემოებასთან შესაფერისი დამატებითი დროის მონაკვეთში. მომხმარებელს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება, თუ მოვაჭრე ვერ ასრულებს საქონლის მიწოდებას დამატებითი დროის მონაკვეთში. ეს წესი არ ვრცელდება ნასყიდობის ხელშეკრულებებზე, როდესაც მოვაჭრე უარს ამბობს საქონლის მიწოდებაზე ან როდესაც შეთანხმებულ პერიოდში მიწოდება არის აუცილებელი, ხელშეკრულების დადებისას არსებული ყველა გარემოების გათვალისწინებით ან, როდესაც ხელშეკრულების დადებამდე მომხმარებელი აცნობებს მოვაჭრეს, რომ მიწოდება განსაზღვრულ თარიღამდე ან განსაზღვრული თარიღისთვის არის აუცილებელი. აღნიშნულ შემთხვევებში, თუ მოვაჭრე ვერ აწვდის საქონელს მომხმარებელთან შეთანხმებულ დროში ან კანონით განსაზღვრულ ვადაში, მომხმარებელს აქვს უფლება დაუყოვნებლივ შეწყვიტოს ხელშეკრულება. ხელშეკრულების შეწყვეტის შემთხვევაში, მოვაჭრემ დაუყოვნებლივ უნდა აანაზღაუროს ხელშეკრულების ფარგლებში გადახდილი თანხა.

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

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

№98/6/EC დირექტივის მე-5, I, გ) და მე-6, I, ე) მუხლების მიხედვით, მომხმარებელს უნდა მიეწოდოს ინფორმაცია სრული (total) ფასის შესახებ, რომელშიც შედის [სახელმწიფო] გადასახადები, (სადაც ეს აუცილებელია) გადაზიდვის (freight), მიწოდების (სავარაუდოდ, გადაზიდვის ფარგლებში ცალკეულ მომსახურებათა დიფერენციაციისას) ან საფოსტო და სხვა ნებისმიერი ხარჯი. ისინი შეიძლება იყოს ფიქსირებული კონკრეტული მომენტისათვის ან

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

გამოთვლადი შესაბამისი ფორმულით (ასეთ დროს, მითითება ხდება ფორმულაზე), ან როდესაც ეს შეუძლებელია, მომხმარებელს უნდა ეცნობოს, რომ შესაძლოა, დაეკისროს ხარჯების გასტუმრება.²

2005/29/EC დირექტივა კი ეხება უსამართლო კომერციული საქმიანობის აკრძალვას, რომელსაც შეცდომაში შეჰყავს მომხმარებელი და ხელს უშლის კონკურენტუნარიანი ბაზრის ნორმალურ ფუნქციონირებასა და სამომხმარებლო ურთიერთობების განვითარებას³.

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 უფლებების შესაძლო დარღვევის ისეთ ფაქტს, რომელმაც გამოიწვია ან შესაძლოა გამოიწვიოს მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების დარღვევა.

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

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

თავი 3. საქმის შესწავლის დაწყების საფუძვლები

აღსანიშნავია, რომ კანონის მიზანია მომხმარებლის უფლებების სამართლებრივი საფუძვლების განსაზღვრა და მომხმარებლის პატივისცემაზე დამყარებული ქცევის

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

³ ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2005 წლის 11 მაისის 2005/29/EC დირექტივა შიდა ბაზარზე ბიზნესსა და მომხმარებლებს შორის უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ და საბჭოს 84/450/EEC დირექტივას, ევროპარლამენტის 97/7/EC, 98/27/EC და 2002/65/EC დირექტივებსა და საბჭოს (EC) No 2006/2004 რეგულაციაში შესწორებების შეტანის შესახებ.

კულტურის ხელშეწყობა. კანონი განსაზღვრავს იმ მომხმარებლის უფლებების დაცვის ზოგად პრინციპებს, რომელიც სამართლებრივ ურთიერთობას ამყარებს მოვაჭრესთან მისი საქონლის ან მომსახურების პირადი მოხმარების მიზნით გამოსაყენებლად.

კანონი განსაზღვრავს საქმის შესწავლის დაწყების საფუძველებს. კერძოდ, კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტის მიხედვით, სააგენტოს მიერ მომხმარებლის უფლების სავარაუდო დარღვევის ფაქტის შესწავლის დაწყების საფუძველია გონივრული ვარაუდი, რომ ამ კანონის მოთხოვნების დარღვევისას, მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესს ზიანი ადგება ან შესაძლოა მიადგეს.

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

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესის (კოლექტიური ინტერესის) ცნებას საფუძველი ფრანგულ იურისპრუდენციაში ჩაეყარა, მას შემდეგ, რაც ქვეყანაში მომხმარებელთა ორგანიზაციებს ბაზრის ზედამხედველობის ფუნქცია მიენიჭათ და 1973 წელს, კანონით უფლება მიეცათ მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესები სასამართლოში დაეცვათ. საფრანგეთის უზენაესი სასამართლოს 1985 წლის გადაწყვეტილებით, მომხმარებელთა ორგანიზაციებს მხოლოდ მაშინ შეეძლოთ სასამართლოში წარმომადგენლობა, თუკი სადავო ქმედება პირდაპირ ან არაპირდაპირ ზიანს აყენებდა მომხმარებელთა ჯგუფის ინტერესებს.⁴

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

⁴ Cass Crim, 20 May, 1985, bull crim 485

აღნიშნულის გათვალისწინებით სააგენტო განმარტავს, რომ კანონის 30-ე მუხლის მე-3 პუნქტში მითითებული ჯგუფური ინტერესი გულისხმობს არა ცალკეული მომხმარებლის ინდივიდუალურ ინტერესს, არამედ მომხმარებელთა გარკვეული წრის ერთობლივ ინტერესს. კოლექტიური/ჯგუფური ინტერესის კონცეფცია განსხვავდება ინდივიდუალური ინტერესების ჯამისაგან და მეტწილად ფოკუსირებულია მომხმარებელთა ჯგუფის უფლებების სამომავლო ხელყოფის პრევენციაზე და არა რამოდენიმე მომხმარებლის ხელყოფილი ინდივიდუალური უფლებების აღდგენაზე. ამასთან, აღნიშნული არ ზღუდავს კონკრეტულ მომხმარებელს გამოიყენოს კანონით მისთვის მინიჭებული უფლებამოსილება და მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების დარღვევის შემთხვევაში, მიმართოს სააგენტოს.

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

თავი 4. სამოტივაციო ნაწილი

4.1. მომხმარებლისთვის ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

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

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

დისტანციური/ონლაინ ვაჭრობის დროს კანონი, მომხმარებლისათვის მისაწოდებელი ინფორმაციის კიდევ უფრო მაღალ სტანდარტს აწესებს. კერძოდ, მოვაჭრეს ავალდებულებს დისტანციური/სარეწს გარეთ განხორციელებული კომერციული საქმიანობის შემთხვევაში

მომხმარებელს დამატებით მიაწოდოს კანონის მე-10 მუხლის პირველი პუნქტით გათვალისწინებული ინფორმაცია.

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

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტი ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლოს (შემდგომში - მართლმსაჯულების სასამართლო) არაერთი გადაწყვეტილებითაა დეკლარირებული. მართლმსაჯულების სასამართლო №C-649/17 საქმეზე აღნიშნავს, რომ ევროკავშირის №2011/83 დირექტივის მიზანია სამომხმარებლო ურთიერთობებში მომხმარებელთა უფლებების დაცვის მაღალი დონის უზრუნველყოფა - მათ შორის, დისტანციური და სარეწს გარეთ დადებული ხელშეკრულებების დროს.⁵

მოვაჭრე კომერციული საქმიანობის განხორციელებისას ვალდებულია, მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ნათელი და ყოვლისმომცველი ფორმით. დირექტივა მოვაჭრეებს ავალდებულებს უზრუნველყონ კომუნიკაციის ეფექტური საშუალებები,⁶ რაც მომხმარებლებს გაუადვილებს მოვაჭრესთან კომუნიკაციას.

ინფორმირებული მომხმარებლის სტანდარტთან დაკავშირებით, №C-430/17 საქმეზე მართლმსაჯულების სასამართლო ასევე განმარტავს დირექტივის მე-6 მუხლით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულების მნიშვნელობას სამომხმარებლო ურთიერთობის ეფექტური განხორციელებისთვის.

წინასახელშეკრულებო ეტაპზე, მომხმარებლისთვის ნივთის ან მისაღები მომსახურების შესახებ მიწოდებული სრულყოფილი ინფორმაცია განსაზღვრავს მომხმარებლის ნებას, შეიბოჭოს თუ არა სახელშეკრულებო ვალდებულებით.⁷

განსახილველ შემთხვევაში, სააგენტოს მიერ მოვაჭრესთან კომუნიკაციის არაერთი მცდელობა, წარმოედგინა პოზიცია მომხმარებელთა განცხადებებში დაფიქსირებულ გარემოებებთან დაკავშირებით, ასევე სავაჭრო პოლიტიკის შესახებ ინფორმაცია, მოვაჭრის მხრიდან რეაგირების გარეშე დარჩა. შესაბამისად, სააგენტოს მიერ შემოწმებულ იქნა მოვაჭრის სავაჭრო პლატფორმა - Facebook გვერდი „დილსი•dilsii“ (<https://www.facebook.com/Dillsii1>), რომლითაც იგი ახორციელებს კომერციულ საქმიანობას. შემოწმების შედეგად დადგინდა, რომ აღნიშნული გვერდიდან მომხმარებლებს კანონის მე-5 და მე-10 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაცია არ მიეწოდებათ.

⁵ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო 2019 წლის 10 ივლისის გადაწყვეტლება საქმეზე #C-649/17

⁶ იქვე, აბზცი 53

⁷ ევროკავშირის მართლმსაჯულების სასამართლო 2019 წლის 23 იანვრის გადაწყვეტლება საქმეზე #C-430/17

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

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

მოვაჭრის მიერ ზემოაღნიშნული ვალდებულებების დარღვევა ზიანს აყენებს და შეცდომაში შეჰყავს არა მხოლოდ კონკრეტული მომხმარებელი, არამედ, ნებისმიერი პოტენციური მომხმარებელი, რომელსაც ექნება სურვილი, რომ მიიღოს შესაბამისი საქონელი მოვაჭრისგან.

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

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

4.2. მოვაჭრის მიერ საქონლის მიწოდების ვალდებულების დარღვევა

საქართველოსა და ევროკავშირს შორის გაფორმებული ასოცირების ხელშეკრულებით მხარეები შეთანხმდნენ, რომ ითანამშრომლებენ მომხმარებელთა დაცვის მაღალი სტანდარტის უზრუნველსაყოფად და მომხმარებელთა დაცვის სისტემების დასახლოვებლად. 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.⁸

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.⁹

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

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

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

კანონის მე-7 მუხლის პირველი პუნქტის თანახმად, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს საქონელი დაყოვნების გარეშე, მაგრამ ხელშეკრულების დადებიდან არაუგვიანეს 30 კალენდარული დღისა, თუ ხელშეკრულებით სხვა რამ არ არის გათვალისწინებული, ხოლო

⁸ [ასოცირების შესახებ შეთანხმება ეროს მხრე, საქარუელსა და მეორეს მხრე, ევროკავშირს და ევროპის აკუმული ენერჯის გაერთიანებას და მათწევრსახელწიფუებს შორის, 27/06/2014.](#)

⁹ ვაშაკიძე გ. კეთილსინდისიერება საქარუელს სამოქალაქო კოდექსის მიხედვით – აბსტრაქცია თუ მოქმედ სამართალ, ქარული სამართლის მიმოხილვა, 10/2007-1, გვ. 16

ამავე მუხლის მე-4 პუნქტის თანახმად თუ მომხმარებელს საქონელი იმის გამო არ მიეწოდება, რომ იგი ხელმისაწვდომი არ არის, მოვაჭრე ვალდებულია მომხმარებელს დაუყოვნებლივ აცნობოს ამის შესახებ.

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

აღსანიშნავია, რომ მომხმარებლებმა მოვაჭრის Facebook გვერდიდან დისტანციურად შეიძინეს საქონელი და გადაიხადეს ნივთის შესაბამისი ღირებულება. თუმცა, მათ მიერ შეძენილი ნივთების დათქმულ ვადაში მიწოდება მოვაჭრის მიერ არ განხორციელდა და მომხმარებლები ითხოვენ თანხის უკან დაბრუნებას, მაგრამ უშედეგოდ. იმის გათვალისწინებით, რომ გასულია კანონმდებლობით დადგენილი საქონლის მიწოდების ვადები, ამასთან, გასულია ვალდებულების შესასრულებლად განსაზღვრული დამატებითი გონივრული ვადა, მომხმარებლების სურვილი გავიდნენ ხელშეკრულებიდან კანონშესაბამისია და მათ უნდა დაუბრუნდეთ გადახდილი თანხა სრულად.

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

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

4.3. მოვაჭრის მიერ განხორციელებული უსამართლო კომერციული საქმიანობა

აღსანიშნავია, რომ ევროკავშირის დირექტივა 2005/29/EC „უსამართლო კომერციული პრაქტიკის შესახებ“ (შემდგომში - 2005/29 დირექტივა) არის ყოვლისმომცველი ჩარჩო დოკუმენტი, რომელიც მიზნად ისახავს დაიცვას მომხმარებელთა უფლებები და ხელი შეუწყოს ბაზარზე სამართლიან კონკურენციას. 2005/29 დირექტივა ბიზნესს უკრძალავს აგრესიულ ან შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პრაქტიკას, რამაც შეიძლება ზიანი მიაყენოს მომხმარებელთა ეკონომიკურ ინტერესებს ან შეაფერხოს მათი უნარი, მიიღონ ინფორმირებული გადაწყვეტილებები.

2005/29 დირექტივის ერთ-ერთი მთავარი მოთხოვნაა, რომ ბიზნესმა მომხმარებლებს მიაწოდოს მკაფიო და ზუსტი ინფორმაცია. ეს მოიცავს გამჭვირვალე ფასებს, პროდუქტის აღწერას და ნებისმიერ საქონელთან/მომსახურებასთან დაკავშირებულ არსებით პირობებს, რაც მნიშვნელოვანია მომხმარებლისათვის გადაწყვეტილების მიღების პროცესში. იმის უზრუნველსაყოფად, რომ მომხმარებელს ჰქონდეს ჭეშმარიტ და სრულყოფილ ინფორმაციასთან წვდომა, 2005/29 დირექტივა მათ იცავს მოვაჭრის მიერ განხორციელებული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობისაგან.

მართლმსაჯულების სასამართლოს არაერთი გადაწყვეტილება ადგენს მომხმარებლის ინფორმირებულობის სტანდარტს. საქმეში Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer, მართლმსაჯულების სასამართლომ განმარტა, რომ მეწარმე პირი ვალდებულია მიაწოდოს მომხმარებლებს ინფორმაცია იმის მოლოდინის გარეშე, რომ ისინი თავად მოიძიებენ ამ ინფორმაციას.¹⁰ აღნიშნული მიდგომა გამომდინარეობს მომხმარებლის, როგორც ხელშეკრულების სუსტი მხარის ინფორმირებულობის აუცილებლობიდან, რადგან მის მიერ მიღებული გადაწყვეტილება - შევიდეს სახელშეკრულებო ურთიერთობაში მოვაჭრესთან, უნდა ეფუძნებოდეს არა მოვაჭრის არაკეთილსინდისიერ, შეცდომაში შემყვან სავაჭრო პოლიტიკას, არამედ მომხმარებლის გააზრებულ, ინფორმირებულ არჩევანს. მომხმარებლის წინდახედულობის სტანდარტი - იცის ან უნდა სცოდნოდა - შემოიფარგლება მეწარმის პასუხისმგებლობით მისაწოდებელი ინფორმაციის სისრულეზე. აღნიშნულ შემთხვევებში, მომხმარებლის უფლებაა მიიღოს მან ინფორმაცია და არა ვალდებულება, მან ეს ინფორმაცია მოიპოვოს.¹¹

მსგავსად 2005/29 დირექტივისა, „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის VI თავი ეთმობა უსამართლო კომერციულ საქმიანობას, რომელიც შესაძლოა გამოხატული იყოს როგორც მოქმედებით, ასევე უმოქმედობით. კანონის 24-ე მუხლის პირველი პუნქტი კრძალავს უსამართლო კომერციულ საქმიანობას. ამავე მუხლის მე-2 პუნქტში კანონმდებელი ასევე განმარტავს, რომ უსამართლო კომერციული საქმიანობა, რომელიც კეთილსინდისიერების მოთხოვნებს ეწინააღმდეგება და არსებითად უარყოფითად ცვლის ან შესაძლოა შეცვალოს საშუალო მომხმარებლის ეკონომიკური ქცევა იმ საქონელთან ან მომსახურებასთან მიმართებით, რომელიც მას მიაწოდეს ან მისთვის არის განკუთვნილი, ან ახდენს ან შესაძლოა მოახდინოს არსებითი უარყოფითი გავლენა მომხმარებელთა ჯგუფის საშუალო წევრის ეკონომიკურ ქცევაზე, როდესაც კომერციული საქმიანობის ადრესატი მომხმარებელთა განსაზღვრული ჯგუფია.

კანონის 26-ე მუხლი ადგენს უმოქმედობით გამოხატული შეცდომაში შემყვანი კომერციული საქმიანობის მაკვალიფიცირებელ გარემოებებს და განმარტავს, რომ თუკი მომხმარებლისათვის მიწოდებული ინფორმაციის ფაქტობრივი შინაარსი არ შეიცავს არსებით ინფორმაციას, რომელიც საშუალო მომხმარებელს ინფორმირებული გადაწყვეტილების

¹⁰ Case C-49/11, Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer.

¹¹ ლაკერბაია თ., ინფორმირებული მომხმარებლის ევროპული სტანდარტი, სამართლის ჟურნალი N1, 2015, 148.

მისაღებად სჭირდება, რის შედეგადაც მომხმარებელმა დადო ან შესაძლოა დადოს გარიგება, რომელსაც ამ ინფორმაციის მიღების შემთხვევაში არ დადებდა, ან მოვაჭრე არსებით ინფორმაციას მომხმარებელს ბუნდოვნად, გაურკვეველად ან უდროოდ აწვდის, წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან საქმიანობას. აღნიშნული მუხლის მე-4 პუნქტის „ა“ ქვეპუნქტის მიხედვით კი, საქონლის ან მომსახურების შეძენის შეთავაზების შემთხვევაში არსებით ინფორმაციად მიიჩნევა შემდეგი ინფორმაცია (თუ იგი ისედაც აშკარად არ გამომდინარეობს მისი შინაარსიდან): საქონლის ან მომსახურების არსებითი მახასიათებლების შესახებ, საქონლის ან მომსახურების და ინფორმაციის მატარებლის თავისებურებების გათვალისწინებით; შესაბამისად, თუკი მოვაჭრის მიერ, საქონლის არსებითი მახასიათებლების შესახებ ინფორმაციის დამალვა ან მომხმარებლისათვის ბუნდოვნად მიწოდება ხდება და მომხმარებელს, ამ ინფორმაციის მოსაპოვებლად ზედმეტი, არათანაბარზომიერი ქმედების განხორციელება უწევს, მიიჩნევა უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად. ამავე მუხლის მე-5 პუნქტის თანახმად, კანონის მე-5, მე-6 და მე-9–მე-12 მუხლებით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების ვალდებულებების შეუსრულებლობა მიიჩნევა აგრეთვე უმოქმედობით გამოხატულ შეცდომაში შემყვან კომერციულ საქმიანობად.

განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლების განცხადებისა და სააგენტოს მიერ მოპოვებული მტკიცებულებების შეჯერების, მოვაჭრის Facebook გვერდზე არსებული ინფორმაციის შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას და არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ Facebook გვერდზე ასახული ინფორმაცია, არ არის კანონთან თავსებადი. გამომდინარე იქედან, რომ სააგენტოს 2025 წლის 30 სექტემბრის №04/1147 ბრძანებით მოვაჭრეს დაუდასტურდა „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის დარღვევა და აღნიშნული ბრძანებებით განსაზღვრული ვალდებულებების შეუსრულებლობის გამო შესაბამისი ჯარიმაც დაეკისრა, მოვაჭრემ იცის, რომ იგი ვალდებულია მომხმარებლებს მიაწოდოს ინფორმაცია და იცის კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, თამთა გაბაძეს რეაგირება უნდა მოეხდინა სააგენტოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებაზე და თავისი სავაჭრო პოლიტიკა შესაბამისობაში მოეყვანა კანონის მოთხოვნებთან. განსახილველ შემთხვევაში, მომხმარებლის განცხადებისა და წარმოდგენილი დოკუმენტების შეჯერების, მოვაჭრის Facebook გვერდზე „დილსი“ (<https://www.facebook.com/Dillsii1>) არსებული ინფორმაციის შემოწმების საფუძველზე, სააგენტოს შეფასებით, მოვაჭრის კომერციული საქმიანობა წარმოადგენს უმოქმედობით გამოხატულ უსამართლო კომერციულ საქმიანობას და არ შეესაბამება კანონით გათვალისწინებული ინფორმაციის მიწოდების სტანდარტს, შემდეგი გარემოებების გათვალისწინებით:

მოვაჭრე კომერციულ საქმიანობას ახორციელებს დისტანციურად და მის მიერ საქმიანობისთვის გამოყენებულ ფეისბუქ გვერდზე ასახული ინფორმაცია, ზემოაღნიშნული მომხმარებლების მიერ სააგენტოში განცხადების წარმოდგენის მომენტისთვის, არ იყო კანონთან თავსებადი. მოვაჭრემ იცოდა რა ინფორმაციის მიწოდება ევალუბოდა მომხმარებლებისთვის და იცოდა კანონით გათვალისწინებული მხარეთა უფლება-მოვალეობები, შესაბამისად, უნდა ეხელმძღვანელა სააგენტოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებით და შესაბამისობაში უნდა მოეყვანა მისი სავაჭრო პოლიტიკა. თუმცა, მოვაჭრის მიერ კანონშესაბამისი სავაჭრო პოლიტიკის ფეისბუქ გვერდზე არ განთავსება მიზნად ისახავს შეცდომაში შეიყვანოს მომხმარებლები და არსებითი გავლენა მოახდინოს მათ ეკონომიკურ ქცევაზე.

ამდენად, ფაქტობრივი გარემოებების შეჯერების შედეგად, სააგენტოს შეფასებით, ადგილი აქვს ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტს.

თავი 5. სარეზოლუციო ნაწილი

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

გადაწყვიტა:

დადასტურდეს ფ/პ ნათია სიჭინავას (პ/ნ 48001025609) მიერ „მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-5 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-6 მუხლის პირველი პუნქტის, მე-7 მუხლის, მე-10 მუხლის პირველი პუნქტისა და 26-ე მუხლის მე-5 პუნქტის დარღვევის ფაქტი.